renfe

2015

INFORME ANUAL

Responsabilidad Social Empresarial

renfe

2015

INFORME ANUAL

Responsabilidad Social Empresarial

ÍNDICE

01
CARTA DEL PRESIDENTE 5

02
RENFE DE UN VISTAZO 9

- Sobre Renfe ... 9
- Principales indicadores económicos, sociales y ambientales ... 10
- Modelo organizativo de Renfe ... 13
- Equipo Directivo de la Entidad Pública Empresarial Renfe ... 20
- Gestión de riesgos ... 22
- Sociedades del Grupo Renfe ... 24
- Contribución de Renfe al desarrollo sostenible de España ... 34
- Diálogo con los grupos de interés ... 35
- Internacionalización ... 41

03
PLAN +RENFE 47

04
NUESTROS COMPROMISOS 53

- Compromiso con la calidad ... 53
- Compromiso con el cliente ... 58
- Compromiso con la seguridad ... 62
- Compromiso con la innovación ... 68
- Compromiso con los empleados ... 71
- Compromiso con los proveedores ... 86
- Compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial ... 89

05
RETOS 121

06
ANEXOS 125

- Índice de contenidos y Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas ... 126
- Espacios naturales afectados por las instalaciones de Renfe ... 127

01

CARTA DEL PRESIDENTE

El ejercicio 2015 ha sido un año histórico para Renfe Operadora. En primer lugar destacaría la consolidación del nuevo modelo empresarial de la actual entidad pública empresarial como cabecera de un grupo de sociedades creadas en virtud de la aplicación del artículo 1 del Real Decreto-ley 22/2012, de 20 de julio, por el que se adoptan medidas en materia de infraestructuras y servicios ferroviarios. Una reorganización que se focaliza en la especialización por negocios de las empresas del grupo Renfe, reforzando sus capacidades en favor de una gestión más eficaz, competitiva y con orientación al cliente.

En segundo lugar hay que destacar la ampliación de la red de alta velocidad, con la incorporación de nuevos destinos y nuevas rutas, como León, Palencia y Zamora, y la mejora de tiempos que ello supone para todo el norte peninsular. De esta manera, los beneficios de la alta velocidad continúan extendiéndose a más personas en todo el territorio.

Pero si en 2015 hemos de destacar algún aspecto en primer término, son los resultados financieros del ejercicio, los mejores de la historia de la compañía. Renfe cerró el ejercicio 2015 con un beneficio neto de 42,97 millones de euros, lo que supone una mejora del 120% respecto al cierre del ejercicio anterior.

Los ingresos crecieron un 10% hasta situarse en 3.263,24 millones de euros, mientras que los gastos se contuvieron (0,87%) hasta los 2.779,03 millones. El resultado antes de amortizaciones e intereses (EBITDA) se situó en 484,20 millones de euros, un 126% respecto al dato de cierre del ejercicio 2014.

En 2015 hemos puesto en marcha un ambicioso programa de transformación empresarial que hemos denominado +Renfe. En esencia este programa constituye un plan estratégico con objetivos de rentabilidad y mejora de la calidad que se sustenta en una serie de proyectos para todas las áreas claves de la empresa que añadan valor a nuestra posición como operador ferroviario de referencia y actor clave del sistema de transporte de viajeros y mercancías en España.

+Renfe busca comprometer a toda la empresa en un esfuerzo por modernizar su presencia ante nuestros clientes y ser más competitivos ante la llegada de la liberalización al sector ferroviario, y en esencia ante los cambios que demanda una sociedad más abierta y un entorno más competitivo.

La rentabilidad constituye el primer nivel de actuaciones y tiene como objetivo alcanzar el equilibrio

económico reduciendo el nivel de endeudamiento y dependencia del Estado, a través de una mejora de la eficiencia, la optimización de los activos y la capacidad instalada, la generación de sinergias, la reducción de costes y el aumento de la productividad. Se mide sobre tres indicadores: los ingresos, el EBITDA y el aprovechamiento.

En este grupo incluimos proyectos importantes sobre la fidelización de nuestros clientes y la venta de billetes, el estudio del óptimo dimensionamiento de flota para responder a una red ampliada, una definición del parque a disposición del mercado, así como un plan de eficiencia energética que contribuya a potenciar aún más el papel clave del ferrocarril en materia ambiental.

La mejora de los parámetros de calidad está basada en un mejor servicio al cliente para consolidar el crecimiento de la demanda. Buscamos aumentar la calidad sobre varios ámbitos para potenciar servicios innovadores, seguros, competitivos, modernos y respetuosos con el medioambiente, y así incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

Este grupo de proyectos se organiza en torno a tres parámetros: calidad de servicio, calidad en la atención al cliente y calidad en la red, relacionada con Internet y las nuevas tecnologías.

Especial importancia adquieren proyectos la mejora de nuestra web comercial, el estudio de las opciones de conectividad a bordo para nuestros clientes (WIFI) y potenciar la presencia de la empresa en las redes sociales y el entorno digital.

En definitiva, el plan +Renfe busca impulsar la transformación progresiva de la empresa actuando en todas las áreas clave con el objetivo de mejorar su rentabilidad y sostenibilidad y la calidad de todos sus servicios ante una sociedad más abierta y un escenario de mayor competencia. Este objetivo ha sido posible alcanzarlo en un año gracias sobre todo a una mejora muy significativa de los resultados operativos de la sociedad viajeros que supone más del 85% de los ingresos del grupo.

Explica también este resultado que a lo largo de 2015 Renfe ha culminado una negociación con Adif sobre superficies de uso y que le ha permitido anotarse los derechos pendientes por un importe de 96 millones de euros.

Adicionalmente, Renfe ha provisionado en 2015 el importe del plan de desvinculación y el importe de la paga extra de 2012 por un importe de 49,8 millones de euros. Es significativo también el esfuerzo realizado por recobrar la deuda pendiente: a lo largo de 2015 se ha hecho efectivo el pago de 182 millones de euros, lo que supone el 92% de la deuda pendiente al comienzo del ejercicio.

El Grupo Renfe cerró el ejercicio 2015 con una cifra de endeudamiento de 4.667,70 millones de euros, lo que representa una reducción acumulada superior al 10% desde 2011.

Por lo que respecta a las sociedades, Renfe Viajeros, la sociedad operadora de todos los servicios públicos y comerciales de viajeros (Cercanías, AVE, etc.), aumentó sus ingresos un 3,0%, hasta alcanzar los 2.707,6 millones de euros, y redujo sus gastos un 3,6% hasta situarse en 2.337,2, datos que dan un resultado bruto de explotación (EBITDA) de 370,5 millones de euros, una mejora del 81,4%. El beneficio neto de Renfe Viajeros fue de 4,0 millones de euros, lo que supone una mejora del 102,7% respecto al año anterior.

Cabe destacar igualmente la significativa mejora de los niveles de aprovechamiento de trenes: el ejercicio 2015 ha cerrado con un aprovechamiento medio del 68%, un 4,3% más que en 2014. En los servicios de alta velocidad, la media se ha situado en un 72%, 6 puntos más que el año anterior.

Los ingresos por títulos de transporte de viajeros crecieron un 3,4% hasta alcanzar los 2.006,9 millones de euros, de los cuales 1.295,6 corresponden a los servicios comerciales (Alta Velocidad-Larga Distancia), un incremento del 5,2%. Los ingresos comerciales por conceptos distintos al título de transporte crecieron además un 14%.

Renfe Mercancías, la sociedad operadora y comercial de todos los servicios logísticos, mejoró su resultado bruto de explotación un 72,5% respecto a 2014 hasta situarse en -9,3 millones de euros. La sociedad no incrementó sus ingresos (233,6 millones de euros, un -6,2%) pero redujo sus gastos por encima del 11%,

lo que permite una evolución de su resultado después de amortizaciones e intereses que mejora un 31,5% respecto a 2014, hasta situarse en -37,3 millones de euros.

Por su parte, Renfe Fabricación y Mantenimiento, la sociedad industrial encargada del mantenimiento, fabricación y reparación de trenes y locomotoras, cierra el ejercicio con un resultado bruto de explotación de 9,3 millones de euros tras un incremento de los ingresos y gastos del 3,1% y el 5,6%, debido principalmente al aumento de las grandes reparaciones sobre vehículos que conforme a los planes de mantenimiento deben acometerse periódicamente en el material ferroviario. En 2015 se ha ejecutado un 40% más de esta actividad respecto del ejercicio anterior.

Por último, la reciente sociedad de material rodante para alquiler (Renfe Alquiler de Material Ferroviario) cerró su primer ejercicio completo con un resultado después de amortizaciones e intereses de 0,9 millones de euros tras alcanzar unos ingresos de 17,2 millones de euros.

2015 ha sido un año récord en la historia del tren de larga distancia en España, con 30,8 millones de viajeros en los servicios comerciales de Renfe Viajeros (Alta Velocidad – Larga Distancia). La progresiva ampliación de nuevas infraestructuras de alta velocidad y la política comercial de Renfe han propiciado un crecimiento de los viajeros del 3,8% respecto a 2014, una cifra que en servicios de AVE alcanza el 8,1% y supera los 19,4 millones de viajeros.

Los servicios públicos de alta velocidad (Avant) también registraron un incremento del 7,2% al ser utilizados por 6,7 millones de viajeros el pasado año. Con ello, los viajeros que se beneficiaron de los distintos servicios de alta velocidad en España superaron los 37 millones.

En el conjunto de viajes contabilizados en 2015, incluidos los servicios públicos de Cercanías y Media Distancia, Renfe alcanzó una cifra de 465,2 millones de viajeros, un 0,2% con respecto a 2014.

Por su parte, Renfe Mercancías cerró el año con una leve bajada de carga transportada en el acumulado de todos los mercados, de un 2%, con una cifra que se sitúa en 20,8 millones de toneladas.

En este año de transformación de la compañía resulta clave el concurso y el entusiasmo de los más de 14.200 profesionales, personas comprometidas con el desarrollo del ferrocarril en nuestro país y a quienes doy las gracias especialmente por su empeño y su compromiso permanentes.

Pablo Vázquez Vega
Presidente de Renfe

02

RENFE DE UN VISTAZO

Sobre Renfe

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

La entidad pública empresarial Renfe está organizada a través de cuatro sociedades mercantiles estatales cuyo capital social pertenece íntegramente a Renfe.

renfe

renfe | *Viajeros* · renfe | *Mercancías* · renfe | *Mantenimiento* · renfe | *Alquiler*

465,2
millones de viajeros

20,9
millones de toneladas

14.229
profesionales

Principales indicadores económicos, sociales y ambientales

Dimensión económica	2015	2014
Resultado bruto de explotación (EBITDA) (millones de Euros)	484,2	213,8
Total ingresos (millones de Euros)	3.263,2	2.969,0
Ingresos de tráfico (millones de Euros)	2.872,6	2.819,5
Ingresos varios (millones de Euros)	390,6	149,4
Total gastos al EBITDA (millones de Euros)	2.779,0	2.755,1
Cánones ferroviarios Adif (millones de Euros)	608,8	607,4
Resultado de ejercicio (millones de Euros)	+43,0	-210,4
Número de proveedores adjudicatarios	1.276	1.305
Pagos a proveedores (millones de Euros)	2.248,2	2.249,5

Datos de la actividad de viajeros y mercancías	2015	2014
Viajeros (millones)	465,2	465,0
Oferta PKO (millones de plazas – km)	53.737,0	53.769,5
Demanda PKD (millones de viajeros – km)	24.825,3	23.753,5
Toneladas (millones)	20,9	21,3
Toneladas-km brutas (millones)	17.209,4	18.361,3
Toneladas-km netas (millones)	7.080,1	7.556,5

Dimensión social	2015	2014
Número de empleados	14.229	14.319
Número de mujeres en plantilla	1.481	1.470
Antigüedad media de los empleados (hombres – años)	30,86	30,23
Antigüedad media de los empleados (mujeres – años)	24,24	23,54
Índice de rotación de la plantilla hombres (%)	1,51	2,54
Índice de rotación de la plantilla mujeres (%)	1,19	2,00
Inversión en formación (miles de Euros)	3.840,22	6.358,84
Horas totales de formación	405.829	386.740
Empleados que reciben una evaluación formal del desempeño	2.666	2.654
% de empleados cubiertos por convenios colectivos	94,28%	94,25%
Ratio de absentismo por accidente laboral	0,49	0,51
Jornadas perdidas por accidente laboral	22.526	23.809
Formación en prevención de riesgos (Horas)	21.523	21.808
Inversión en la comunidad (miles de Euros)	138.904	135.400

Dimensión ambiental	2015	2014
GWh tracción eléctrica	2.422,5	2.431,6
Millones de litros de diésel consumidos	75,8	79,0
GWh L diésel	752,4	784,3
GWh total	3.174,9	3.215,9
Intensidad Energética (Wh/UT)	100,5	102,7
Intensidad Energética de Producción Wh/UTO	42,0	44,6
Intensidad de Carbono (g CO_2 /UT)	24,26	19,60
Intensidad de Carbono de Producción (g CO_2 /UTO)	10,52	8,50
Gastos e inversiones ambientales (miles de Euros)	5.343	3.047
Consumo de agua (m^3)	941.651	1.023.534
Emisiones de SO_2 (toneladas)	1.300,4	1.176,0
Emisión NOx (toneladas)	3.756,9	3.473,2
Generación de residuos peligrosos (toneladas)	1.201,0	1.249,4
% Tráficos de viajeros con trenes de baja emisión acústica	95%	95%
% Tráficos de mercancías con trenes de baja emisión acústica	73%	72%
Ahorro de costes externos (millones de Euros)	1.703	1.656

VISIÓN

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

MISIÓN

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

VALORES

En relación con el logro de la Misión:
- Seguridad
- Orientación al cliente
- Competitividad
- Calidad
- Eficiencia
- Innovación – modernización
- Orientación a resultados
- Coordinación entre los agentes que configuran el sistema ferroviario

En relación con sus Profesionales:
- Profesionalidad
- Desarrollo de las personas
- Comunicación activa

En relación con la Sociedad:
Compromiso con las comunidades en las que opera
- Respeto del medio ambiente
- Compromiso social y ético
- Transparencia y buen gobierno corporativo

Principales Productos y Servicios

Alta Velocidad

renfe AVE

renfe Ave City

Larga Distancia

renfe Alvia

renfe Altaria

renfe Arco

renfe Intercity

renfe Euromed

renfe Trenhotel

renfe Talgo

Media Distancia Alta Velocidad

renfe Avant

Media Distancia

renfe Media Distancia

renfe Regionales

Cercanías

renfe Cercanias

Ancho Métrico

renfe feve

Trenes Turísticos

Al Andalus

El Transcantábrico Gran Lujo

El Transcantábrico Clásico

trenes turísticos del Norte

El expreso de Isa Robla

Mercancías

renfe | Mercancías

Servicios

renfe Atendo

renfe | Alquiler

Modelo organizativo de Renfe

Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora

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

La aplicación del citado RDL supuso la segregación de la antigua entidad pública empresarial Renfe-Operadora, en cuatro sociedades mercantiles estatales, cuyo capital, al 100%, pertenece a la entidad pública empresarial Renfe-Operadora.

- Renfe Viajeros, S.A.
- Renfe Mercancías, S.A.
- Renfe Fabricación y Mantenimiento, S.A.
- Renfe Alquiler, S.A.

Asimismo, Renfe dispone de sociedades de integración del ferrocarril. Estas sociedades están compuestas por la participación de Renfe en las sociedades creadas al 50% entre el Grupo Fomento y las autoridades locales correspondientes (Ayuntamientos y Comunidades Autónomas), para facilitar la coordinación y ejecución de las diversas actuaciones correspondientes a las obras de integración del ferrocarril en las ciudades como consecuencia del desarrollo de las líneas de Alta Velocidad, así como a la promoción y gestión de la transformación urbanística derivada de dichas obras.

Sociedades de integración del ferrocarril

Sociedad o Entidad participada	% de participación
Alta Velocidad Alicante Nodo de Transporte, S.A.	12,50
Barcelona Sagrega Alta Velocitat, S.A.	12,50
Gijón al Norte, S.A.	12,50
Logroño Integración del Ferrocarril, S.A.	12,50
Valencia Parque Central Alta Velocidad, S.A.	12,50
Valladolid Alta Velocidad, S.A.	12,50
Zaragoza Alta Velocidad, S.A.	12,50
Almería Alta Velocidad, S.A.	12,50
León Alta Velocidad, S.A., en liquidación	12,50

Otras Sociedades

Sociedad o Entidad participada	% de participación
Consorcio Español de Alta Velocidad Meca-Medina, S.A.	26,90
INECO, S.A.	12,78
EUROFIMA	5,22
Bureau Central de Clearing, S.A.	2,04
EMGRISA	0,08
Fenit Rail, S.A., en liquidación	40,63

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

- Definición de la política y estrategia de negocio del Grupo.
- Asesoría Jurídica.
- Recursos humanos, prevención de riesgos laborales, servicios médicos, planificación de plantillas, selección y contratación, definición de retribuciones, formación, gestión de nóminas y administración con la Seguridad Social y Hacienda.
- Política financiera, contable, fiscal y de seguros.
- Control presupuestario.
- Negociación de contratos programa.
- Desarrollo de Proyectos Internacionales.
- Auditoría Interna del Grupo.
- Relación con instituciones externas y otros organismos.
- Seguridad en la circulación.
- Protección civil y seguridad.
- Comunicación, relaciones con los medios, marca y publicidad.

Sociedad Renfe Viajeros, S.A.

La actividad de Renfe Viajeros se desarrolla en dos ámbitos de actuación claramente diferenciados: la prestación de servicios de transporte de viajeros por ferrocarril, declarados por la autoridad competente como Obligación de Servicio Público, según establece el Reglamento (CE) nº 1370/2007, de 23 de octubre de 2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera, y el resto de servicios de transporte de viajeros que se realizan en régimen de servicios comerciales.

Servicios competencia de la Administración General del Estado

En el año 2013 culminó el proceso, iniciado en el año 2010, de estudio y delimitación de los servicios de cercanías y media distancia susceptibles de ser calificados como obligación de servicio público.

Los Acuerdos de Consejo de Ministros que han permitido la materialización de dicha calificación han sido:

- En el caso de los servicios de cercanías, el Acuerdo de Consejo de Ministros de 30 de diciembre de 2010.
- En el caso de los servicios de media distancia prestados sobre la red de ancho ibérico convencional, el Acuerdo de Consejo de Ministros de 28 de diciembre de 2012.
- En el caso de los servicios de media distancia prestados sobre la red de altas prestaciones (AVANT) y de los servicios de transporte de viajeros prestados sobre la red ancho métrico, el Acuerdo de Consejo de Ministros de 5 de julio de 2013.

En todos los casos se señala la necesidad de formalizar, por parte del Ministerio de Fomento, previo informe favorable de los Ministerios de Economía y Competitividad y de Hacienda y Administraciones Públicas, el contrato de servicio público en el que se reflejen las condiciones en las que se habrán de ejercer dichas obligaciones de servicio público, así como los mecanismos de compensación, todo de ello de acuerdo con el contenido del Reglamento (CE) 1370/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera. Dicho Contrato, para el período 2013-2015, se formalizó entre el Ministerio de Fomento y Renfe-Operadora el 16 de diciembre de 2013, y sus características principales son:

- Duración de tres años, prorrogables.
- Inclusión de la relación de los servicios a prestar.
- Concesión del derecho exclusivo de explotación.
- Auditoría de los servicios por el Ministerio de Fomento.
- Prestación de los servicios conforme a niveles de calidad definidos y posibilidad de penalizaciones.
- Creación de una Comisión de Seguimiento del mismo.
- Fijación de la contraprestación económica y su procedimiento de liquidación.

Actualmente se continúa negociando la prórroga del mismo en base a la comunicación del Ministerio de Fomento de 3 de junio de 2015 en la que se indica que, tras valorar el cumplimiento y resultados de la prestación de las obligaciones de servicio público durante el período transcurrido hasta ese momento, es decisión de ese Ministerio, teniendo en cuenta la política sectorial en la materia, proceder a prorrogar el contrato por un período adicional de un año a contar desde el día 1 de enero de 2016.

Acuerdo con la Generalitat de Cataluña

En los años 2009 y 2010, con fecha efectiva 1 de enero de 2010 y 2011 respectivamente, se procedió a la transferencia a la Generalitat de Cataluña de la competencia sobre los servicios de cercanías y de media distancia prestados en dicho ámbito territorial sobre la red ferroviaria de interés general de ancho ibérico.

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

En tanto se produce dicha aprobación, y en aras de no deteriorar la situación financiera del operador, el Gobierno ha incluido en las Leyes de Presupuestos Generales del Estado para 2014 y 2015, una disposición adicional dotando de consignación presupuestaria al Ministerio de Fomento para que, previa verificación por parte de la Intervención General de la Administración del Estado de las propuestas de liquidación de la valoración económica de los servicios prestados en los años 2011 a 2014 por Renfe-Operadora, proceda a realizar una entrega a cuenta a dicha entidad por el resultado de esas verificaciones y a la espera de la firma definitiva del citado contrato.

Hay que resaltar que en el texto del contrato aprobado el 17 de junio de 2013 se recogen, entre otras cosas, los importes previstos como compensación para los años 2011 a 2015, que, como se ha indicado, han servido de soporte para la inclusión de los mismos en las Leyes de Presupuestos Generales del Estado para 2014 y 2015, a través de una disposición adicional que permite su pago a Renfe-Operadora.

Dichas cantidades se han construido de acuerdo con el contenido del anexo del Reglamento (CE) nº 1370/2007, de 23 de octubre de 2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera, el cual desarrolla el esquema conceptual para el cálculo de dicha compensación.

En reunión del Órgano Mixto de Coordinación y Control Generalitat Catalunya-Renfe, celebrada el 25 de noviembre de 2015 se aprueba la prórroga del Plan de Acción para los ejercicios 2015 y 2016, así como el presupuesto de los servicios de Rodalies Catalunya para el ejercicio 2016.

Son de destacar los esfuerzos realizados en los años 2014 y 2015 por Renfe-Operadora, materializados en diferentes reuniones con representantes del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, para, en la medida de sus posibilidades, explicar el contenido del texto aprobado en junio de 2013 y demandar su tramitación ante los órganos señalados, o bien obtener las nuevas líneas a negociar con la Generalitat.

Servicios competencia de otras Comunidades Autónomas

Durante 2015 se han prestado servicios para las Comunidades Autónomas de Extremadura y Aragón, amparados en los correspondientes contratos de

obligación de servicio público, a fin de mantener la oferta en determinadas relaciones que no habían sido objeto de declaración de servicio público por parte de la Administración General del Estado.

Así, en Extremadura ha continuado en vigor el contrato establecido en 2014 y para el año 2016 se ha establecido un nuevo convenio con nuevas condiciones económicas y de comercialización.

En Aragón también ha continuado en vigor el convenio establecido en 2014 y para el 2016 se continuará prestando el mismo servicio, al amparo de un acuerdo firmado entre ambas partes.

Servicios Comerciales

En cuanto a los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril prestados en régimen "comercial", el propio RDL dedica su Capítulo II a la liberalización de los servicios de transporte ferroviario de pasajeros, modificando el primer párrafo de la disposición transitoria tercera de la Ley 39/2003, para señalar el 31 de julio de 2013 como fecha en que quedaría establecida la apertura al mercado de los servicios de transporte ferroviario de viajeros prestados sobre la red ferroviaria de interés general de ancho internacional, ibérico convencional y métrico.

Con posterioridad, el Real Decreto-ley 4/2013, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo, dedicó su Título IV, entre otras cosas, a concretar lo señalado anteriormente por el RDL/22/2012, sobre todo en lo referente a la apertura progresiva a la libre competencia del transporte de viajeros por ferrocarril, contemplando el establecimiento transitorio de un esquema de mercados en el que el acceso para los nuevos operadores se llevará a cabo a través de la obtención de títulos habilitantes, cuyo número y alcance será determinado por el Consejo de Ministros y cuyo otorgamiento llevará a cabo el Ministerio de Fomento a través del correspondiente procedimiento de licitación.

En este sentido, la Resolución de 27 de junio de 2014, de la Secretaría de Estado de Infraestructuras, Transporte y Vivienda, da traslado del Acuerdo de Consejo de Ministros de 13 de junio de 2014, por el que se determina tanto el número y vigencia de los títulos habilitantes señalados, que se cifran en uno con vigencia para siete años, como las líneas para las que se otorgará (básicamente las líneas Madrid-Levante). Con fecha 30 de septiembre de 2015 se produjo la publicación de la Orden FOM/1977/2015, de 29 de septiembre, sobre el procedimiento de licitación para el otorgamiento del título habilitante para la realización del transporte ferroviario de viajeros, si bien el proceso no ha continuado avanzando.

Quedaron exceptuados del citado esquema transitorio de liberalización los servicios de transporte de viajeros con finalidad primordialmente turística, cuya prestación fue regulada por la Orden FOM/1403/2013, de 19 de julio, sobre servicios de transporte ferroviario de viajeros con finalidad prioritariamente turística.

Sociedades filiales

Por otro lado, Renfe Viajeros cuenta a cierre de 2015 con participación en la sociedad Elipsos.

Elipsos, creada en diciembre de 2000, bajo la fórmula de una Joint Venture, es en la actualidad una empresa de derecho español, participada a partes iguales por SVD/SCNF y Renfe Viajeros. Es la encargada de gestionar la comercialización de los trenes de Alta Velocidad bajo la denominación comercial "Renfe-SCNF en Cooperación" y que circulan por tres infraestructuras diferentes (Adif, RFF y TP Ferro).

En el tráfico internacional, a pesar de una competencia aérea muy fuerte especialmente en el trayecto Barcelona-París, se ha conseguido incrementar un 9% el número de viajes y un 5% los ingresos respecto a 2014. Por rutas:

- Barcelona Paris ha crecido un 4%,
- Barcelona Toulouse un 6%,
- Madrid/Barcelona-Marsella ha crecido un 15%
- Barcelona Lyon un 29%

El tráfico doméstico ha experimentado igualmente un buen comportamiento. En el lado Renfe el crecimiento en viajes fue del 7%, en tanto que el tráfico doméstico francés aumentó en un 12%.

El total de viajeros internacionales transportados han sido 877 mil y los viajeros domésticos han sido de 484 mil de Renfe y 678 mil de SNCF, lo que ofrece un total de más de 2 millones de viajeros totales, un 9% por encima del 2014.

La ocupación internacional ha sido de un 64%, la del domestico francés del 55% y la del domestico de Renfe del 73%: en total una ocupación del 61%, un 4% superior a la del año pasado.

Sociedad Renfe Mercancías, S.A.

El objeto social de RENFE Mercancías, S.A.es la prestación de servicios de transporte de mercancías por ferrocarril, entre otros la ejecución de transporte de graneles sólidos, realización de servicios generales de transporte de productos siderúrgicos y similares, servicios generales de transporte de todo tipo de contenidos por ferrocarril o por otros medios, transporte de vehículos y componentes de automoción, y de operador logístico ferroviario, capaz de gestionar o participar en cualquier cadena de logística integral, tanto nacional como internacional, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte ferroviario de mercancías.

Cabe destacar que la actividad de esta sociedad se desarrolla ya desde hace varios años en régimen de competencia tanto intermodal como intramodal, ya que existen diferentes empresas con licencia de empresa ferroviaria que realizan su actividad en este mercado.

Sociedades participadas por Renfe Mercancías, S.A.

Sociedad o Entidad participada	Participación de Renfe Mercancías
Logirail, S.A	100%
PECOVASA RENFE Mercancías, S.A.	60%
LTF, S.A. (2)	100%
Puerto Seco Ventastur, S.A. (1)	48% (*)
Alfil Logistics, S.A.	40%
Construrail, S.A.	49%
Conterail, S.A.	50%
TRANSFESA, S.A.	20,36%
SEMAT, S.A.	36,36%
Intercontainer Ibérica, S.A.	46%
Railsider Logística Ferroviaria, S.A.	49%
Railsider Mediterráneo, S.A.	41,26%
Railsider Atlántico, S.A.	49%
Algeposa Ferrocarril, S.A.	49%
Algeposa Terminales Ferroviarios, S.A.	49%
Hendaye Manutention, S.A.S.	49%

(1) cese actividad
(2) en fase de liquidación

Sociedad Renfe Fabricación y Mantenimiento, S.A.

Renfe Fabricación y Mantenimiento es la responsable de la gestión integral del servicio de mantenimiento del parque de material rodante de las Sociedades Operadoras, con la finalidad de optimizar tanto las condiciones técnicas como económicas del mantenimiento.

Durante 2015, Renfe Fabricación y Mantenimiento se ha constituido como Entidad Encargada de Mantenimiento del parque rodante de Renfe Operadora obteniendo la acreditación de la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria como Entidad Encargada de Mantenimiento Certificada para vagones de acuerdo a la Directiva Comunitaria 2004/49/CE, desarrollada en España por el reglamento 455/2011.

Esta certificación implica:

- Un cambio cultural, pasando de ser un mero mantenedor de material a ser un Gestor del mantenimiento, tomando decisiones claves sobre el mismo. La Certificación incluye, además de la propia función de realización del mantenimiento, la Gestión (función indelegable), Desarrollo del Mantenimiento y la de Gestión del Mantenimiento de la Flota.
- Una palanca estratégica, que permitirá poner en valor el trabajo que ya se viene desarrollando desde hace años, garantizando el know-how del mantenimiento y conservación del parque de Renfe Operadora, desde la ejecución del mantenimiento a la gestión de la flota y el desarrollo de un sistema de mantenimiento incluyendo la gestión de riesgos.

Además, dentro del desarrollo del nuevo modelo, se han perfilado los acuerdos de prestación del servicio entre Renfe Fabricación y Mantenimiento y las Sociedades Operadoras del Grupo. Estos nuevos acuerdos son muchos más exigentes para la Sociedad y contemplan un mayor nivel de servicio hacia nuestros clientes, lo que se traduce en una mayor exigencia técnica y responsabilidad económica en el caso de que no se cumpliesen los niveles de calidad previstos en los acuerdos y/o bonificaciones en el caso de que se mejorasen los ratios comprometidos.

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

	Empresa		
Sociedad o Entidad participada	**Participación de Renfe Fabricación y Mantenimiento**	**Denominación**	**Participación**
Nertus Mantenimiento Ferroviario y Servicios S.A.	49%	Siemens	51%
Actren Mantenimiento Ferroviario S.A.	49%	CAF	51%
Btren Mantenimiento Ferroviario S.A.	49%	Bombardier	51%
Erion Mantenimiento Ferroviario S.A.	49%	Vossloh España	51%
Irvia Mantenimiento Ferroviario S.A.	49%	Alstom Transporte, S.A.	51%
Albitren Mantenimiento y Servicios Industriales S.A. (*)	50%	Grupo Albatros	50%

(*) 31 de marzo de 2015 cesó su actividad

Sociedad Renfe Alquiler de Material Ferroviario, S.A.

El objeto social de RENFE Alquiler de Material Ferroviario, S.A. es la prestación de los servicios de venta, alquiler y/o cualquier otra forma de puesta a disposición del material rodante del que es titular, así como de sus instalaciones, de la gestión y explotación de material rodante de terceros, y de la prestación de servicios y actividades complementarias o vinculadas a los mismos.

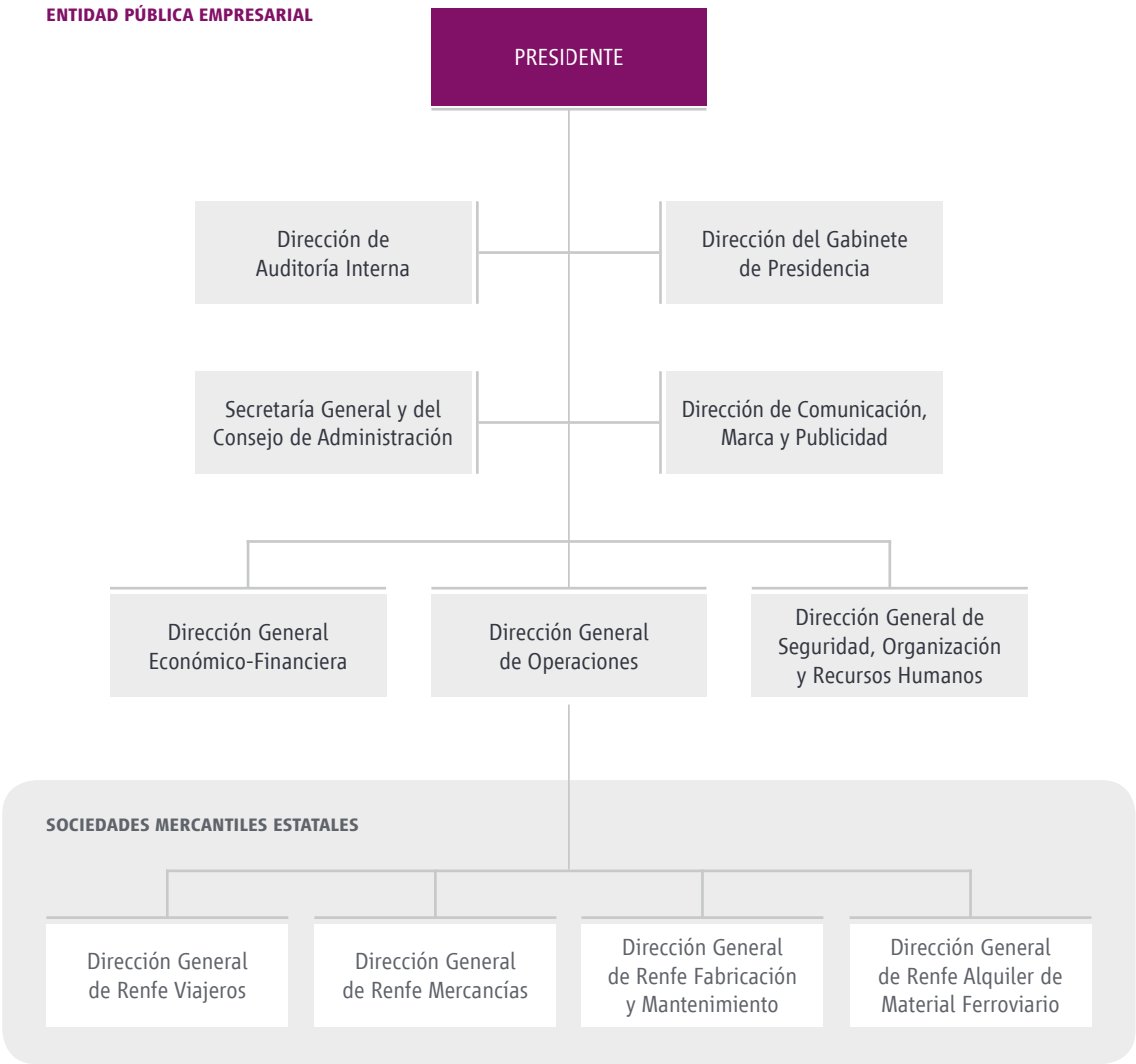
Para desarrollar la actividad propia del objeto social, Renfe Alquiler es propietaria de una serie de activos (trenes de viajeros, locomotoras y vagones de mercancías). Una parte de los mismos, le fueron aportados en su constitución como aportación no dineraria por su accionista único y, la otra parte, ha sido objeto de posterior adquisición por la propia sociedad.

El activo fundamental de Renfe Alquiler lo compone el material rodante del que dispone que, al cierre de 2015, es el siguiente:

- 19 trenes de viajeros aptos para circular por vías de ancho UIC (alta velocidad) de los que, además, 12 de ellos disponen de rodadura desplazable (aptos para circular también por la red de ancho ibérico o convencional).
- 43 trenes de viajeros aptos para circular por la red de ancho ibérico o convencional.
- 2 composiciones de material Talgo de la Serie IV.
- 49 locomotoras: 37 eléctricas y 12 diésel.
- 1.826 vagones de diversas series.

Equipo Directivo de la Entidad Pública Empresarial Renfe

Comité de Dirección a 31 de diciembre de 2015



De los 8 miembros que forman el Comité de Dirección de Renfe, 2 son mujeres (25%) y 6 son hombres (75%).

Consejo de Administración

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

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

De los 15 miembros que forman el Consejo de Administración de Renfe, 3 son mujeres (20%) y 12 hombres.

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

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

Respecto a la retribución, los miembros del Consejo de Administración que asistan a sus sesiones perciben las compensaciones económicas que autorice el Ministerio de Economía y Hacienda, a iniciativa del Ministerio de Fomento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 del Estatuto de la entidad, aprobado por Real Decreto 2396/2004, de 30 de diciembre. Hay que significar que los vocales que tienen la condición de Altos Cargos no perciben retribución alguna, ingresándose su importe en el Tesoro Público. Por esta razón, sólo se han abonado dietas a 4 consejeros.

Composición Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2015

Presidente:
D. Pablo Vázquez Vega

Vocales:
D. Pablo Arellano Pardo
D. Benito Bermejo Palacios
D. Miguel Ángel Cilleros Sánchez
D. José Luis Esparcia Gil
Dª. Pilar Fabregat Romero
D. Iñigo Fernández de Mesa Vargas
D. Mario Garcés Sanagustín
D. Juan Jesús García Fraile
Dª. Pilar Garrido Sánchez
D. Gerardo Luis Gavilanes Ginerés
D. Jaime Haddad Sánchez De Cueto
Dª. Carmen Librero Pintado
D. Eugenio López Álvarez
D. Juan Antonio López Aragón
D. Pascual Villate Ugarte

Secretario del Consejo:
D. José Luis Marroquín Mochales

Delegada Especial del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas:
Dª. Marta Fernández Currás

Gestión de riesgos

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

En la Política de Control y Gestión de Riesgos del Grupo Renfe se definen las responsabilidades de los distintos miembros de la organización en relación con la existencia, definición, funcionamiento y supervisión del Sistema de Gestión de Riesgos, siendo el Consejo de Administración el responsable de su existencia y la Alta Dirección el garante de su funcionamiento.
Este Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo Renfe engloba a las Sociedades Renfe Viajeros, S.A., Renfe Mercancías, S.A., Renfe Fabricación y Mantenimiento, S.A. y Renfe Alquiler de Material, S.A. así como a la Entidad Pública Empresarial RENFE-Operadora.

El objetivo de este Sistema de Gestión de Riesgos es asegurar razonablemente que todos los riesgos significativos son identificados, evaluados y sometidos a un seguimiento continuo y reducidos a los niveles de apetito y tolerancia al riesgo que debe aprobar el Consejo de Administración.

En 2015 el trabajo principal se ha centrado en materia de prevención de riesgos penales, para lo que se ha desarrollado un modelo establecido para el Sistema de Gestión de Riesgos.

El modelo de prevención de riesgos penales ha sido revisado por un tercero independiente, que con fecha 4 de noviembre emite un informe de verificación donde se recoge "[...] Verifican que el Grupo Renfe ha diseñado un Modelo de Organización y Gestión de Prevención de Riesgos Penales que cumple con lo establecido en el artículo 31 bis 5 del Código Penal (Ley Orgánica 1/2015 de 30 de marzo) [...]".

Este informe de verificación podría ser aportado a los eventuales procedimientos judiciales que se pudieran emprender contra el Grupo Renfe en España, exclusivamente en el contexto de lo establecido en el artículo 31.bis del Código Penal, y en particular, en lo referente a la puesta de manifiesto ante los Tribunales de Justicia españoles del establecimiento de las medidas de control necesarias por parte del Grupo para evitar la comisión de delitos por sus administradores y personas sometidas a su autoridad.

Como parte del proyecto de desarrollo del Sistema de Gestión de Riesgos, se ha considerado necesaria la implantación de una herramienta informática que dé soporte y ayude a las tareas de reporte y supervisión de la información que debe manejarse. Por este motivo, durante el año 2015 se ha trabajado en el diseño, parametrización y alimentación de una aplicación.

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

En la metodología de trabajo establecida para el Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo Renfe se han definido 4 bloques de análisis:

Análisis de Riesgos General

Recoge el grueso del Sistema de Gestión de Riegos. Se estructura en 12 áreas gestoras de riesgos. Cada una de ellas maneja sus riesgos asociados. Algunos de éstos son transversales a varias áreas, si bien la gestión, el establecimiento de controles mitigadores y los indicadores de seguimiento deben ser independientes en cada área. En esta metodología de análisis se

definen, para cada Sociedad, Dirección o área, los riesgos, las acciones a ejecutar, la probabilidad y el impacto del riesgo (tanto inherente como residual), la categoría del riesgo, los controles en marcha y los controles pendientes de implantar así como los indicadores de seguimiento.

En el Grupo Renfe se han definido cuatro estrategias básicas de respuesta ante la concurrencia de un riesgo (acciones a ejecutar): reducir, eliminar, transferir o asumir cada riesgo.

Análisis de Riesgos Satélites

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

Análisis de Riesgos Penales

Aquí se ha incorporado el trabajo desarrollado en el modelo de prevención de delitos penales de la persona jurídica. Se recoge un listado de los delitos recogidos en el Código Penal como susceptibles de ser cometidos por la persona jurídica. Se han valorado en una escala de 5 (desde muy bajo a muy alto) tanto el impacto como la probabilidad de ocurrencia. Además, se ha elaborado un registro de todos los controles que existen en la empresa, destacando formación, existencia de un código ético y un canal de denuncia.

Análisis de Riesgos Financieros

Al término del ejercicio 2015 se inicia la contratación de un servicio de apoyo para la implantación de un Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), de cara a establecer un mayor control y supervisión de los riesgos de la información financiera. Este proyecto se desarrollará a lo largo del año 2016. Adicionalmente, tal y como se establece en la nota 7 de la Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas, existe una política de gestión de riesgos asociada con los instrumentos financieros utilizados por todas las empresas que conforman el Grupo, en relación con el riesgo de crédito, el riesgo de liquidez, el riesgo de tipo de cambio y el riesgo de tipo de interés, que formarán parte integrante del Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo Renfe en el que se está trabajando.

Sociedades del Grupo Renfe

Renfe Viajeros, S.A.

Principales magnitudes 2015

Viajeros Transportados
465,2 millones de viajeros.
Incremento del 0,1% respecto a 2014

EBITDA Resultado bruto de explotación
370,5 millones de €.

Inversión
169,8 millones de €

El año 2015 ha sido un año muy positivo para Renfe Viajeros registrándose un resultado antes de impuestos de +8,4 millones de euros, lo que significa mejorar el obtenido en el ejercicio 2014 en 159,5 millones. Este resultado es la consecuencia de la estrategia de consolidación y captación de viajeros, la optimización tarifaria y la racionalización de la oferta, seguida en la compañía.

En cuanto a la demanda captada, el número de viajeros globales, 465,2 millones, supera ligeramente la existente en el 2014 (0,1%), si bien, cabe distinguir la diferente evolución que han presentado los Servicios Comerciales y los Servicios de Obligación de Servicio Público respecto al año anterior.

El desarrollo de la actividad del transporte de viajeros y servicios asociados se estructura en:

Servicios Comerciales
- Alta Velocidad
- Larga Distancia
- Trenes turísticos

Obligaciones de Servicio Público
- Cercanías
- Ancho convencional
  - Ancho métrico
  - Generalitat
  - Avant (AV Media Distancia)
- Media Distancia
  - Media Distancia Convencional
  - Ancho métrico
  - Generalitat

Principales Hitos de Renfe Viajeros en 2015

NUEVAS LÍNEAS DE ALTA VELOCIDAD

Eje Atlántico Santiago Vigo

El 18 de abril de 2015 se puso en servicio el nuevo tramo Santiago-Vigo. Este nuevo servicio en el Corredor Atlántico combina un nuevo servicio rápido para conectar las principales poblaciones del eje, con los servicios de proximidad para atender la movilidad de las poblaciones más pequeñas.

Desde la puesta en servicio hasta final de año, más de 1,8 millones de viajeros han empleado los servicios establecidos en el Eje Atlántico. Esto supone más de 7.600 viajeros en día laborable y de 9.000 viajeros en víspera de festivo en los servicios de Media Distancia rápidos y de proximidad.

Estos datos muestran un incremento del 14,7% de viajeros respecto a los servicios que antes existían, y un 10,9% computando el año completo 2015 respecto al año 2014.

La combinación de un mayor número de plazas a disposición de los viajeros, junto a un ahorro notable en los tiempos de viaje, ha supuesto una gran acogida por parte de los usuarios de estos nuevos servicios en Galicia.

Con el nuevo servicio se mejoran los tiempos de viaje en todos los recorridos. Así por ejemplo, el recorrido completo A Coruña-Vigo, se realiza acortando el tiempo de viaje en 47 minutos, el trayecto Santiago-Vigo mejora en 40 minutos el tiempo anterior y el trayecto Vigo-Pontevedra se realiza en tan sólo 15 minutos.

VALLADOLID-PALENCIA-LEÓN

Desde su puesta en servicio, el 30 de septiembre de 2015, esta línea de alta velocidad, ha supuesto la prolongación del corredor de alta velocidad Madrid-Segovia-Valladolid en territorio castellano leonés, permitiendo la mejora de las conexiones ferroviarias de Larga Distancia desde Madrid hacia Asturias, Cantabria y País Vasco. Asimismo, ha permitido la remodelación del servicio de Media Distancia Madrid-Valladolid-Palencia-León y la adecuación del servicio Avant Madrid-Valladolid a los nuevos servicios comerciales.

La nueva Línea de Alta Velocidad Valladolid-León, conlleva una notable mejora en los tiempos de viaje para nuestros clientes: con Asturias la reducción es de 33 minutos y de 53 minutos en los servicios directos; con Cantabria se mejora el tiempo de viaje en 22 minutos (adicional a los 25 minutos por la renovación de vía entre Palencia y Santander); y con León se reduce el tiempo de viaje en 40 minutos; y con Valladolid, se incrementan dos frecuencias de servicio Avant Madrid-Valladolid y en dos de Madrid-Santander.

Desde el inicio de la explotación comercial hasta final de año, el número total de viajeros que han utilizado este servicio entre Madrid – León – Asturias / Cantabria ha superado el millón de viajeros, frente a los 870.000 que lo hicieron en el mismo periodo del año 2014, lo que supone un incremento del 17%, datos que demuestran un importante aceptación del nuevo servicio y mejora en la movilidad en las zonas de influencia.

Madrid-Salamanca

Estos nuevos servicios entran en funcionamiento el 17 de diciembre de 2015. La puesta en servicio de las nuevas infraestructuras en el tramo Olmedo-Medina del Campo-Salamanca permite una importante reducción de tiempos de viaje. Así, el trayecto Madrid-Salamanca se puede realizar en 1 hora y 36 minutos, mejorando 64 minutos el tiempo de viaje, permitiendo además la conexión directa entre Segovia y Salamanca. Además, se incrementa la oferta con un nuevo servicio Alvia con 3 frecuencias por sentido.

El número de viajeros entre Madrid y Salamanca experimentó un aumento del 50% en su primer mes de servicio y al cierre de 2015, 12,6 mil viajeros lo habían utilizado.

Madrid-Zamora

El 17 de diciembre de 2015 se puso en servicio el nuevo tramo de alta velocidad entre Olmedo y Zamora. Con estos nuevos servicios de alta velocidad se incrementó en un 139% los viajeros entre Madrid y Zamora en sus primeras semanas de servicio.

La reducción de los tiempos de viaje entre Madrid y Zamora y su conexión con Galicia es de entre 20 y 30 minutos, en función de las paradas que realice el tren.

PLAN DE ESTACIONES

El Plan de Estaciones además de abordar distintas necesidades en Estaciones de Cercanías gestionadas por Renfe Viajeros, comprende un conjunto de actuaciones para la mejora de la accesibilidad que revierten de forma directa en el cliente, facilitándole el acceso al tren.

El Plan contempla 109 actuaciones, en su gran mayoría destinadas a mejorar la accesibilidad en estaciones: recrecidos, prolongaciones y ensanchamiento de andenes; instalación de ascensores; reformas y optimización de edificios; construcción de nuevos pasos inferiores y mejora de instalaciones en general. Este plan supone un incremento de aproximadamente el 45% en el número de estaciones de Cercanías que serán accesibles.

La inversión asociada al Plan es de 159,6 millones de euros, 149,7 millones para estaciones y 9,9 para otras mejoras (señalética, mobiliario...).

Asimismo, durante 2015 se han inaugurado las nuevas estaciones de Cercanías de Valdebebas, Soto del Henares en Madrid y Jardines de Hércules en Sevilla

Estación Jardines de Hércules

El 28 de septiembre de 2015, Renfe puso en servicio esta nueva estación. Se ubica en el barrio sevillano de Bellavista, que se incluye en el núcleo de Cercanías de Sevilla.

La oferta de un día laborable en Jardines de Hércules es de 117 trenes, 76 de la Línea C-1 (Lora del Río-Sevilla-Utrera-Lebrija) y 41 de la Línea C-5, cuyo actual recorrido se prolonga hasta la nueva estación Jardines de Hércules-Benacazón. La frecuencia de paso establecida es de 15 minutos en hora punta y 30 el resto de la jornada.

Esta estación tiene conexión directa con las localidades de Dos Hermanas, Utrera, La Rinconada, Cantillana o Lora del Río, así como con los municipios del Aljarafe que forman parte de la Línea C-5 de Cercanías.

Los tiempos de viaje desde la estación de Jardines de Hércules hasta Virgen del Rocío son de 3 minutos, 7 minutos a la estación de San Bernardo y 11 minutos hasta Sevilla-Santa Justa.

La nueva estación se sitúa a escasos metros de la zona residencial de Jardines de Hércules. Dispone de ascensores y tornos de acceso adaptados a personas con discapacidad o movilidad reducida, lo que facilita el tránsito por la estación de los viajeros.

Estación Soto del Henares

El 31 de agosto de 2015 se inauguró esta nueva estación en Torrejón de Ardoz. La estación forma parte de las líneas C-2 y C-7 de la red de Cercanías de Madrid. Está situada cerca del nuevo hospital de Torrejón y de los desarrollos residenciales de Soto del Henares, Mancha Amarilla, La Zarzuela, Saucar y Juncal, así como del polígono industrial Casablanca.

Este apeadero está dotado de dos andenes cubiertos por marquesinas que están unidos por un paso inferior dotado de ascensores, para hacerlo más accesible.

Estación Cercanías de Valdebebas

El 16 de diciembre de 2015 se puso en marcha el servicio de trenes en la nueva estación de Valdebebas. Este nuevo punto de la red de Cercanías de Madrid conectará con la estación de tren de Barajas en 3 minutos, con Chamartín en 12 minutos y con Atocha en 26 minutos. La estación está situada en el desarrollo urbanístico del mismo nombre del barrio de Valdelasfuentes, al lado de la Ciudad Deportiva del Real Madrid y cerca de los recintos feriales de Campo de las Naciones, Sanchinarro y colindante con Barajas.

Esta nueva estación es subterránea y dispone de modernas instalaciones que la hace plenamente accesible para personas con discapacidad o movilidad reducida.

INTERMODALIDAD

En 2015 se han firmado diversos acuerdos con empresas de transporte, potenciado la utilización de los billetes integrados, que favorecen la intermodalidad del tren con otros medios de transporte y la ampliación de destinos y opciones de viaje.

Estos acuerdos suponen un importante paso en la estrategia de comercialización, con la que se pretende captar nuevos clientes para Renfe de nuevos segmentos de mercado, en base a la intermodalidad, integrando en un solo título diferentes modos de transporte, lo que garantiza el enlace entre ambos.

Principales acuerdos de intermodalidad firmados en 2015:

- **Renfe + Balearia.** Con este acuerdo, el cliente que desee realizar un viaje intermodal de barco+tren, obtiene un 50% de descuento en el segundo medio de transporte del recorrido.
  Se pueden combinar recorridos en tren desde cualquier punto de la península a Valencia y Barcelona con salidas en barco desde estas dos ciudades a Baleares. Asimismo, se podrá combinar el tren con salida o destino a Algeciras con los viajes en barco con Ceuta o Tánger. En un futuro se prevé incorporar Málaga y Denia como puntos de enlace.
- **Renfe + Iberia.** Renfe e Iberia han lanzado un billete único avión-tren de alta velocidad que conecta la red internacional de Grupo Iberia y varios destinos nacionales de Renfe.
  Los billetes combinados se pueden obtener en un único proceso, tanto en las páginas web de Renfe como de Iberia, además de en agencias de viaje y en Serviberia. Este nuevo servicio permite conectar Córdoba, Málaga, Sevilla, Valladolid y Zaragoza con toda la red internacional de Iberia, Iberia Express y Air Nostrum.
- **Tren + Bus.** Este nuevo producto permite la compra de un único billete garantizando el enlace entre ambos modos de transporte, ofreciendo al cliente una solución integral de transporte que satisfaga sus necesidades de movilidad. Actualmente existen acuerdos con las compañías de autobuses: ALSA, AVANZA, BAILE, MONBÚS y TEISA; y a medida que se abran nuevos servicios de alta velocidad, se incrementarán estas colaboraciones con el autobús con el objetivo de dar un mejor servicio de proximidad al cliente.
- Mejora de la **intermodalidad con la T4 del aeropuerto de Barajas.** Con el objetivo de facilitar el acceso de nuestros clientes a la T4 del Aeropuerto Adolfo Suarez de Madrid, se han incrementado en dos nuevos servicios de cercanías desde Madrid Atocha, además de los servicios con billetes integrados con Salamanca y Galicia.

NUEVO PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN +RENFE

El nuevo programa de fidelización +Renfe introduce importantes novedades con el objetivo de ofrecer:

- 4 tipos de tarjeta: + Renfe, + Renfe Plata, +Renfe Oro y + Renfe Premium
- Se hace más accesible la promoción a los niveles de tarjeta superiores (Plata, Oro y Premium), incentivando el uso del tren
- Se amplía el catálogo de prestaciones y servicios para los miembros del programa: nuevas prestaciones para el cliente
- Se flexibiliza la obtención y canje de puntos
- Permite mejorar la gestión personalizada al cliente
- Incorpora los servicios de Cercanías al programa de fidelización +Renfe, bonificándose aquellos títulos nominativos que cumplen el criterio general de recurrencia de 30 viajes en un mes.
- Permite la obtención de puntos a los clientes de títulos de transporte multiviaje nominativos: Abono Estudio, Abono Estudiante, Abono Mensual, Abono mensual ilimitado, abono Trimestral y Trimestral Universitario. Asimismo, para el resto de títulos de transporte no nominativos permitirá el canje de los puntos.
- Se crea una nueva tarjeta de fidelización para jóvenes (entre 14 y 26 años de edad), + Renfe Joven 50. Esta tarjeta ofrece descuentos de hasta el 50% para billetes AVE y Larga Distancia y del 25% para Avant, Media Distancia y Cercanías.

IMPLANTACIÓN DEL BONO AVE FLEXIBLE Y DEL BONO AVE COLABORATIVO

El **BonoAVE Flexible** es un bono unipersonal, nominativo e intransferible y multidestino, válido para 10 viajes de ida y /o vuelta indistintamente en cualquier relación AVE durante un periodo de 4 meses contados a partir de la fecha de compra. La particularidad de este bono radica en la flexibilización de los trayectos: el viajero no tiene que hacer una selección de un único trayecto, sino que puede moverse en todas las relaciones AVE beneficiándose de un gran descuento. Este producto está dirigido sobre todo a clientes que se desplazan por motivos laborales y profesionales.

El **BonoAVE Colaborativo,** para servicios de Alta Velocidad, es una modalidad multipersonal que permite compartir su uso hasta con cuatro titulares asociados que realicen un mismo trayecto de manera recurrente. Este bono permite la realización de 8 viajes de ida y/o vuelta indistintamente entre dos estaciones predeterminadas durante los, a 4 meses siguientes desde la compra del bono o la primera formalización del mismo. Este bono permite un descuento del 30% sobre Tarifa Flexible y está enfocado a pequeñas empresas, familias y grupos de viajeros que quieran aprovechar las ventajas de la economía colaborativa, ya que permite viajar en la misma fecha y tren.

OTRAS ACCIONES COMERCIALES

- Nuevo canal de venta **renfe.com-Compra Exprés**
- Site **Renfe en familia**
- Desarrollo de una nueva **app del servicio Atendo**
- **Renfe Viajes.** En 2015, Renfe licitó tres contratos que permitirán a Renfe vender en renfe.com habitaciones de hotel, alquiler de coches y productos de ocio y entradas para espectáculos. Con ello se pretende ofrecer a los clientes una nueva línea de productos adicionales al viaje en tren con el objetivo de aportar valor añadido a nuestros clientes utilizando el tren como medio de transporte.

Renfe Mercancías, S.A.

Principales magnitudes 2015

Toneladas Netas
20,9 millones de TN
Descenso de un 2 % respecto a 2014

Toneladas-km Netas
7.080,1 millones de TKN
Descenso de un 6,3 % respecto a 2014

EBITDA Resultado bruto de explotación
-9,28 millones de €

Inversión
10,4 millones de €

Renfe Mercancías es, propietaria de los activos de las locomotoras, contenedores y vagones, es responsable de la prestación y comercialización de los servicios de tracción y transporte de mercancías por ferrocarril.

La sociedad Renfe Mercancías, S.A. cuenta con una serie de sociedades filiales y participadas que, en unos casos, le aportan flexibilidad a la hora de realizar algunos de los servicios complementarios al transporte, núcleo de su actividad, y, en otros casos, le permite contar con unos socios estratégicos en determinados mercados, de forma que su posicionamiento en los mismos mejore.

La actividad y resultados de Renfe Mercancías S.A., presentan una mejora muy significativa en los Resultados frente al año anterior, fruto de un conjunto de medidas comerciales y de gestión encaminadas al redimensionamiento de sus recursos, incrementos de productividad de los mismos y cambios logísticos en los servicios ofertados a nuestros clientes, que han dado resultados muy positivos.

La actividad comercial, respecto a 2014, ha disminuido en Ingresos de tráfico en un 6,2% y las Toneladas transportadas en un 2%.

La diferente evolución de las desviaciones en Ingresos y Toneladas obedece al mix de tráficos en este periodo, en el que se ha producido un incremento de determinados tráficos de carbón, tanto en el mercado de Ancho Métrico como en el de Multiproducto, que supone un gran volumen en Toneladas, pero que debido a que se trata de transportes de corta distancia aportan Ingresos inferiores a la media.

Desglose de la Actividad

NEGOCIO INTERMODAL (CONTENEDORES)

Intermodal es el área de Renfe Mercancías especializada en el transporte ferroviario de contenedores, cajas móviles y semiremolques.

NEGOCIO SIDERÚRGICO

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

NEGOCIO MULTIPRODUCTO

Multiproducto es el área de Renfe Mercancías especializada en graneles sólidos (carbón, cemento, cenizas, clinker, agroalimentarios y abonos), graneles líquidos (petroquímicos, combustibles y biocombustibles) y otros productos (materiales de construcción, piedras, tierra, madera, papel, prefabricados, manufacturados, etc.), así como gestión de los transportes especiales y excepcionales.

NEGOCIO AUTOMÓVIL

PECOVASA renfe Mercancías

Dedicado al transporte de vehículos y piezas y componentes de automoción. Pecovasa, es la filial que desarrolla la actividad del Negocio de Automóviles especializada en el transporte de vehículos terminados. Los empresas socias de Pecovasa son: Renfe (60%), COMSA Rail Transport S.A.U. (15%), DB Schenker Rail Automotive (14,55%) y Grupo SUARDIAZ (10,45%).

LOGIRAIL

logiRAIL
Servicios logísticos integrales

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

Sus principales actividades son:

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

NEGOCIO DE ANCHO MÉTRICO

Área de Negocio especializada en el transporte de mercancías por la Red de Ancho Métrico.

Los principales servicios ofertados son: servicios intermodal de transporte: acarreo en origen y destino, manipulación de carga, prestación de material auxiliar de transporte propio (contenedores, cisternas, jaulas y portabobinas), tráficos combinados con otros medios de transporte (carretera, marítimo, ferroviario) y conexión internacional con Francia vía Hendaya a través del convenio con EUSKOTREN. Todo ello en vía de ancho métrico.

Principales Hitos de Renfe Mercancías en 2015

MEDIDAS COMERCIALES

- Renegociación de las condiciones logísticas de los transportes, encaminadas a un mayor aprovechamiento y optimización de los recursos (incremento de la longitud de los trenes, de las toneladas transportadas por tren, aprovechamiento de retornos en vacío...).
- Análisis de la cartera de clientes reales y potenciales, con un análisis detallado de las relaciones de tráfico, que permita un crecimiento sostenible y rentable, abandonando aquellas fuertemente deficitarias que no se han podido reconducir vía precios o cambios logísticos.
- Racionalización de la oferta de la Red Multicliente, ofertando soluciones a los clientes de Tren Cliente o Policliente (comercialización por slots).
- El tráfico internacional ha tenido una evolución muy positiva en los mercados de intermodal y automoción, con crecimientos del 8% y del 22% respectivamente, destacando el crecimiento y buenas perspectivas para 2016 de los tráficos internacionales a través del Túnel de TP Ferro.
- Se ha hecho un importante esfuerzo en la negociación de los contratos con los principales clientes para conseguir contratos a largo plazo con incrementos de precios selectivos y cambios en las condiciones logísticas para, dentro del compromiso de calidad de servicio, conseguir ahorros en los costes de producción.
- En relación a 2014, se ha producido un incremento de un 10,9% de las toneladas transportadas a través de puertos, lo que afecta a todos los sectores a excepción de Intermodal, mercado en el que, durante el último cuatrimestre del ejercicio, se aprecia una disminución de los tráficos de entrada en los puertos.
- Con fecha 25 de julio de 2015, se ha adjudicado a la UTE Copasa S.A., – Renfe Mercancías S.A. – Logirail S.A., el concurso público para el Servicio Integral de Transporte Combinado de Residuos Urbanos de diferentes Ayuntamientos en el ámbito de Galicia resuelto por la empresa SOGAMA, empresa encargada por la Xunta de Galicia para el tratamiento de residuos. La adjudicación tiene vigencia para diez años.

MEDIDAS DE GESTIÓN

A lo largo de 2015, se ha continuado la política iniciada en 2014, de un importante ajuste de los recursos empleados tanto humanos como materiales, destacando en este año las siguientes actuaciones:

- Se ha prolongado la política de ajuste de los recursos humanos, con una disminución de la plantilla media de un 5,9% respecto a 2014.
- Se ha reducido el parque de vagones en 1.953, de los cuales 1.600 han sido puestos a disposición de Renfe Alquiler para su comercialización, y se ha reducido en un 9% el número de locomotoras en explotación, encontrándose en la actualidad en tramitación su puesta a disposición del mercado a través de la citada sociedad de alquiler de material. Ambas medidas han supuesto incrementos de la productividad de los recursos materiales y humanos cercano al 10%.
- Se ha incrementado la actividad en las terminales ferroviarias habiéndose declarado 6 nuevas terminales en régimen de autoprestación, y se continúa con la explotación de la terminal de Abroñigal a través de la UTE TILO (con participación al 50%), creada en octubre del año 2014.
- Se ha iniciado en el último trimestre del año el Plan de Transformación de Procesos y Sistemas con el objetivo de modernizar y dar soporte a los cambios experimentados en el mercado, las exigencias crecientes de los clientes y la presión cada vez mayor sobre los márgenes del negocio, atendiendo de forma global la Gestión Comercial y de Clientes, la Gestión de la Producción y el Análisis del Negocio.

Al mismo tiempo se ha definido, con personal propio de la Sociedad, un Plan de Viabilidad para los próximos tres años, que abarca un conjunto de estrategias de gestión y comerciales, que constituirán las líneas maestras de nuestra actuación en los próximos años.

Renfe Fabricación y Mantenimiento, S.A

Principales magnitudes 2015

EBITDA Resultado bruto de explotación
9,3 millones de €

Ingresos
669,7 millones de €

Inversión
6,92 millones de €

Desglose de la Actividad

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

- Ingeniería de diseño y mantenimiento, así como realización de pruebas para la recepción de material nuevo, previas a su puesta en funcionamiento.
- Mantenimiento del parque de trenes propiedad de Renfe, sirviéndose para ello de recursos propios y sociedades participadas.
- Servicios a terceros, que comprende, tanto el mantenimiento de material rodante ferroviario propiedad de entidades públicas (Adif y Ministerio de Defensa), como el de particulares (empresas constructoras y operadores privados).
- Gestión de instalaciones de mantenimiento, que comprende, la planificación y el diseño de nuevas instalaciones de talleres y su equipamiento, según necesidades, así como su mantenimiento.
- Trabajos industriales, tales como, fabricación de material rodante, transformación de vehículos y reparación de componentes.
- Otras actividades, consultoría y asesoramiento técnico, auditorías técnicas y de gestión del mantenimiento y achatarramiento de material rodante y equipos.

Ciclos de mantenimiento de los trenes

La orden FOM/233/2006, de 31 de enero, establece los requisitos que deberá reunir el material rodante ferroviario para circular por la Rede Ferroviaria de Interés General. A los efectos de esta orden se entiende por *"Plan de Mantenimiento de un Vehículo Ferroviario: documento que recoge el conjunto de*

operaciones de mantenimiento que definen cada una de las intervenciones de mantenimiento que deben realizarse sobre un vehículo ferroviario y la frecuencia con que éstas han de efectuarse durante toda su vida útil para conservar, en el estado requerido durante su validación, las características técnicas que, en materia de seguridad, fiabilidad, compatibilidad técnica, salubridad, protección medioambiental y, en su caso, interoperabilidad, le fueran exigidas conforme a lo dispuesto en la ETH".

La autorización de circulación de un vehículo ferroviario será suspendida, de forma temporal, entre otras causas, cuando se incumpla el plan de mantenimiento del vehículo ferroviario y/o se realice cualquier modificación no autorizada en el plan de mantenimiento del vehículo.

Los Planes de Mantenimiento se apoyan en la información entregada, en su día, por los fabricantes, basado en la experiencia adquirida y en el adecuado comportamiento de los componentes básicos de seguridad. En dichos planes se relaciona el conjunto de intervenciones y operaciones de mantenimiento, definidas conforme al tipo de material y serie al que pertenezca, que deben realizarse sobre un vehículo ferroviario y la frecuencia con que éstas han de efectuarse, y que se clasifican según dos tipos de mantenimiento:

MANTENIMIENTO PREVENTIVO (PROGRAMADO)

- Mantenimiento de 1er nivel: Intervenciones simples de mantenimiento que se efectúan periódicamente en ciclos medios de kilómetros entre dos servicios comerciales, no requiriendo elevadas estadías de inmovilizado de material. Comprobación de elementos de seguridad, especialmente bajo caja (bogies, ejes, frenos, etc.) y operaciones de limpieza.
- Mantenimiento de 2º nivel o grandes intervenciones: Operaciones de mantenimiento que obligan a la inmovilización del vehículo y se efectúan periódicamente en ciclos amplios de kilómetros, en las que se realizan operaciones complejas, donde se desmonta completamente el vehículo y que requieren de una mayor estadía de inmovilizado de material (grandes intervenciones). Reparaciones de componentes principales (bogies, frenos, ejes, motores de tracción, etc.), operaciones de media vida, rediseño interior y actualización de componentes.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO (NO PROGRAMADO)

- Mantenimiento correctivo: intervenciones de mantenimiento que se efectúan periódicamente para la reparación de averías, accidentes, vandalismo, etc.

Principales Hitos de Renfe Fabricación y Mantenimiento en 2015

Asunción en 2015 de la gestión integral del mantenimiento a cuyo efecto se le trasfiere los contratos de mantenimiento que son realizados por mantenedores externos y que se encontraban asignados con anterioridad en el área de Viajeros.

- Contractualización mediante Acuerdos Marco de la prestación de los servicios de mantenimiento con las Sociedades Operadoras del Grupo Renfe.
- Incremento de la actividad y gestión de los costes. Si bien en 2015 se ha apreciado un cierto descenso de la actividad de primer nivel, debido a que los vehículos han realizado un menor número de kilómetros en su conjunto, este descenso se ha visto compensado con el aumento de las reparaciones de segundo nivel, Grandes Intervenciones.
  Este incremento de actividad de segundo nivel, inferior no obstante al presupuestado, ha supuesto un desafío para la organización en su conjunto que ha tenido que potenciar su actividad a todos los niveles. Esta situación ha llevado a realizar Grandes Intervenciones en talleres tradicionalmente adaptados para mantenimiento de primer nivel (Valencia, Sevilla), acometiendo inversiones específicas para su adecuación. Asimismo los talleres específicos de segundo nivel han tenido que mejorar su equipamiento y adecuación para poder llevar a cabo las cargas de trabajos previstas, en especial las BMI de Málaga y Vilanova, y, en menor medida, las de Valladolid y Villaverde.
- Certificación como Entidad Encargada del Mantenimiento de vagones para el transporte de mercancías, otorgada por el Ministerio de Fomento, a nombre de Renfe Fabricación y Mantenimiento, S.A.

Renfe Alquiler de Material Ferroviario, S.A.

Principales magnitudes 2015

EBITDA Resultado bruto de explotación
12,3 millones de €

Ingresos
17,4 millones de €

Inversión
14,4 millones de €

Principales Hitos de Renfe Alquileres en 2015

Las principales actuaciones desarrolladas por la Sociedad en 2015 han sido:

- La gestión del contrato de alquiler y mantenimiento integral de automotores de la serie 592 con CP (Comboios de Portugal), en el que estaba prevista la progresiva sustitución de diversos trenes, con un crecimiento hasta los 20 trenes.
- El lanzamiento de la comercialización mediante alquiler de las locomotoras de transporte de mercancías propiedad de Renfe Alquiler. Como resultado de este lanzamiento y de las acciones comerciales llevadas a cabo, a lo largo del año 2015, Renfe Alquiler ha suscrito varios contratos de arrendamiento con empresas ferroviarias privadas, habiendo alquilado un total de 7 locomotoras.
- La adquisición de 1.600 vagones de diversa tipología a Renfe Mercancías, S.A., así como de otros 109 vagones porta-automóviles a la sociedad Logística y Transporte Ferroviario, S.A., en liquidación (LTF) en el mes de diciembre.
- Realización de un análisis del estado técnico de los vagones de nueva adquisición y de las necesidades de los operadores de transporte ferroviario de mercancías respecto a este tipo de material como paso previo a su comercialización.
- Lanzamiento de la comercialización de vagones. Como resultado de dicha actuación comercial, se han arrendado los primeros 47 vagones.
- Puesta en marcha de la página Web de Renfe Alquiler para dar a conocer su actividad y la diversa tipología de material de viajeros y mercancías de su propiedad para su alquiler por terceros.

Contribución de Renfe al desarrollo sostenible de España

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

La contribución de Renfe al desarrollo sostenible del país en 2015 asciende en términos económicos a 2.865 millones de euros; generamos 14.229 empleos de forma directa y 10.112 empleos de forma indirecta mediante la contratación de servicios y realizamos contribuciones sociales por valor de 138,9 millones de euros. En los últimos años hemos reducido nuestra huella de carbono un 52% hasta dejarla en 24,26 gr. CO_2 por unidad transportada; nuestra Intensidad energética-eficiencia energética (Wh por Unidad de Transporte) es de 100,5 Wh/UT; el 34,68 % de nuestros trenes utiliza energías renovables y tenemos un impacto mínimo en la biodiversidad de 0,26 km² de superficie ocupada.

Contribución Económica

657 M€
Salarios

608,8 M€
Canon de Adif por uso de infraestructura y estaciones

184,7 M€
IRPF y Seguridad Social pagado por empleados

8,6 M€
Impuestos

188 M€
Seguridad Social

1.287 M€
Compra de productos y servicios

Contribución Social

14.229
Empleados

10.112
Empleos indirectos

3,84 M€
Formación

29
Promedio de horas de formación por empleado

2.577
Número de trabajadores en campañas preventivas de salud

98,35%
Contrato indefinido

20%
Mujeres en el Consejo de Administración

138,9 M€
Inversión en la comunidad

Contribución Ambiental

100,5 Wh/UT
Intensidad energética-eficiencia

24,26 gr.
CO_2 Huella de carbono

52%
Reducción huella de carbono

1.703 M€
Ahorro de costes externos

34,68%
de la energía consumida por nuestros trenes procede de fuentes renovables

1,398 Mill. Tn. CO_2
Reducción huella de carbono

Diálogo con los grupos de interés

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

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

Principales grupos de interés

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Administraciones Públicas
- Sociedad

Principales canales de comunicación

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

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

Renfe dispone de cuatro agrupaciones de canales de comunicación:

Canales de comunicación con los grupos de interés	Clientes	Empleados	Proveedores	Todos los grupos de interés
Presencial y a través de correo postal: Avenida Pío XII, nº 110 28036 Madrid				✓
Información Telefónica Información integral al cliente: 902 320 320 Venta por Internet: 902 109 420 Ayuda a viajeros con discapacidad: 902 240 505	✓			✓
Página Web: www.renfe.com	✓			✓
Irene: Asistente virtual	✓			
Oficina virtual de atención al cliente	✓			
Web de Rodalies: www.rodaliesdecatalunya.cat	✓			✓
Web para dispositivos móviles: renfe.mobi	✓			✓
Aplicaciones para teléfonos y tabletas	✓			✓
Correo Electrónico rse@renfe.es medioambiente@renfe.es prensa@renfe.es patrocinios@renfe.es portaldeproveedores@renfe.es				✓
Centros servicio y atención al cliente	✓			✓
Ferias y congresos / Grupos				✓
Comités de Clientes de Cercanías	✓			✓
Conferencias / Participación en Debates				✓
Informe Anual Renfe				✓
Redes Sociales Twitter Facebook Flickr Youtube	✓	✓		✓
Notas de Prensa	✓			✓
Intranet corporativa de Renfe: Interesa		✓		✓
Entornos colaborativos 2.0: Boletines digitales sobre información de Renfe		✓		✓
Puestos de comunicación en centros de trabajo operativos y campañas específicas para colectivos		✓		✓
Desayunos con el Presidente		✓		
"Perfil del Contratante" En la página Web de Renfe www.renfe.com			✓	✓
Relaciones Institucionales (Comunidades Autónomas, Administraciones Públicas, Congreso, Senado...)				✓

Desayunos con el Presidente

Enmarcados en la estrategia de comunicación interna de la empresa, estas reuniones se plantean con una doble perspectiva. Por parte del presidente para conocer y escuchar la percepción de estos profesionales y, por otro lado, para fomentar la participación y la comunicación dando voz a los empleados y el intercambio de información con reuniones informales a través de una comunicación bidireccional.

Durante 2015 se han desarrollado encuentros con operadores de mantenimiento, cuadros técnicos y operadores de gestión y con operadores comerciales en estaciones.

Además del presidente, han participado también en estas reuniones la directora general de Operaciones, el director general de Seguridad, Organización y Recursos Humanos y la directora de Gabinete de Presidencia.

Comités de Clientes de Cercanías

Se trata de un foro de intercambio de opiniones y propuestas entre los clientes y Renfe Cercanías. Actualmente existen Comités de Clientes en los Núcleos de Cercanías de Cantabria, Valencia, San Sebastián, Bilbao y Asturias.

Los clientes han sido previamente convocados entre las personas que viajan habitualmente y que mantienen algún tipo de relación con este medio de transporte.

El objetivo primordial del comité es el establecimiento de contactos periódicos para fomentar el acercamiento a los clientes, obtener una información de primera mano y conocer la realidad que percibe el cliente, como plataforma básica para la introducción de mejoras en el servicio en tiempo real. Renfe Cercanías se compromete a estudiar las propuestas y sugerencias de los clientes teniendo en cuenta la voz del propio viajero.

El comité de clientes pretende fomentar el acercamiento a los clientes. Para la mejora continua del servicio es preciso conocer la opinión de los clientes y analizar la realización efectiva del servicio, evaluando los compromisos que Renfe adquiere y el nivel de calidad que Cercanías se obliga a prestar. Estos comités de clientes están compuestos por una representación de viajeros de todas líneas que forman el núcleo. Los clientes han sido previamente convocados entre las personas que viajan habitualmente y que mantienen algún tipo de relación con este servicio.

Página Web

En 2015 se ha renovado la web de Renfe convirtiéndola en una herramienta de distribución 'online' homogénea con el resto de canales de venta digitales, con una funcionalidad mejorada, una solución de compra 'Express', nueva imagen y un portal único de cliente. Todo ello con la finalidad de aumentar los ingresos, reducir los costes de distribución y mejorar la calidad percibida por el cliente.

Con este desarrollo se puede obtener el billete en sólo tres pasos. Las ventas a través de la web suponen el 44% del total de las ventas de billetes. El 82% de la venta se realiza a través de la nueva Web y el 18% a través de la web clásica. El tiempo medio de sesión en la nueva web se ha reducido un 18,6% frente a la web clásica.

Con esta nueva página se ha disparado el uso del billete en el móvil: en el 2015 el 23,3% de clientes han usado esta modalidad, sobre el total de billetes vendidos por todos los canales.

Las principales características de la nueva página que mejora y dinamiza el proceso de compra son:

- Compra en 3 clics. Se reducen los pasos para la compra de billetes – ahorro de tiempo
- Diseño que mejora la usabilidad de la página – fácil
- Diseño visualmente más agradable
- Modelo más intuitivo

Además se ha creado el *site* Renfe en familia. Un *site* que aglutina toda la información sobre las prestaciones, tarifas y servicios que Renfe dedica a los niños en una página específica. En él se recogen las promociones y ofertas propias de Renfe sobre viajar con niños además de ideas para viajar en familia y packs de vacaciones, información para viajar relativa a menús, programación de películas, mascotas, equipajes, etc.

Durante 2015, la página web de Renfe ha sido una de las más consultadas del sector viajes y la primera del sector transporte con 132 millones de visitas. En dicha web, los clientes han contado con la presencia de una asistente virtual, denominada *Irene,* que responde a las dudas de los usuarios las 24 horas del día. Durante 2015, Irene ha recibido 2,6 millones de preguntas con un porcentaje de éxito del 79%.

Entre las diferentes herramientas de diálogo y gestión, disponibles en www.renfe.com, se encuentra la Oficina

Virtual de Atención al Cliente que permite al cliente plantear las cuestiones que desee utilizando un formulario *on-line.*

En el caso de Cercanías, existe un acceso directo a la Atención al Cliente Cercanías para que los usuarios puedan realizar gestiones relacionadas con Cercanías por núcleos.

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

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

Con esta nueva página el uso del billete en el móvil se ha disparado hasta el 23,3% de los clientes.

Redes Sociales

RENFE EN LA RED

Este Proyecto, incluido en el Plan +renfe, pretende seguir incrementando la presencia en las redes sociales. Se trata también de reforzar los canales de venta de una forma ágil y flexible en lo que se refiere a nuevos productos, ofertas de última hora y las plazas con poca demanda, al tiempo que busca nuevos ingresos, con una baja inversión.

Los aspectos destacables de este proyecto son:

- La gestión de avisos e incidencias en tiempo real.
- Consolidar el canal como oficina de atención al cliente.
- La reciente creación de un twitter de Renfe Cercanías de Madrid.
- La venta a través de las redes sociales de productos y ofertas exclusivas.

Actualmente, Renfe está presente en cinco canales: Twitter, Facebook, Flickr, YouTube y blog. Cuenta con 100.000 seguidores oficiales, con un Klout de 87.

TWITTER

La inmersión de la empresa, desde enero de 2010, en la red social Twitter, se enmarca dentro del reto empresarial de innovar en los canales de interacción con los clientes. Estos canales han evolucionado hacia herramientas que propician la conversación, una atención más personalizada, calidad e inmediatez en la interacción con la sociedad.

Con el fin de acercar todavía más la información al cliente diario, el 2 de mayo (Día de la Comunidad) se abrió un nuevo canal en Twitter, @CercaníasMadrid para atención exclusiva de este servicio, que acapara más de dos tercios de los viajeros totales de Renfe. En él se ofrece, fundamentalmente, información sobre el tráfico ferroviario de cercanías, aunque también sobre productos comerciales y opciones de ocio. En poco más de medio año el perfil consiguió la cifra de 11.700 seguidores. Durante 2015, @renfe alcanzó la cifra de 76.870 *followers.*

Asimismo, el twitter interactivo de Rodalies de Catalunya interactúa con los twitteros, es decir, que no sólo ofrece información de todas las acciones y últimas novedades de los servicios de Rodalies de Catalunya sino que también da respuesta a las posibles consultas de los usuarios. Además del perfil genérico, existen perfiles específicos para cada una de las líneas en servicio que permiten dar información concreta del servicio de la línea, así como consultas más personalizadas a los clientes. El número de seguidores de la cuenta general de Rodalies es de 23.173 y de la cuenta por líneas son 32.469, lo que suma un total de 55.642 *followers.*

FACEBOOK

Renfe dispone de perfil en Facebook desde 2011. El objetivo es dar a conocer, entre otros contenidos, las promociones y ofertas, así como aquellos aspectos más curiosos y de interés que muchas veces no tienen cabida en la comunicación tradicional, como las recomendaciones de escapadas en tren y de los mejores trayectos para usar este medio de transporte. En 2015, el número de fans de Renfe alcanzó la cifra de 42.594.

YOUTUBE

En el canal de videos Youtube en 2015 Renfe alcanzó la cifra de 1.807 vídeos distribuidos en 863 listas de reproducción, 853 suscriptores y 1.198.504 visualizaciones de videos desde su creación en marzo de 2006.

Centros de Servicios al Cliente

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

La actividad en los Centros de Servicio durante 2015 se cifró en 1.633.397 clientes atendidos en las siguientes estaciones: Albacete los Llanos, Barcelona Sants, Camp de Tarragona, Córdoba Central, Cuenca Fernando Zobel, Girona, Lleida Pirineus, Madrid Puerta de Atocha (2), Málaga María Zambrano, Requena-Utiel, Santiago de Compostela, Sevilla Santa Justa, Valencia Joaquín Sorolla y Zaragoza Delicias.

Reclamaciones de clientes

ÁREA DE VIAJEROS

Durante el año 2015 volvió a crecer el número de reclamaciones recibidas en todos los servicios de Viajeros con respecto al año anterior, excepto en Cercanías donde se mantuvo el número de reclamaciones por cada mil viajeros.

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

Número de reclamaciones por cada mil viajeros en todos los servicios

Reclamaciones por 1.000 viajeros	2015	2014
Alta Velocidad - Larga Distancia	2,50	2,34
Media Distancia	0,44	0,40
Cercanías	0,11	0,11
Atendo (por cada 1.000 asistencias)	1,98	1,73
Ancho Métrico	0,29	0,21

Área de Mercancías y Logística

Reclamaciones	2015	2014
Mercancías	69	89

RECLAMACIONES, MULTAS Y SANCIONES

Durante el año 2015, el número de reclamaciones iniciadas contra Renfe y tramitadas ascendió a 198, lo que implicó un importe de las resoluciones estimatorias de 675.612,90€ De éstas, el 80,8% correspondió a lesiones en el tren y en la estación.

Por otro lado, Renfe recibió en el año 2015 ochenta y seis denuncias administrativas, por un importe total de 24.037€. El 66,3% de las mismas correspondieron a temas relacionados con consumo.

	2015	2014
Expedientes tramitados		
Número de expedientes tramitados	198	179
Importe económico de las resoluciones estimatorias (€)	675.612,90	312.428,72
Tipología de los expedientes tramitados		
Arrollamientos	3	6
Lesiones en el tren	80	65
Lesiones en estación	80	79
Otros	35	29
Denuncias		
Número de denuncias recibidas	86	91
Importe económico (€)	24.037	79.315
Tipología de denuncias (número)		
Incendios	7	5
Consumo	57	61
Agencia de Protección de Datos	0	1
Competencia	1	3
Disciplina laboral	16	19
Otros	5	2
Actuaciones penales		
Número de actuaciones penales	42	44
Importe económico (€)	25.013,77	42.108,76
Tipología de actuaciones penales (número)		
Arrollamientos de personas	8	6
Lesiones	22	21
Incidentes en el tren	5	16
Accidentes laborales	2	1
Otros	5	0

Participación en foros externos

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

- Club de Excelencia en Sostenibilidad
- Club Excelencia en Gestión Vía Innovación
- Red Española del Pacto Mundial
- Asociación Española de la Calidad
- Foro de Marcas Renombradas
- Asociación Española de Cargadores y Usuarios del Transporte de Mercancías (AEUTRANSMER)
- Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC)
- Comunidad de Empresas Ferroviarias y Gestores de Infraestructura Europeos (CER)
- Comité Internacional de Transporte Ferroviario (CIT)
- Forum Train Europe en el Área de Mercancías (FTE Mercancías)
- Asociación Latinoamericana de Ferrocarriles (ALAF)
- General Contract for Use of Wagons (GCU)
- European Company for the Financing of Railroad Rolling Stock (EUROFIMA)

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

Internacionalización

Proyecto Haramain de desarrollo de la Alta Velocidad en Arabia Saudí

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

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

Este proyecto consta de dos fases:

- CAPEX, que en el caso de Renfe supone la construcción de los talleres para el mantenimiento del material rodante y la preparación de la operación comercial de la línea.
- OPEX, que en el caso de Renfe supondrá la operación comercial del transporte de viajeros una vez esté operativa la línea.

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

En el año 2015 se han continuado las obras de construcción de los talleres y las tareas de preparación de la operación comercial, tanto desde el punto de vista de contratación y formación del personal necesario para la misma como del diseño de la propia operación.

Otros proyectos destacables

VENTA DE MATERIAL A ECUADOR

Durante el ejercicio de 2014 se desarrollaron en los talleres de Candás (Asturias), los trabajos de remodelación de una composición ferroviaria de ancho métrico para convertirla en un tren turístico, adquirido por los Ferrocarriles de Ecuador Empresa Pública -FEEP-.

Durante el primer trimestre de 2015 Renfe concluyó los trabajos y entregó a los ferrocarriles ecuatorianos el denominado "Tren turístico Costa Sierra", junto con las piezas de repuesto necesarias para su mantenimiento.

PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA DE HERMANAMIENTO CON UCRANIA

Durante 2015 han continuado las acciones correspondientes al hermanamiento denominado "Institutional Support to the Ministry for Infrastructure of Ukraine on Increasing the Operation Performance and the Competitiveness of Rail Transport in Ukraine". Renfe participa en este Hermanamiento en calidad de "Mandated Body" (organismo designado).

SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA

En el último trimestre de 2015, Renfe y los Ferrocarriles de Israel (ISR) suscribían un Acuerdo Marco de servicios de consultoría, mediante el cual Renfe puede prestar a ISR servicios de este tipo que abarcan desde la operación hasta el mantenimiento de trenes, incluyendo áreas comerciales e informáticas.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y SEMINARIOS

Durante 2015, la Dirección Internacional de Renfe ha gestionado la contratación por parte de terceras empresas del desarrollo de programas de formación y seminarios. En estos programas participan la propia Dirección Internacional y los expertos de otras áreas de la empresa y sociedades del grupo, en función del ámbito que cubre la acción formativa.

En este sentido, en el citado ejercicio, Renfe ha impartido los siguientes cursos:

- Seminario "La experiencia española en las innovaciones en el tráfico de viajeros y mantenimiento

de trenes de alta velocidad", dirigido a trabajadores de los Ferrocarriles rusos -RZD-.
- Seminario sobre el desarrollo de la alta velocidad en España a miembros de la JREA (Japan Railway Engineers Association) de Japón.
- Seminario sobre ERTMS e implantación de sistemas de electrificación a trabajadores de los Ferrocarriles de Israel -ISR-.
- Seminario a trabajadores del operador coreano Korail sobre el mantenimiento de trenes de alta velocidad.
- Seminario impartido en Ucrania sobre las soluciones al doble ancho de vía.
- Jornada de Formación y visita técnica al simulador de conducción de una delegación ucraniana dentro del programa de hermanamiento con este país.
- Tercera edición de la formación de Nivel 2 en sistemas de alta velocidad, impartido en Madrid y organizado por la Fundación de Ferrocarriles y la UIC.

PROYECTOS DE VENTA DE MATERIAL DE SEGUNDO USO

Durante 2015, la Dirección Internacional estableció los contactos necesarios con otras empresas ferroviarias para la venta o el alquiler de material excedentario de segundo uso. Entre estas acciones destacan las siguientes:

- Gobierno de Madagascar. Se iniciaron las conversaciones para la venta de vagones de mercancías, locomotoras y automotores diésel. El Ministerio de Fomento español y el Ministerio de Transportes y Meteorología de la República de Madagascar firmaron un Memorándum de Entendimiento (MoU) en el ámbito del transporte ferroviario.
- Operadores italianos. Renfe abrió conversaciones con los operadores privados italianos INRail, AWRail y Arriva Italia para el alquiler o venta de material nocturno para el transporte de viajeros.

ENTORNO INTERNACIONAL

A lo largo del 2015, han continuado los procesos legislativos europeos encaminados a la aprobación del Cuarto Paquete Ferroviario. Estas disposiciones se dividen en tres pilares: Pilar Técnico, Pilar de Mercado y de Gobernanza.

Este proceso se inició en enero de 2013, cuando la Comisión Europea aprobó su propuesta de Cuarto Paquete ferroviario.

El 10 de diciembre de 2015, el Consejo Europeo adoptó su posición en primera lectura sobre las directivas en materia de seguridad e interoperabilidad ferroviaria, y el reglamento sobre la Agencia Ferroviaria Europea (ERA). En conjunto, estos actos legislativos constituyen el Pilar Técnico del cuarto paquete ferroviario. Para concluir el procedimiento, todavía han de ser aprobados formalmente por el Parlamento Europeo en segunda lectura. Se espera que a lo largo del primer semestre del año 2016 el pilar técnico sea aprobado definitivamente. Este pilar tiene un componente técnico relativo a la seguridad, la interoperabilidad ferroviaria y al reforzamiento de las funciones de la Agencia Ferroviaria Europea, todo ello con vistas al establecimiento de un área ferroviaria única europea y a la liberalización del mercado ferroviario.

En relación al Pilar de Mercado y Gobernanza, este paquete legislativo contempla, entre otras medidas, la apertura a la competencia de los servicios domésticos del transporte ferroviario de viajeros, nuevas reglas relativas a los modelos de gobernanza, con una mayor separación entre los gestores de la infraestructura y los operadores ferroviarios.

Este entorno europeo pone de manifiesto, de una manera clara, la necesidad de Renfe en continuar y redoblar su esfuerzo de preparación ante la apertura de los mercados ferroviarios y el consecuente incremento de la competencia.

Fuera de la UE se continúan produciendo proyectos y desarrollos ferroviarios, así como concursos, que abren nuevas oportunidades de internacionalización para Renfe, en un entorno muy competitivo y en un marco de ralentización o de dificultades económicas y financieras más o menos intensas.

POLÍTICA Y ACTIVIDAD DE RENFE

Renfe ha mantenido los aspectos que han definido su política internacional durante los últimos años:

- Se ha continuado impulsando los servicios internacionales mediante fórmulas asociativas con otras empresas ferroviarias del entorno de la UE, especialmente con Francia y Portugal.
- Se ha mantenido y fortalecido la presencia e influencia de Renfe en las diferentes organizaciones internacionales ferroviarias, cuyo objetivo primordial es salvaguardar los intereses de la Compañía en el exterior.
- También se ha reforzado la participación de Renfe en proyectos de cooperación que se llevan a cabo en diversos países, la comercialización de material excedentario de Renfe, los cursos de formación, las asistencias técnicas y servicios de consultoría, así como la organización de seminarios y visitas.

UNIÓN EUROPEA

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

Renfe ha continuado reforzando su alianza con el operador público francés SNCF, especialmente en el ámbito del servicio de viajeros de alta velocidad que conectan varias ciudades de ambos países, iniciados en 2013.

También se han incrementado los tráficos internacionales de mercancías desde y hasta el Puerto de Barcelona, especialmente mercancías en contenedor, a través de la conexión Figueras-Perpiñán.

En este mismo sentido, Renfe ha continuado su colaboración con los Ferrocarriles de Portugal (CP) para mejorar los servicios internacionales de viajeros entre los dos países (Madrid-Lisboa y Vigo-Oporto).

Asimismo, Renfe mantiene cedido en alquiler a CP diverso material rodante de Viajeros. Además, conforme a los acuerdos establecidos, Renfe ha continuado ofreciendo las prestaciones contratadas para el tren de CP denominado Surexpreso, que une Lisboa con Hendaya.

RESTO DEL MUNDO

Renfe también desarrolla una labor activa para su internacionalización fuera de Europa. Las principales zonas geográficas en las que centra su actividad, con diferentes grados de intensidad, son: Iberoamérica, EE.UU., Oriente Medio, Sudeste Asiático y Golfo Pérsico (especialmente Arabia Saudí). Todas estas acciones requieren largos periodos de tiempo, desde que se inicia la actividad hasta que puedan llegar a fructificar en acciones concretas.

En este ámbito, podemos destacar el Acuerdo de Cooperación firmado con los Ferrocarriles de Paraguay S.A., o la renovación, por un periodo de dos años, del Acuerdo de Cooperación con los Ferrocarriles de Turquía -TCDD-.

COOPERACIÓN CON EMPRESAS FERROVIARIAS

Además de los acuerdos antes mencionados con las empresas ferroviarias de los países vecinos, Francia y Portugal, Renfe mantiene relaciones de cooperación con empresas ferroviarias de diversos países del mundo. Entre los acuerdos y contratos que han estado en vigor durante 2015, destacan los siguientes:

Acuerdos de colaboración vigentes en 2015

- Acuerdo Marco con los Ferrocarriles de Israel (ISR) para la prestación de servicios de consultoría.
- Acuerdo de Cooperación entre Renfe y Líneas Ferroviarias del estado turco (TCDD).
- Acuerdo de Cooperación con MIIT, Universidad de Transportes de Moscú.
- Convenio de Cooperación entre West Japan Railway Company, Renfe y Adif.
- Convenio de Cooperación entre Indian Railways de la República de la India, Renfe y Adif.
- Convenio de Cooperación entre Renfe y Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública (FEEP).
- Acuerdo de cooperación entre Renfe Operadora y la Administración de Ferrocarriles del Estado de Uruguay (AFE).
- Acuerdo de Cooperación entre Renfe y los Ferrocarriles de Paraguay S.A.
- Acuerdo de colaboración entre la Asociación Española de Fabricantes, Exportadores de Material, Equipos y Servicios Ferroviarios (MAFEX) y Renfe para la realización de actividades de formación y promoción del sector ferroviario español en el exterior.
- Convenio entre la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP) y Renfe para la participación en el Proyecto de Hermanamiento o Twinning con Ucrania.

VISITAS DE DELEGACIONES EXTRANJERAS

A lo largo del año 2015, Renfe ha organizado, o ha participado, en los programas de las visitas a España de numerosas delegaciones extranjeras, tanto del sector ferroviario, público y privado, como gubernamentales.

Entre las principales visitas gubernamentales recibidas en 2015 cabe destacar las realizadas por la Secretaría de Estado de Comunicaciones y Transportes del Gobierno de México; la Asociación de Países del Sudeste Asiático -ASEAN-; el Ministerio de Interior y Transportes de Argentina; el Ministerio de Transportes de Egipto, con el que el Ministerio de Fomento firmó un acuerdo

de colaboración; una Delegación de Parlamentarios de India y otra de Australia; una Delegación del Consejo de Cooperación de Países del Golfo; el Ministerio de Transportes del Reino Unido; el Ministerio de Obras Públicas de Jordania, con el que el Ministerio de Fomento español también suscribió un acuerdo de colaboración; el Ministerio de Transportes de Abu Dabi; una delegación del SICA -Sistema de Integración Centroamericano-, que aglutina a ocho países de esa zona geográfica; el Ministerio de Transportes y Medio Ambiente de Holanda; el Ministerio de Infraestructuras de Ucrania, mediante el programa TAIEX de la Unión Europea.

Por lo que respecta a las visitas desarrolladas por autoridades de transporte ferroviario destacan las delegaciones estadounidenses de la CHSRA –California High Speed Rail Authority– y de la TxHSR –Texas High Speed Rail–, entidades que son las encargadas de desarrollar los proyectos de alta velocidad en sus respectivos Estados.

También ha recibido la visita de la empresa británica HS2 encargada del desarrollo de la alta velocidad en el Reino Unido.

OTRAS ACTIVIDADES

Renfe participó activamente en el Congreso Mundial de alta velocidad, celebrado en esta ocasión en Tokio (Japón), durante el mes de julio.

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

La Dirección Internacional tiene desplazado a la UIC, desde comienzos de año, a uno de sus trabajadores, como responsable del Proyecto de Energía y CO_2 iniciado por la Unión Internacional de Caminos de Hierro. El técnico español permanecerá adscrito a la UIC en su sede de París hasta enero de 2017, cuando está previsto que finalice el citado proyecto.

renfe

03

PLAN +RENFE

Es un plan de transformación, liderado por el presidente Pablo Vázquez, diseñado con la mirada puesta en la rentabilidad empresarial y en la mejora de la calidad del servicio que Renfe ofrece al cliente. Fue diseñado también para potenciar la marca Renfe, tanto dentro como fuera de la compañía.

El objetivo del plan ha sido mejorar la competitividad, sostenibilidad y eficiencia del Grupo Renfe para un entorno liberalizado.

En el ámbito de la rentabilidad, el objetivo ha sido incrementar los ingresos sin olvidar el resultado económico global, buscando un mayor equilibrio. Al mismo tiempo, se trabaja en la mejora de la eficiencia de la empresa, optimizando recursos, generando sinergias y aumentando productividades.

Por lo que respecta al cliente, el plan +Renfe ha contemplado una mejora de la calidad percibida, que ayude a consolidar el crecimiento de la demanda. Se trata de incrementar la satisfacción de los clientes ofreciendo servicios innovadores, seguros, competitivos, de calidad y respetuosos con el medio ambiente.

Estos dos objetivos estratégicos se han sustentado en tres ejes (mejora de los ingresos, de la eficiencia y de la calidad) y ocho programas (acción comercial sobre clientes, nuevos ingresos, eficiencia en recursos humanos, en procesos, reducción de costes, calidad en el servicio, hacia el cliente y en la Red), que se han desarrollado a través de 50+1 proyectos clave para todas las áreas de la compañía.

Acciones Realizadas y Resultados

RENFE VIAJEROS

Estrategia Comercial y Clientes

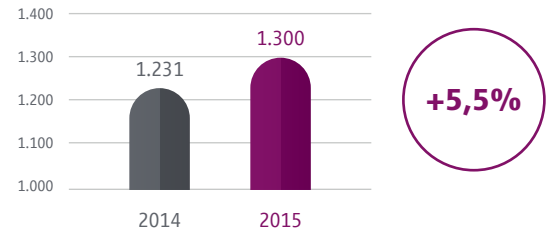
- Elaboración de un nuevo plan comercial que supone una profunda actualización en la oferta comercial de Renfe Viajeros.
- Incremento del aprovechamiento de los trenes. El aprovechamiento de los servicios comerciales en el año 2015 fue del 68%, 4,6 puntos por encima del año anterior.
- Lanzamiento del nuevo programa de fidelización en junio de 2015, denominado +Renfe. Hasta el 31 de diciembre se registraron alrededor de 100.000 nuevas altas.
- Nueva Web Comercial que incluye el sistema de compra en tres pasos.
- Reforma de 22 estaciones de Cercanías.

- Apertura del canal Twitter de Cercanías Madrid y se ha remodelado el canal de Twitter de Rodalies Catalunya.
- Instalación de los primeros equipos para el Auto-checkin (permiten que el viajero haga su propio checkin).
- Lanzamiento del primer número de la nueva revista de Renfe (presentado en FITUR).
- Apertura de nuevas vías de ingresos publicitarios sobre activos que se espera que puedan generar en su primer año 1,5 M€.
- Implantación del plan antifraude que se estima que en el 2015 habrá tenido un impacto positivo de 0,5 M€ para continuar creciendo en años sucesivos.

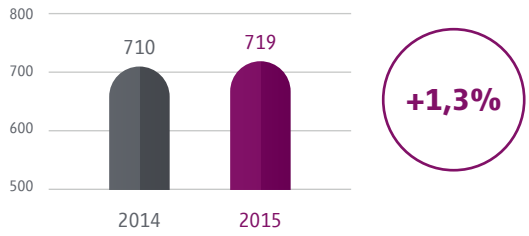
Operaciones y Producción

- Estimación las necesidades de flota y se ha aprobado un Plan de Flota en Servicios Comerciales. Se ha aprobado la licitación de la compra de 30 trenes de alta velocidad, de gran capacidad y con ancho UIC en el Consejo de Administración de Renfe del 10 de noviembre.
- Puesta en funcionamiento las primeras estaciones con WiFi (Plaza Cataluña y Getafe Centro).
- Avanzada la implantación de las 22 Medidas de seguridad marcadas por el Ministerio de Fomento.

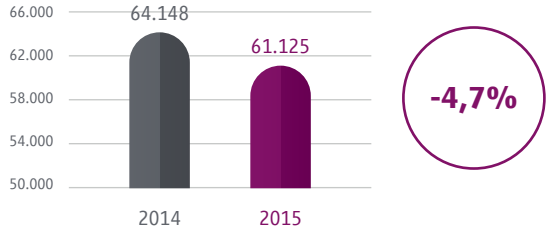
Ingresos tráfico S. Comerciales (miles €)



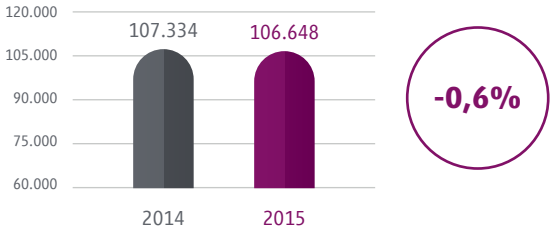
Ingresos tráfico OSP (miles €)



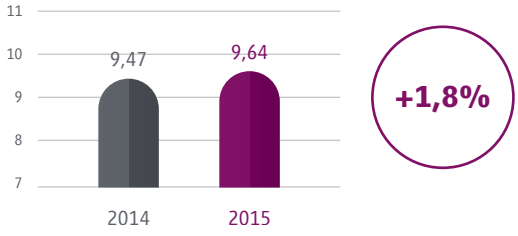
Trenes-km S. Comerciales (miles)



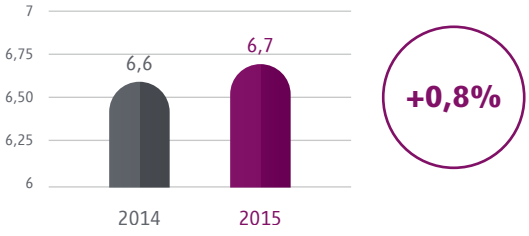
Trenes-km OSP (miles)



Percepción Media S. Comerc. (cent. €/viajero-km)



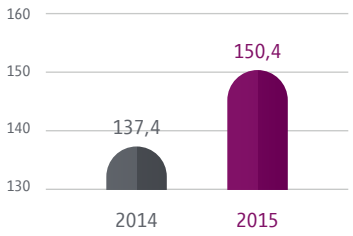
Percepción Media OSP (cent. €/viajero-km)



RENFE MERCANCÍAS

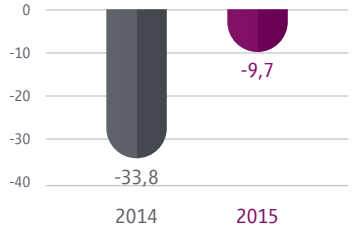
- Elaboración del Plan de Viabilidad para Renfe Mercancías.
- Aprobación por parte del Consejo de Administración de Renfe de la incorporación de un Socio Industrial.
- Transferencia de activos al Rosco, con un beneficio neto de 6.5 millones € para Mercancías.
- Ha aumentado la productividad de los maquinistas hasta alcanzar de media los 150 minutos/día de conducción por maquinista.
- Se ha finalizado el Plan de Achatarramiento de Mercancías que, además de reducir los costes derivados de su propiedad, han generado unos ingresos de 1,7 millones de euros (de los cuales 1,1 en 2015).

Productividad Maquinista (minutos)



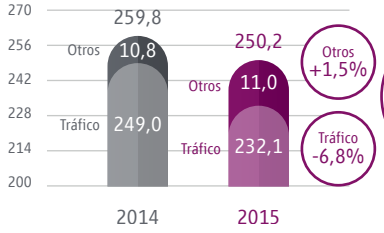
+9,5%

EBITDA (millones €)



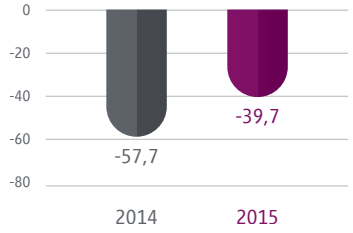
-71,3%

Ingresos (millones €)



-3,7%

Resultado (millones €)

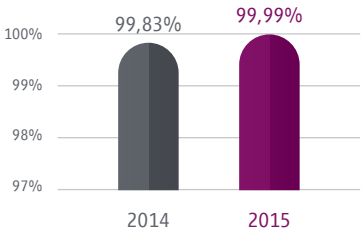


-31,2%

RENFE FABRICACIÓN Y MANTENIMIENTO

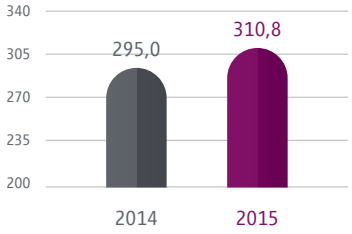
- Consecución de la homologación como Entidad Encargada del Mantenimiento.
- Desarrollo del Plan de especialización para Fabricación y Mantenimiento.
- Implantación e inicio del nuevo modelo de Canon Integral de Mantenimiento (CIM) entre Fabricación y Mantenimiento y las Sociedades de Viajeros y Mercancías, para conseguir una imputación periodificada de los costes.
- Mejoras en material más accesible, renovado, enchufes, limpieza, etc.
- Establecimiento de un nuevo modelo de segmentación y relaciones con los clientes.

Disponibilidad - AV



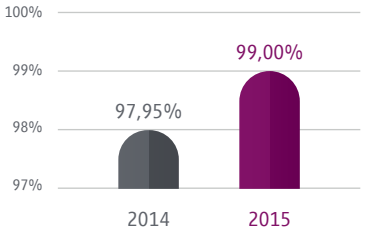
+0,2%

Ingresos Integria (millones €)



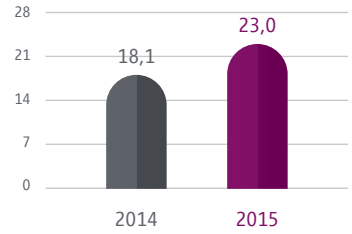
+5,3%

Disponibilidad - Velocidad Alta



+1,1%

EBITDA Ajustado (millones €)

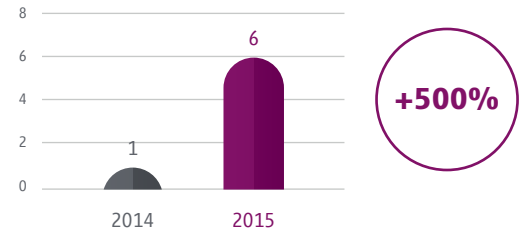


+26,9%

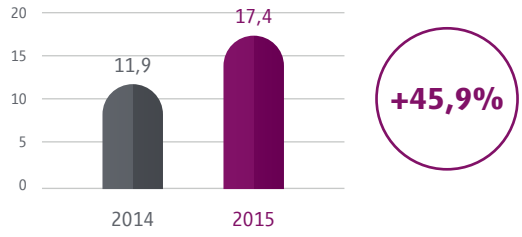
RENFE ALQUILER

- Se finalizó el primer contrato de alquiler de locomotoras a terceros.
- Entrada en un nuevo segmento de mercado mediante la comercialización de los primeros vagones de Mercancías.
- Incorporación de 7 trenes S/592.2 diésel de ancho ibérico y de 1.709 vagones de diversas series y ancho ibérico.
- Ingresos al cierre 2015 de 17.4 millones €, de los cuales 7.1 millones € son por alquiler de material a terceros.

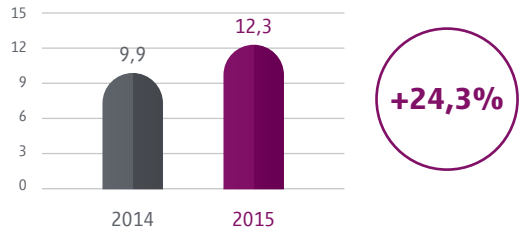
Contratos Arrendamiento Terceros



Ingresos (millones €)



EBITDA (millones €)



RENFE OPERADORA (EPE)

Recursos Humanos

- Diseño y aprobación del nuevo plan voluntario de desvinculaciones para el Grupo Renfe, y acuerdo del nuevo Convenio Colectivo para la plantilla.
- Puesta en marcha del Plan de Carreras Profesionales.

Económico-Financiero

- A 31 de diciembre de 2015 se habían recaudado 182 millones euros de Deuda; lo que supone un 92% de la deuda pendiente de cobro en 2014.
- Aprobación del Manual de Buenas Prácticas para la gestión comercial de clientes y propuesta organizativa de la gestión de cobros en el Grupo Renfe (reducir impagos y procedimiento para reducir los costes y plazo de cobro).

Eficiencia y Procesos

- Acuerdo con Adif para la Sostenibilidad y Eficiencia Energética del Sistema Ferroviario alineando estrategias y planificando acciones e inversiones en el que se incluya el acuerdo de reparto de energía devuelta a la red (50% Renfe – 50% ADIF), la homologación de todos los vatihorímetros y el cobro por la energía real.
- Definición mapa de procesos del Grupo y sus Sociedades.
- Diseño de un proceso de compras e inversiones con un objetivo de periodo de compra de 90 días desde que se lanza la necesidad.
- Nuevo Registro de Proveedores en SAP que facilita la suscripción de empresas participantes y la gestión interna de los proveedores.

Tecnologías de la Información

- Aprobación del nuevo modelo de Gobierno de los Sistemas de Información del Grupo, con los siguientes resultados: Identificar planes de eficiencia económica en la reducción del gastos y en oportunidades de ingresos, fijando las responsabilidades de la Corporación y las Sociedades, usar la tecnología para satisfacer los objetivos de las Negocios y adecuar los servicios a sus necesidades, crear incentivos con ANS (bonificaciones/penalizaciones), nuevos modelos de gestión de puesto de trabajo, pago por uso y outsourcing, diseñar un nuevo Plan de Seguridad TIC identificando los principales riesgos tecnológicos promoviendo medidas de protección.

04

NUESTROS COMPROMISOS

Compromiso con la calidad

Uno de los objetivos estratégicos del plan de transformación +renfe está orientado hacia la mejora de la calidad percibida y la rentabilidad, transformando la empresa por y desde dentro. La gestión en Renfe tiene como finalidad de alcanzar altas cuotas de excelencia, para elevar los estándares de calidad percibida por los clientes, facilitando productos y servicios adecuados a sus necesidades y deseos, actuando en aspectos críticos como son la puntualidad, accesibilidad, canal de venta, mejora del material y seguridad, así como en otros detectados en los espacios de diálogo establecidos con los clientes.

Calidad como pilar del servicio

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

Renfe Viajeros

Con carácter anual se realizan encuestas en los distintos servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia, Cercanías, Media Distancia Convencional y Alta Velocidad-Media Distancia.

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

Indicadores de calidad percibida

El indicador de satisfacción global de clientes y usuarios de Viajeros es de 7,56.

	2015	2014
Alta Velocidad-Larga Distancia	7,80	7,78
Alta Velocidad-Media Distancia	7,87	7,87
Media Distancia	7,05	7,09
Cercanías Madrid	7,38	7,21
Rodalies Catalunya*	6,22	6,60
Cercanías Asturias	7,41	7,66
Cercanías Bilbao	6,79	6,81
Cercanías Cádiz	7,19	7,39
Cercanías Málaga	7,84	7,71
Cercanías Murcia-Alicante	7,06	6,73
Cercanías San Sebastián	7,34	7,14
Cercanías Santander	7,37	7,65
Cercanías Sevilla	6,79	6,82
Cercanías Valencia	6,95	6,91
Cercanías Zaragoza	7,16	7,45
Cercanías AM	6,80	6,62

*Sólo núcleo Barcelona

Actividades certificadas de Renfe Viajeros

CERTIFICACIONES UNE-EN ISO 9001:2008

- 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.
- Servicio de transporte de viajeros por ferrocarril en el núcleo de Cercanías de Málaga.
- Servicio de transporte de viajeros por ferrocarril en el núcleo de Cercanías de Asturias.
- El servicio del transporte de viajeros por ferrocarril en las líneas de Cercanías de Ancho Métrico: Bilbao-Balmaseda; Santander-Liérganes; Oviedo-Infiesto; Gijón-Laviana; Oviedo-San Esteban de Pravia; Santander-Cabezón de la Sal; Ferrol-Ortigueira; León-Cistierna-Guardo; Gijón-Cudillero; Caudal-Aller; y el servicio de Atención al Cliente.
- Planificación y prestación del servicio de desplazamiento, alojamiento, restauración y ocio en los Trenes Turísticos de Renfe Viajeros SA: El Transcantábrico Clásico; El Transcantábrico Gran Lujo; El Expreso de La Robla y Al Andalus.
- Empresa certificadora AENOR: Certificado (alcance) Dirección de Cercanías de Cataluña (Renfe Viajeros S.A.) "El transporte de viajeros y la prestación del servicio de Cercanías de Barcelona, Girona y Tarragona y de los servicios regionales de Rodalies de Catalunya" (vigencia última emisión 11-02-2016, finalización 03-02-2017.

CERTIFICACIÓN UNE-EN ISO 14001:2004

- 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.
- Certificado UNE 182001:2008/1M:2010 Q de Calidad Turística; Hoteles y Apartamentos Turísticos para su categoría y/o clasificación oficial. (Adaptado a Trenes Turísticos)
- Planificación y prestación del servicio de desplazamiento, alojamiento, restauración y ocio en los Trenes Turísticos de Renfe Viajeros SA: El Transcantábrico Clásico; El Transcantábrico Gran Lujo; Al Andalus; El Expreso de La Robla.
- Empresa certificadora AENOR: Certificado (alcance) Dirección de Cercanías de Cataluña (Renfe Viajeros S.A.) "El transporte de viajeros y la prestación de los servicios de regionales de Rodalies de Catalunya" (vigencia última emisión 22-02-2016 finalización 03-02-2017).

CERTIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL UNE 170001-2:2007

Servicio Renfe ATENDO: El tránsito de personas con discapacidad y/o movilidad reducida desde/hasta el

punto de encuentro en las estaciones ferroviarias de origen y destino, que considera el acceso, recorrido y acomodación en el embarque /desembarque a la plaza asignada, que realicen el viaje en trenes de Renfe entre las estaciones que se recogen en el anexo de direcciones.

CARTAS DE SERVICIOS UNE 93200:2008

- Carta de Servicios Valencia, del núcleo de Cercanías de Valencia.
- Carta de Servicios Bilbao, del núcleo de Cercanías de Bilbao.
- Carta de Servicios Asturias, del núcleo de Cercanías de Asturias y Cantabria.
- Carta de Servicios Madrid, del núcleo de Cercanías de Madrid.
- Carta de Servicios Zaragoza, del núcleo de Cercanías de Zaragoza.

CERTIFICADOS DE SERVICIO (UNE-EN 13816:2003). TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS

- Núcleo de Cercanías de Valencia. Líneas: C-1 Valencia Nord – Gandía. C-2 Valencia Nord – Xátiva/Moixent. C-6 Valencia Nord - Castellón Plana
- Núcleo de Cercanías de Bilbao. Líneas: C-1 Bilbao Abando – Santurtzi. C-2 Bilbao Abando – Muskiz. C-3 Bilbao Abando – Orduña.
- Núcleo de Cercanías de Asturias. Líneas: C-1 Gijón/ Oviedo - Puente de los Fierros. C-2 Oviedo - El Entrego. C-3 Llamaquique/Oviedo - Avilés-San Juan de Nieva.
- Núcleo de Cercanías de Zaragoza. Línea: C-1 Casetas - Miraflores.
- Núcleo de Cercanías de Madrid. Líneas: C-1 Príncipe Pio-Atocha-Recoletos-Aeropuerto T4; C-2 Guadalajara-Alcalá de Henares-Atocha-Chamartín; C-3 Aranjuez-Atocha-Sol-Chamartín-El Escorial; C-4 Parla-Atocha-Chamartín-Cantoblanco-Colmenar Viejo / C-4 Parla-Atocha-Chamartín-Cantoblanco-Alcobendas-San Sebastián de los Reyes; C-5 Móstoles El Soto-Atocha-Fuenlabrada-Humanes; C-7 Alcalá de Henares-Atocha-Chamartín-P.Pío-Atocha-Chamartín-Fuente de La Mora; C-8 Atocha-Chamartín-Villalba-Cercedilla / C-8 Atocha-Chamartín-Villalba-El Escorial; C-9 Cercedilla-Cotos; C-10 Villalba-P.Pío-Atocha-Chamartín-Fuente de La Mora.

MADRID EXCELENTE

Marca de garantía Madrid Excelente, Cercanías de Madrid.

Dirección de Estrategia. Gerencia de Área de Tecnología de la Información y Comunicaciones

CERTIFICACIÓN UNE-EN ISO 9001:2008

- La gestión de los equipos de los ordenadores centrales. La puesta en producción de las aplicaciones centralizadas y monitorización de los sistemas centrales. (Explotación de Ordenadores Centrales).
- Los servicios de atención a usuarios para la gestión de peticiones, incidencias y asistencia técnica de los sistemas de información. (Seguimiento de Averías (CAU)/Centro de atención a los usuarios).

Renfe Mercancías

Indicadores de calidad percibida

	2015	2014
Mercancías	6,84	7,15

Actividades certificadas de Renfe Mercancías

CERTIFICACIONES INTEGRADAS UNE-EN ISO 9001:2008 E UNE-EN ISO 14001:2004 (EMPRESA Y ALCANCE)

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

CERTIFICACIONES UNE-EN ISO 9001:2008 (EMPRESAS Y ALCANCE)

- LOGIRAIL S.A. Prestación de servicios logísticos y de transferencia modal, relacionados con el ferrocarril, en terminales terrestres (zonas de actividad logística, puertos secos, plataformas logísticas, puertos marítimos, centros logísticos, intercambiadores modales, terminales ferroviarias e instalaciones ferroviarias intermedias, instalaciones del cliente y afines.
- PECOVASA Renfe Mercancías S.A. Operador Logístico Integral especializado en el transporte ferroviario de automóviles y en la gestión de centros logísticos para el automóvil. Gestión de centro logístico para el automóvil, carga y descarga de vehículos por ferrocarril, almacenamiento de vehículos. Gestión de transporte ferroviario de automóviles y actividades asociadas.

Renfe Mantenimiento

Indicadores de calidad percibida

	2015	2014
Fabricación y Mantenimiento	6,02	5,9

Actividades certificadas de Renfe Mantenimiento

CERTIFICACIONES UNE-EN ISO 9001:2008

Se ha renovado la certificación unificada de Renfe Fabricación y Mantenimiento S.A., para todos sus centros de mantenimiento, con el certificado de AENOR ER-0505/1997, con el alcance siguiente:

- La fabricación, transformaciones, pintado y modificaciones; el mantenimiento integral (preventivo, correctivo, visitas/ inspecciones de seguridad, asistencia técnica en línea, asistencia en accidentes); la reparación y pruebas de componentes de los subsistemas de vehículos ferroviarios.
- La gestión de proyectos de construcción de talleres e instalaciones para el mantenimiento de vehículos ferroviarios.
- La reparación y pruebas de máquinas eléctricas rotativas y motores térmicos, equipos y componentes mecánicos; la calibración de equipos de medición y ensayo; y la producción de rótulos autoadhesivos relacionados con el sector ferroviario.
- La Consultoría Técnica en Ingeniería de Mantenimiento ferroviario.
- El montaje del sistema de frenado 3D y FAT en vagones de ancho métrico.

CERTIFICACIÓN ISO 14001/2004

En 2015, se ha procedido a incorporar 11 centros más, al alcance de la certificación ambiental de Renfe Fabricación y Mantenimiento, conforme a la Norma ISO 14001/2004, sumando un total de 40 bases de mantenimiento certificadas por Aenor, con el Registro de Empresa GA-2001/0065.

CERTIFICACIÓN ENTIDAD ENCARGADA DEL MANTENIMIENTO

Certificación del Ministerio de Fomento, como Entidad Encargada del Mantenimiento, a nombre de Renfe Fabricación y Mantenimiento, S.A. Todo vagón dedicado al transporte de mercancías debe tener asociada un Entidad Encargada del Mantenimiento para poder circular por una Red ferroviaria europea.

Compromiso con el cliente

Renfe presta servicios de transporte por ferrocarril, impulsada por el respeto a parámetros de calidad, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad y protección al medio ambiente, todos ellos con una clara vocación de satisfacer las necesidades de los clientes, antes, durante y después del viaje. Estos son los principios que marcan las acciones de la empresa como socialmente responsables.

Concepto de confort

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

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

Compromiso voluntario de puntualidad

La puntualidad es una de las señas de identidad de Renfe. La política de compensación económica establecida por Renfe supera la exigida por la legislación sobre la materia y se sitúa como una de las más ambiciosas de Europa.

Producto	Retraso	Compromiso de devolución
Trenes AVE Madrid - Sevilla	Superior a 5 minutos	Devolución del 100%
Resto de trenes AVE y Avant	Superior a 15 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 30 minutos	Devolución del 100%
Trenes Alvia, Euromed y AV City	Superior a 20 minutos	Devolución del 25%
	Superior a 40 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 60 minutos	Devolución del 100%
Trenes Talgo, Altaria, Alvia, Intercity (Larga Distancia), Regional Exprés y Regional	Superior a 30 minutos	Devolución del 25%
	Superior a 45 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 60 minutos	Devolución del 100%
Trenes Media Distancia e Intercity (Media Distancia)	Superior a 15 minutos	Devolución del 25%
	Superior a 30 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 60 minutos	Devolución del 100%
Trenes Trenhotel	Superior a 60 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 90 minutos	Devolución del 100%

BILLETES INTEGRADOS

Serán de aplicación las siguientes indemnizaciones por retrasos en la hora de llegada al destino final del viajero.

No estarán sujetos al Compromiso Voluntario de Puntualidad los enlaces realizados con trenes de Cercanías o de Feve, siendo de aplicación en caso de retraso en la llegada a destino, las indemnizaciones establecidas en el Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario.

Producto	Retraso	Compromiso de devolución
Enlace para combinaciones alta velocidad (AVE+A-VANT, AVANT+AVE y AVE+AVE):	Superior a 15 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 30 minutos	Devolución del 100%
Enlace para combinaciones del resto de productos	Superior a 30 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 60 minutos	Devolución del 100%

Indemnizaciones por retraso

Producto	Retraso	Compromiso de devolución
Cercanías y Rodalies competencia de la Generalitat de Catalunya	Superior a 15 minutos	Recibir un título de transporte de Devolució Xpress por un retraso superior a 15 minutos a la llegada a destino, siempre que el mismo sea imputable a la explotación propia del ferrocarril. Utilizable durante un mes para el mismo recorrido y categoría del tren del billete original.
Cercanías y Regionales	Superior a 30 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 60 minutos	Devolución del 100%

INDICADORES DE PUNTUALIDAD

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

%	2015	2014
Alta Velocidad Larga Distancia	**80,3**	**80,84**
AVE	85,7	86,90
Larga Distancia	74,1	73,61
Media Distancia	**72,3**	**76,21**
Convencional	74,05	77,04
Avant	93,99	94,77
Ancho métrico	68,9	60,13
Red de Ancho Métrico		
Media Distancia FEVE	68,9	60,13
Cercanías FEVE	92,9	92,97

%	2015	2014
Núcleos de Cercanías		
Asturias	98,65	98,97
Barcelona	95,0	93,96
Bilbao	97,81	98,70
Cádiz	98,90	98,50
Madrid	97,32	97,77
Málaga	99,29	99,47
Murcia - Alicante	92,85	94,75
Santander	96,16	97,61
San Sebastián	96,07	96,55
Sevilla	95,19	97,51
Valencia	94,67	95,21
Zaragoza	98,87	98,98

Servicios de valor añadido para los clientes

SERVICIO DE MENORES SIN ACOMPAÑANTE

Este servicio se solicitará y contratará con una antelación mínima de 48 horas antes de la salida del tren y se presta a niños menores de edad, a partir de seis años y hasta los trece años que viajen solos en el área de Preferente de la mayoría de los trenes Altaria, Alvia, AVE y Euromed.

El personal de servicios en tierra y las tripulaciones a bordo participan en las labores del traslado del menor para que el servicio se preste de forma satisfactoria para el cliente.

Número de servicios de acompañamiento

Producto	2015	2014
AVE	15.033	13.732
Alvia	3.182	3.144
Altaria	546	480
Euromed	1.771	1.685
Total	**20.532**	**19.041**

DIVERSIDAD DE MENÚS PARA VIAJEROS

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

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

Durante 2015 Renfe sirvió más de 1,9 millones de menús, de los cuales en torno a 30,6 mil fueron menús especiales.

SALAS CLUB

El objetivo de estas salas es ofrecer al cliente un servicio que le permita hacerle más cómoda la espera y más seguro el acceso al tren. Son salas climatizadas, donde existen áreas de descanso y lectura, de trabajo, de reuniones, de ocio y de autoservicio de cafetería, donde estará atendido por el personal de servicios en tierra.

Actualmente, existen Sala Club en las estaciones de Albacete Los Llanos, Alicante Termino, Barcelona-Sants, Camp de Tarragona, Córdoba Central, Girona, Lleida Pirineus, Madrid-Chamartín, Madrid-Puerta de Atocha (2), Málaga María Zambrano, Sevilla Santa Justa, Valencia-Joaquín Sorolla, Valladolid Campo Grande y Zaragoza-Delicias.

Número de usuarios de las Salas Club

	2015	2014
Número de usuarios	826.424	657.536

APARCAMIENTO CON FRANQUICIA

Renfe bonifica a sus clientes de AVE-Larga Distancia, Avant y Media Distancia Convencional, que hayan adquirido un billete en Club, Preferente, Butaca Gran Confort, cama Gran Clase y cama Preferente, con 24 o 48 horas de franquicia en el aparcamiento de la estación de origen como en la de destino para billetes de sólo ida o ida y vuelta respectivamente.

Asimismo, pueden utilizar este servicio los clientes con billete adquirido con un Bono AVE Preferente, independientemente de la clase para la que se formalice el billete, y los clientes titulares de la Tarjeta +Renfe Plata, +Renfe Oro y +Renfe Premium en vigor con un billete AVE, Larga Distancia o Avant de cualquier clase y tarifa, debiendo figurar el número de la tarjeta impreso en el billete.

ACUERDOS CON FERIAS Y CONGRESOS

Renfe con el objetivo de favorecer el desarrollo empresarial ofrece un 30% de descuento en sus viajes a todos los participantes de ferias y congresos de más de 75 personas que hayan solicitado esta oferta.

Operaciones realizadas para congresos

	2015	2014
Número de viajeros	222.131	120.478
Número de Ferias	1.573	1.439

PUNTOS DE ÚLTIMA HORA

Se trata de puntos informáticos instalados en la zona de embarque de las estaciones de Barcelona Sants y Madrid Puerta de Atocha que posibilitan la rapidez en la gestión de cambios para nuestros clientes de AVE/Larga Distancia. Sus principales funciones son los cambios de tren, día y clase; gestionan las anulaciones, pérdidas de tren y elevaciones a tarifa general; y además, realizan tareas de información, orientación y promoción de productos comerciales de Renfe.

Compromiso con la seguridad

La seguridad de los clientes es la base de un servicio eficiente y de calidad entendiéndola como la seguridad en la circulación, la seguridad de las personas y de los bienes, la autoprotección y la salud de los trabajadores.

La seguridad en la circulación está recogida en la misión de la empresa bajo un concepto integral que trabaja en cuatro aspectos: la tecnología, el factor humano, la normativa y la profundización de la cultura de la Seguridad vía Retorno de Experiencia (REX).

El Sistema de Gestión de la Seguridad se gobierna a través de diferentes órganos con la misión de asegurar y vigilar el buen funcionamiento del Sistema y posibilitar la participación de las personas, facilitando la coordinación entre los diferentes servicios que intervienen en la planificación, control y gestión del transporte ferroviario.

La compañía elabora un Plan Anual de Seguridad, que recoge los Objetivos Operativos y los Objetivos de Seguridad, tanto comunes como los propios de Renfe, cuyo cumplimiento se verifica mediante los Indicadores de Seguridad.

También incluye en su Programa de Acción las acciones de inspección y de gestión destinadas a la consolidación de los niveles logrados y a la mejora continua.

Indicadores de Seguridad en la Circulación 2015

Los resultados de cumplimiento de los Objetivos Comunes de Seguridad establecidos para 2015 se encuentran por debajo del valor tope marcado para los accidentes graves, de tren y de maniobras. En el caso de los accidentes causados a personas por material rodante en movimiento, se han producido 3 accidentes siendo el objetivo marcado de ninguno, no siendo considerados accidente significativo.

La tabla resumen del cumplimiento de Objetivos de Seguridad, para las líneas de ancho Ibérico, ancho UIC y ancho Métrico, es la que sigue:

Tipo de Accidentes	Índice de Frecuencia Objetivo 2015 Tasa de Riesgo Admisible	Índice de Frecuencia Real 2015	Índice de Frecuencia Real 2014
Graves	0,000	0,000	0,000
De Tren	0,022	0,021	0,021
De Maniobra	0,046	0,042	0,042
De Persona	0,000	0,016	0,005

Índice Aceptable de Riesgo (IAR)

Este Índice es específico de Renfe y ha sido desarrollado para recoger y contabilizar los sucesos precursores, es decir, con riesgo potencial de causar accidentes de haberse producido en situaciones con otras circunstancias. Estos precursores registrados en 2015 corresponden a conatos de colisión, rebases de señal, excesos de velocidad, marcha no autorizada, descomposiciones de cargamento, fallos de vehículo, caldeos de ejes o ruedas, conatos de incendio en trenes y escape de material.

En él se incluyen también los sucesos efectivamente ocurridos, todo ello en relación al número anual de km-tren realizados por los trenes de Renfe, en su explotación.

Este Índice facilita una gestión preventiva de la Seguridad, desde el enfoque del valor potencial de Riesgo, en línea con el Reglamento Ejecutivo 402/2013 de la Comisión Europea, referente a la evaluación y valoración del riesgo.

El valor objetivo de este Indicador para el año 2015 estaba fijado en 0,353, habiéndose cerrado el año con un valor conseguido de 0,319, es decir, dentro del valor objetivo previsto.

Índice Aceptable de Riesgo (IAR)	Objetivo	Índice de Frecuencia Real
2015	0,353	0,319
2014	0,460	0,327

Mejoras en el compromiso de la seguridad 2015

Durante el año 2015 se han desarrollado una serie de actividades y procedimientos, en relación con los Certificados de Seguridad de Renfe Mercancías y Renfe Viajeros y con el Programa para la implantación del nuevo Reglamento de Circulación Ferroviario.

REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Una actividad fundamental iniciada el año anterior fue la revisión del Sistema de Gestión de Seguridad, conforme a la nueva organización de Renfe Operadora en cuatro sociedades. La adaptación del SGS de Renfe Operadora a las actividades de las nuevas sociedades ferroviarias de Renfe Viajeros y Renfe Mercancías se ha ido llevando a cabo a lo largo de 2015. En esta tarea han colaborado los departamentos de Seguridad de ambas Sociedades y la Dirección de Seguridad en la Circulación del Grupo.

CERTIFICADOS DE SEGURIDAD

Renfe Operadora aplicó durante 2015 su sistema propio de Gestión de la Seguridad en el transporte de viajeros y, en Renfe Mercancías, hasta el 28 de Julio, fecha en la que esta Sociedad obtuvo su Certificado de Seguridad.

Durante 2015 se ha estado trabajando, principalmente, en evitar situaciones de riesgos debidos, a la transmisión de responsabilidades en materia de Seguridad, durante esta fase de transición de un SGS común a los dos respectivos SGS de cada una de las dos nuevas sociedades filiales.

IMPLANTACIÓN DEL NUEVO RCF

Se establecieron, una vez aprobado el nuevo RCF, grupos de trabajo para iniciar el proceso de elaboración del Libro de Normas del Maquinista en la Red de Ancho Ibérico y Ancho UIC y en la RAM, así como el Libro de Normas del Personal Operativo habilitado. Estos grupos de trabajo lo integraron personal de Renfe Mercancías, Renfe Viajeros, Renfe Fabricación y Mantenimiento, la Escuela Técnico Profesional de Formación Ferroviaria y la Dirección de Seguridad en la Circulación del Grupo. Se ha elaborado un Plan de Formación específico y se ha iniciado la impartición de cursos para el personal de conducción.

Objetivos Operativos 2015

Dentro del Plan de Seguridad anual de Renfe, se recogen Objetivos Operativos, dirigidos a la mejora de la gestión de la seguridad y del Sistema de Gestión de Seguridad (SGS).

Se estableció en 2015 un conjunto de Objetivos Operativos, con el fin de reducir los accidentes e incidentes provocados por fallo humano y técnico, mediante la implantación de medidas de gestión y del desarrollo de nuevas tecnologías, especialmente en el ámbito de la conducción de vehículos ferroviarios, tales como:

INNOVACIONES TECNOLÓGICAS

Se mantiene la tendencia positiva en el número de km-tren realizados bajo la protección de equipos de señalización en cabina de altas prestaciones (ERTMS, LZB). En el año 2015 el número de km-tren realizados bajo la protección de estos equipos ha supuesto el 29,39% de los km-tren anuales realizados por Renfe Operadora (incluida RAM).

Se ha continuado durante el año la sustitución de equipos de Asfa Analógico por equipos de Asfa Digital en la flota de Renfe Operadora. Durante el año se instalaron 64 equipos más, con lo que 1.448 vehículos motores disponen ya de Asfa Digital. La implantación de esta medida ha contribuido, de forma muy significativa, a la reducción de los rebases de señal y a la mejora global de la seguridad.

Se continuó con la implantación del Dispositivo de Alerta ante Señales de Salida (DASS) para el refuerzo de la comprobación por el maquinista de la indicación de las señales de salida, en las estaciones de cercanías. A 31 de diciembre de 2015 se han instalado en 238 vehículos de Cercanías.

Se ha iniciado un Proyecto "Tablet-Tren" para dotar a todos los maquinistas, con el objetivo de facilitar la gestión, comunicación e información al personal de conducción.

Se ha desarrollado un Programa de Análisis Automático de Registros (AIR) capaz de analizar los Registradores Jurídicos de Seguridad (RJS) independiente del modelo del que se trate y aplicando patrones de búsqueda predefinidos, facilitando la lectura de los datos registrados.

VIGILANCIA DE LA SEGURIDAD

Para la vigilancia del cumplimiento del SGS implantado en Renfe, se puso en marcha, por parte de la Dirección de Seguridad en la Circulación, un Plan de Auditorías a los Centros de Gestión, Bases de Conducción y Departamentos de Formación de las Sociedades de Renfe Viajeros y Renfe Mercancías, realizándose 48 Auditorías del Sistema, con el fin de proponer mejoras en la coordinación de las actividades ferroviarias del Grupo, así como armonizar el marco de seguridad de las Sociedades y del Grupo en su conjunto.

También se realizó una Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Seguridad de Renfe Operadora, en la que se verificó el adecuado nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad.

FICHAS DE BUENAS PRÁCTICAS Y FICHAS DE PUNTOS DE ESPECIAL ATENCIÓN EN LA INFRAESTRUCTURA

A 31 de diciembre de 2015 se han publicado 13 fichas de Buenas Prácticas y más de un centenar de fichas de Puntos de Especial Atención en la Infraestructura. El propósito de estas Fichas es el de informar al personal de conducción sobre aquellos elementos de los itinerarios de los trenes que requieren un mejor conocimiento de las peculiaridades de la infraestructura o una atención mayor durante su paso, prevenir riesgos potenciales durante la conducción y ser un complemento para la formación de las habilitaciones de infraestructura de los maquinistas.

APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN

Se ha continuado desarrollando la Plataforma Asegur@ para la información a la organización sobre Incidencias de seguridad, mediante el desarrollo de nuevos evolutivos.

Mejoras en el compromiso de la seguridad 2016

Las Acciones más relevantes para 2016 son:

- Objetivos Comunes de Seguridad, para el año 2016 se han elaborado a partir de la media de los tres últimos años.
- Implantación del RCF y las nuevas funciones que se van a trasladar a las áreas Operativas y Centros de Gestión de las Empresas Ferroviarias, funciones que los Puestos de Mando de los Administradores de Infraestructura van a dejar de realizar.
- Acciones para el cumplimiento de las Recomendaciones de la CIAF (Comisión de Investigación de Accidentes Ferroviarios). De realización del seguimiento sobre el cumplimiento de las medidas de seguridad que proponga la CIAF, resultantes del análisis y estudio de las causas de los accidentes y de los sucesos precursores ocurridos dentro de la Red Ferroviaria de Interés General (RFIG),

para la prevención y mejora de la Seguridad en la Circulación de Trenes y Maniobras.

- Supervisión de la Seguridad del Grupo Renfe. Los objetivos más relevantes llevados a cabo, en la aplicación del Reglamento UE/1078/2012 de Supervisión y Vigilancia de la Seguridad son los siguientes:
  - Auditar el cumplimiento de las Recomendaciones publicadas por las Autoridades Nacionales de Seguridad, los Organismos Nacionales de Investigación o cualquier otra entidad pertinente.
  - Armonizar el marco de seguridad de las Sociedades y del Grupo en su conjunto, mediante la supervisión y verificación de los SGS de las Sociedades.
  - Reforzar las acciones de vigilancia y supervisión sobre las actividades relativas a la Seguridad llevadas a cabo por las Sociedades.
  - Promover la prevención del Fallo Humano y Técnico en el seno del Grupo.
  - Contribuir al mantenimiento de los niveles de seguridad establecidos y a la consecución de los objetivos de Seguridad fijados en el Grupo Renfe.
- Innovaciones tecnológicas: Se continuará con la implantación de medias de gestión y de desarrollo de nuevas tecnologías, especialmente en el ámbito de la conducción de vehículos ferroviarios (ERTMS, DASS, Tablet-Tren...) con el fin de reducir los accidentes e incidentes.
- Retorno de la Experiencia: Se continuará analizando los accidentes e incidentes en los Órganos de participación, en el Foro de Formación y la elaboración de Alertas en la pestaña de Seguridad de la Intranet de Renfe, con el fin de aprender de los errores y fortalecer la fiabilidad de las operaciones.

Seguridad Ciudadana

Las incidencias de carácter negativo en el Grupo Renfe durante 2015 fueron un total de 15.493, que supone la reducción de un 9% sobre las producidas en el 2014; lográndose con diferencia los objetivos fijados, pues lejos de estabilizarse, se ha conseguido su descenso, significativo.

Ello se ha debido a que, desde finales de junio del 2015, el Ministerio del Interior, a través de la Secretaría

de Estado de Seguridad, activó el Plan de Prevención y Protección Antiterrorista, elevándolo al NIVEL 4, que supuso intensificación, por parte del Grupo Renfe, de las medidas y recursos de seguridad, y por parte de las fuerzas policiales, el establecimiento permanente de efectivos en las estaciones de mayor movimiento de viajeros.

En trenes se contabilizaron 6.644 incidencias negativas, un 24,23 % menos que el año anterior (8.769). Y 7.502 incidencias en estaciones, que supone un aumento de 16,98% sobre las habidas en 2014 (6.413). Para 2016, se intentará estabilizar los resultados en ambos lugares: trenes y estaciones.

Por lo que se refiere a obstáculos en la vía, han descendido un 16,34%. Este es el tercer año consecutivo en el que bajan estas cifras, ya que en 2013 se había conseguido la disminución del 28,19% (de 557 a 400); y en 2014 se produjeron 306.

Las conductas incívicas detectadas en Renfe durante 2015 han supuesto un 15% más que las producidas en 2014 (9.694 sobre 8.462).

En el capítulo de auxilios y ayudas humanitarias dispensados en seguridad a los viajeros y empleados, se han contabilizado en 2015 un total de 18.763, lo que supone un descenso del 1,20% sobre las 18.990 del pasado 2014.

Por otra parte, en 2015 se produjeron 1.807 casos de grafitis; lo que constituye un descenso del 56% sobre los 4.102 existentes en 2014. Este importante resultado se ha debido a la presión de las medidas y recursos de vigilancia dedicados por el Departamento de Seguridad del Grupo Renfe, así como a las consecuencias derivadas de la presión policial y judicial ejercidas sobre los grafiteros, al contar con legislación concreta que penalizaba dichas conductas; dándose el caso de que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado han formado grupos especializados dedicados a la investigación de las actividades de grupos de grafiteros que se dedican a estas actividades.

Desde el Grupo Renfe se continuará con el propósito de conseguir que estas actividades sean consideradas, policial y judicialmente, como delito de daño patrimonial, dado el perjuicio que causa a nuestros intereses ferroviarios; además por el peligro que supone para la seguridad ferroviaria y la integridad de los viajeros, pues uno de los procedimientos que sistemáticamente usan los grafiteros, para conseguir parar el tren es activar el freno de emergencia; y, durante 2015, ha habido un aumento en el uso de este "modus operandi" de un 23% sobre el año anterior: en 2014 se produjeron 115 casos de uso injustificado del freno de emergencia y en 2015 fueron 142.

Por otra parte, se ha conseguido igualmente una mejora en el grado de seguridad para viajeros y empleados, ya que el total de las incidencias generales absolutas producidas han sido de 31.027, cuando en 2014 fueron 50.457; lo que supone un descenso significativo del 38,51%.

Y ello debido a la adopción de medidas organizativas adoptadas sobre los gráficos y presencia del personal de vigilancia, supervisión exhaustiva de protocolos

y procedimientos de actuación y de inspección, en función de los lugares de mayor riesgo, así como por la intensificación de la presencia policial en nuestro ámbito ferroviario.

AUTOPROTECCIÓN

Fruto de la auditoría legal externa que se llevó a cabo durante el año 2014 en materia de autoprotección en Renfe, durante el año 2015 se desarrolló el proyecto de Plan Integral de Autoprotección, englobado dentro del Plan +Renfe.

La base de este proyecto fue el desarrollo del Sistema de Gestión de Autoprotección (SGA), que supone el marco de referencia en el que se regulan las actuaciones que, en materia de autoprotección se realizan en el Grupo Renfe, estableciendo las competencias y responsabilidades de cada una de las sociedades del Grupo y de la Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora, así como los órganos de gobierno y los procesos del sistema. El SGA ha sido consensuado entre todas las partes (EPE y sociedades).

De entre las cuestiones que regula el SGA, cabe destacar por su importancia la elaboración, implantación, aplicación y mantenimiento de planes de autoprotección, planes de actuación, evacuación y rescate de trenes y planes de emergencia de estaciones, los itinerarios formativos en materia de autoprotección y la gestión de los riesgos de autoprotección.

Por otro lado, y tras la aprobación del Real Decreto 627/2014, de 18 de julio, de asistencia a las víctimas de accidentes ferroviarios y sus familiares, el Grupo Renfe ha elaborado el Plan de Asistencia a las Víctimas de Accidentes Ferroviarios y sus Familiares (PAVAFF), que se entregó al Ministerio de Fomento, el cual, dio su aprobación al mismo con fecha 15 de junio de 2015.

El PAVAFF regula cuestiones relativas a la postemergencia como son, la constitución de la Sala de Crisis y los Centros de Atención a Familiares (CAF), los procedimientos para proporcionar, tanto a familiares como a víctimas, transporte, alojamiento, manutención, asistencia financiera, asistencia psicológica y custodia, depósito, limpieza y devolución de efectos personales.

Durante el año 2016 se comenzará con la implantación tanto del Sistema de Gestión de Autoprotección como del Plan de Asistencia a las Víctimas de Accidentes Ferroviarios y sus Familiares.

ACTIVIDAD FORMATIVA

A continuación se muestran los datos de formación en materia de Autoprotección del grupo empresarial durante el año 2015:

	2015	2014	% 2015/2014
Cursos	962	575	67,3 %
Horas	22.663	14.501	56,3 %
Participantes	3.979	2.211	80,0 %

Además de la formación interna en materia de autoprotección, también se imparten jornadas de formación con organismos externos en aras de promover la colaboración con diferentes instituciones.

Existe una estrecha colaboración con la Dirección General de Protección Civil y Emergencias que ha propiciado una vez más, durante el año 2015, la realización de un Curso de Autoprotección y Gestión de Emergencias en Renfe y Adif, este año con la novedad de la participación conjunta con el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias, Adif.

Además, se participó en dos ediciones del curso sobre intervenciones relacionadas con mercancías peligrosas organizadas por el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento del Ayuntamiento de Málaga y dirigidas a mandos intermedios del Cuerpo de Bomberos de esta localidad.

Para un futuro, se prevé continuar con el proceso de colaboración y coordinación con diferentes Administraciones Públicas, tanto locales como autonómicas y estatales.

Compromiso con la innovación

La innovación en Renfe nace de las prioridades de los clientes, de las necesidades de eficiencia y competitividad interna, y de la conveniencia de explorar otras posibles oportunidades de negocio que contribuyan a incrementar los ingresos y a garantizar la sostenibilidad de la empresa.

En 2015 el Grupo Renfe puso en marcha un innovador plan de transformación que se aborda con la mirada puesta en la rentabilidad empresarial y en la mejora de la calidad del servicio que ofrece al cliente. Se ha apostado por una mayor participación transversal en la empresa, potenciando la gestión por proyectos y por procesos, mediante el impulso de 51 proyectos estratégicos (plan +Renfe), y de la revisión y procedimentación de los procesos estratégicos de la empresa. Como ejemplo de los proyectos +Renfe cabe destacar el proyecto iCliente+, que permitirá ofrecer wifi y contenidos digitales en trenes Ave y en estaciones de Cercanías. Y respecto a los procesos, la revisión está aflorando numerosas oportunidades de innovación y mejora de la eficiencia.

Renfe también ha apostado por contribuir con su capacidad innovadora a iniciativas de alto valor estratégico no sólo para España, sino también para Europa. En 2015 ha presentado propuestas de proyectos de innovación a las convocatorias europeas Shift²Rail (S2R), que canalizan toda la subvención europea en materia de innovación hasta 2020, y en las convocatorias Connecting Europe Facility (CEF), que subvencionan la implantación de soluciones innovadoras que contribuyan a hacer realidad la Red Transeuropea de Transporte para 2030. Entre ellas cabe destacar las propuestas orientadas a desarrollar el sistema de señalización ERTMS, una de las innovaciones más estratégicas para España y sobre el que se desea avanzar tanto en su propia evolución natural (simplificación de los procesos de validación, adaptación a necesidades particulares, introducción de pruebas virtuales, etc.), como en el desarrollo de las futuras aplicaciones sobre ERTMS, que permitan otro tipo de funcionalidades de alto valor para el desarrollo del ferrocarril (ATO, conducción eficiente, etc.).

Renfe también es consciente de que se enfrenta a un entorno muy competitivo y cambiante, apoyado en una evolución muy rápida de la tecnología digital y de las necesidades de comunicabilidad en todos los ámbitos, sociales y tecnológicos. En consecuencia, Renfe también quiere incorporar una innovación más flexible y capaz de reaccionar con suficiente rapidez al mercado, para lo que apuesta por una innovación más abierta y rápida, y en 2015 ha comenzado a desarrollar las bases para poder disponer de una incubadora y aceleradora de ideas, que puedan provenir tanto interna como externamente.

Logros Innovación 2015

PROYECTO iCliente+ (iC+)

Este proyecto se integra dentro de una estrategia competitiva de diferenciación en servicio del producto Alta Velocidad en un escenario próximamente liberalizado y con competencia tanto intramodal como intermodal, alineado con los objetivos de la UE para incentivar la transferencia modal al ferrocarril, sin necesidad de reducir los precios.

El objetivo del proyecto es mejorar los servicios ofrecidos a los viajeros a bordo de los trenes AVE y en una serie de Estaciones Multioperador y de Cercanías mediante una red WiFi y una plataforma de contenidos digitales. El viajero accederá a los servicios de conexión a internet y de contenidos desde sus dispositivos móviles a través de una red WiFi en el interior de los trenes de Alta Velocidad y en las estaciones de Cercanías.

El proyecto permite conocer mejor al cliente y contempla la posibilidad de canalizar servicios de valor añadido al cliente e información que puede ser de su interés (publicidad, etc.).

El ámbito del Proyecto actual comprende trenes de Alta Velocidad y estaciones de Cercanías y se realizará en dos fases:

- Fase I: 2016-2018: instalación de la solución en el corredor de Alta Velocidad Madrid-Sevilla con un alcance de 30 trenes de Alta Velocidad. Instalación en 20 estaciones de Cercanías.
- Fase II: 2019-2020: Instalación de la solución en los corredores de Alta Velocidad Madrid-Barcelona-Figueres, Madrid-Málaga y Madrid-Valencia-Alicante con un alcance de 59 trenes. Extensión a otras estaciones, a partir del análisis de resultados de la fase I.

CUMBRE SOUTH SUMMIT 2015

South Summit es un encuentro anual de emprendedores, inversores y startups en Madrid que se ha convertido

en el hub global de emprendimiento e innovación más importante del sur de Europa.

En 2015 congregó a más de 12.500 visitantes de cerca de 100 nacionalidades, 500 startups (100 de ellas finalistas), 6.300 emprendedores, 3.100 corporaciones, 650 inversores, 325 periodistas y 275 speakers.

El evento fue inaugurado por el Presidente del Gobierno, Mariano Rajoy, participaron ponentes de primer orden como Gwynne Shotwell de SpaceX; Ali Partovi, business angel de origen iraní descubridor de proyectos como Dropbox o Facebook, Dirk Ahlborn de Hyperloop, o Fadi Ghandour de Aramex. Y la jornada fue clausurada por su Majestad el Rey Don Felipe VI, que hizo la entrega de los galardones en el acto de clausura a las startups ganadoras.

Renfe como uno de los partners, ha tenido una participación destacada en el encuentro South Summit. La presencia de Renfe se ha materializado en cuatro ejes:

- Participación activa en las conferencias: La directora general de Operaciones, Berta Barrero, ha participado

durante la jornada inaugural de esta cumbre dentro de un panel sobre el futuro del transporte junto a expertos de compañías como Amadeus, Endesa, Moovit, Hyperloop y DFJ.

- Entrevistas con startups: Se identificaron numerosas startups cuyas soluciones encajaban en la estrategia de innovación de Renfe. Distintos responsables de Renfe han mantenido con ellas reuniones específicas en las que se ha obtenido información más detallada sobre su potencial de aportación de valor a Renfe.
- Stand de información: Renfe ha participado con un stand de información que nos ha acercado al ecosistema de la innovación disruptiva más reciente. A lo largo de las jornadas han acudido cientos de de startups y de pequeñas empresas innovadoras para ofertar sus productos y servicios, y para conocer nuestros intereses y retos de futuro.
- Asistencia a las conferencias y a los stands: Profesionales de todas las áreas de Renfe han asistido a las ponencias y han tenido la oportunidad conocer de primera mano a emprendedores y líderes de la innovación, entrando en contacto y familiarizándose con desarrollos punteros que tienen el potencial de afectarle de forma significativa.

PROYECTO SHITF²RAIL

Shift²Rail es una empresa común europea (S2R JU) de colaboración público-privada que canalizará toda la financiación comunitaria en innovación ferroviaria hasta 2020.

El grupo Renfe-Operadora quiere participar activamente en la actividad innovadora y durante 2015 se creó un consorcio del Grupo Fomento propiciado por el propio Ministerio, en el que participa Renfe, para impulsar y poner en valor la innovación ferroviaria en España en el ámbito europeo, y sobre todo en el ámbito del ERTMS. En particular, en diciembre de 2015 se publicaron convocatorias abiertas para desarrollar proyectos subvencionados por S2R JU, y Renfe se ha presentado en consorcio con otras empresas para desarrollar un proyecto de desarrollo del ERTMS.

PROYECTO IMAGINE EXPRESS DE DESARROLLO DE APLICACIONES MÓVILES

Esta colaboración de Renfe-SNCF está integrada en el Mobile World Congress de Barcelona y consiste en un proyecto en el que 36 emprendedores especializados en nuevas tecnologías tiene por objetivo crear una aplicación informática durante un viaje de 4 días entre las ciudades de Barcelona, París y Londres.

El viaje se inicia en un tren de Renfe-SNCF en Cooperación entre Barcelona y París en el que los 36 participantes (12 creativos + 12 ingenieros de software + 12 MBA) saldrán de Barcelona en un tren internacional con destino a París. Durante el viaje, los participantes se organizan en 12 equipos de 3 personas para desarrollar aplicaciones móviles siguiendo las características concretas del concurso para uno de los cuatro sectores estratégicos seleccionados (salud, turismo/cultura, social y tema abierto).

Desde París, los participantes, en tren con destino a Londres deben presentar los proyectos a los inversores que eligen el mejor proyecto de cada categoría. Finalmente sus proyectos se presentan en Barcelona en el Mobile World Congress.

RENFE FABRICACIÓN Y MANTENIMIENTO

Asimismo, Renfe Fabricación y Mantenimiento dentro de su afán innovador, ha definido como líneas de innovación las siguientes:

- Apertura al mercado de suministradores alternativos.
- Desarrollo de herramientas que permitan una gestión integral del rodaje.
- Estudio y definición de filtros para reducir las interferencias de la telefonía pública en el GSMR.
- Utilización de la diagnosis embarcada, como apoyo al mantenimiento predictivo.
- Desarrollo de una herramienta que permita una gestión del mantenimiento por procesos.

Compromiso con los empleados

Tras la consolidación del modelo del Grupo Renfe, estructurado en cuatro sociedades mercantiles bajo la Entidad Pública Empresarial constituido el 1 de enero de 2014, el año 2015 se ha centrado en desarrollar un modelo de gestión y de compromiso con sus recursos humanos para prepararse en dos aspectos claves. Dar respuesta a un proceso necesario de rejuvenecimiento de su plantilla, y ganar en competitividad y productividad, para poder abordar el proceso de liberalización del mercado de viajeros en las mejores condiciones.

En este proceso de renovación, con la incorporación de nuevos profesionales, uno de los retos que tiene la empresa es garantizar la transmisión del conocimiento en el proceso de sustitución de los profesionales que salen y la adaptación de sus recursos a las nuevas necesidades.

Para ello, se ha trabajado desde todos los ámbitos de la gestión de recursos humanos con programas que abordan el desarrollo profesional para las nuevas incorporaciones, así como programas de desarrollo profesional por colectivos tanto operativos de conducción, comercial, mantenimiento y administración y gestión, como de estructura de apoyo, y de gestión y dirección.

Estos planes se complementan con otros programas de identificación y desarrollo del talento, como la realización de un Assessment Center o el inicio de un proceso de mentoring.

Elecciones sindicales

En las últimas elecciones sindicales celebradas el 3 de marzo de 2015, el Sindicato Español de Maquinistas y Ayudantes Ferroviarios (SEMAF) obtuvo 136 representantes sindicales; Comisiones Obreras (CCOO) 105; Unión General de Trabajadores (UGT) 98; Confederación General del Trabajo (CGT) 43; Sindicato Ferroviario (SF) 28; Unión Sindical Obrera (USO) 2 y otros sindicatos consiguieron 3 representantes.

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

Convenio Colectivo Grupo Renfe

La Comisión Negociadora del I Convenio Colectivo del Grupo Renfe está formada por 12 miembros por cada una de la partes, conformándose la correspondiente a los representantes de los trabajadores por 4 de SEMAF, 3 de CCOO, 3 de UGT, 1 de CGT y 1 de SF-Intersindical.

El 17 de diciembre de 2015 se alcanzó un preacuerdo del I Convenio Colectivo del Grupo Renfe que fue sometido a la Comisión de Seguimiento de la Negociación Colectiva de las Empresas Públicas.

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

Este Convenio contempla una subida del 1% para 2016, según lo establecido en materia retributiva en la Ley de Presupuestos Generales del Estado y sus normas de desarrollo. Uno de los aspectos que ha abordado ha sido la convergencia e integración de categorías profesionales para el personal procedente de Feve. Y regula también aspectos y mejoras de productividad y competitividad, buscando el rejuvenecimiento de la plantilla mediante la puesta en marcha del Plan de Empleo que ordena la salida voluntaria de trabajadores, y las contrataciones, a través de un Plan de Desvinculaciones Voluntarias, además de crear nuevas categorías de ingreso y bolsas de empleo.

Este último aspecto, para dar respuesta a las necesidades del Grupo Renfe en materia de renovación, transmisión del conocimiento y adaptación a las nuevas necesidades y retos de la empresa en materia de recursos humanos.

Igualdad de Oportunidades

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

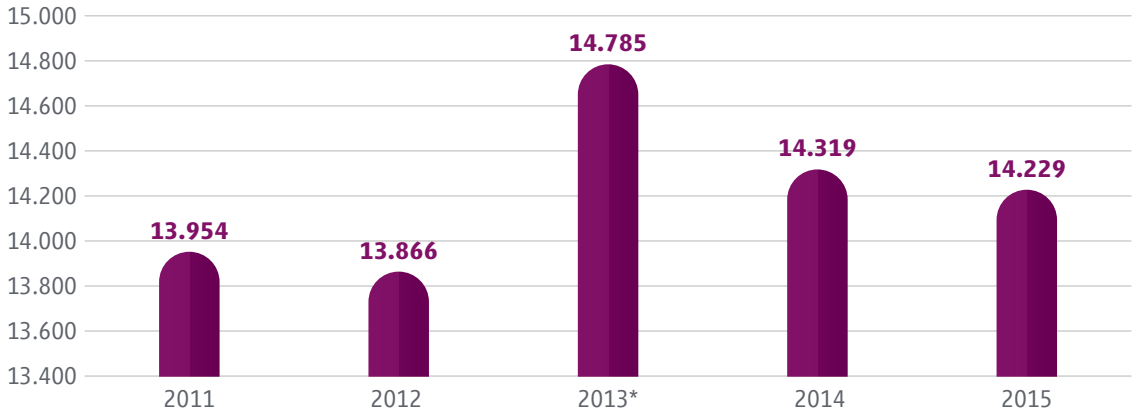
Esta Comisión se reúne con carácter ordinario cada tres meses y con carácter extraordinario cuando así se decide entre las partes integrantes, para hacer efectivos los derechos a la conciliación y corresponsabilidad de la vida personal, familiar y laboral, establecidos en la legislación vigente.

Perfil de los trabajadores de Renfe

Renfe cuenta con 14.229 trabajadores, la mayoría de los cuales son hombres (89,59%) y se encuentran en la franja de edad comprendida entre los 46 y 55 años (49,03%).

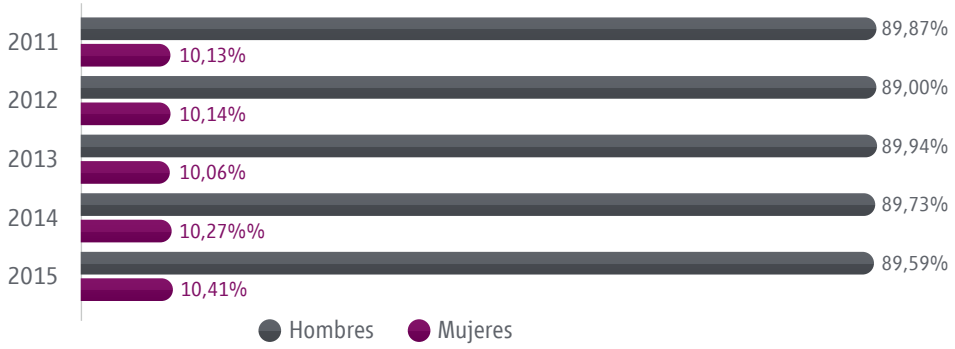
La evolución de la plantilla de personal ha sido la siguiente:

Nº de empleados

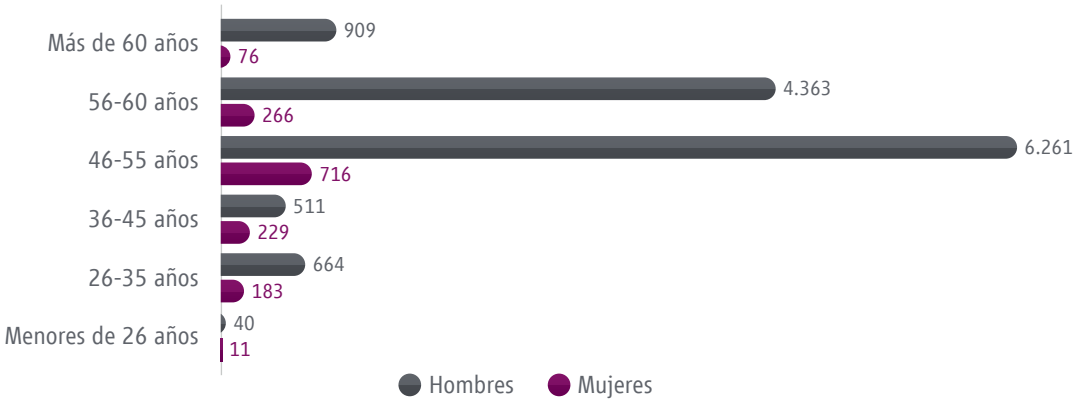


(*) Integración de Feve en Renfe

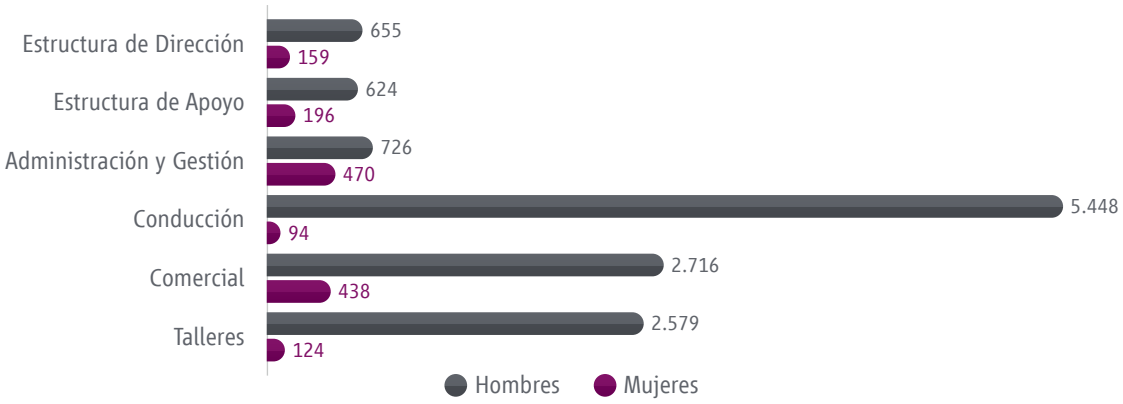
Porcentaje plantilla hombres / mujeres



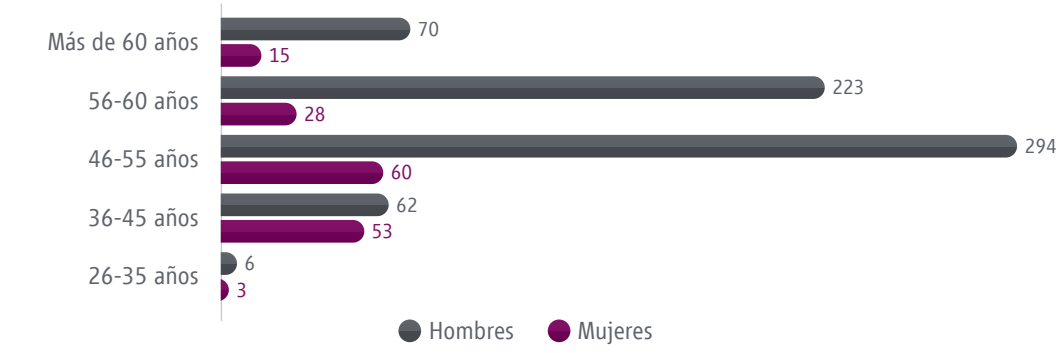
Distribución de la plantilla por edades y sexo



Distribución de la plantilla por Categoría profesional



Distribución de la Estructura de Dirección por edad y sexo



Distribución de la plantilla por Área de Actividad

ÁREA DE ACTIVIDAD	2015	2014
D.G. Económico Financiera	136	245
Dirección Internacional*	–	23
D. G. de Seguridad, Organización y RRHH	234	231
D. de Comunicación Marca y Publicidad	51	31
Presidencia	18	15
Secretaría General y Consejo de Administración	29	29
D. G. de Operaciones	196	43
D. Auditoria Interna	10	10
D. G. de Renfe Mercancías	1.501	1.556
D. G. de Renfe Fabricación y Mantenimiento	3.376	3.383
D. G. de Renfe Viajeros	8.673	8.747
D. G. de Renfe Alquiler de Material Ferroviario	5	6
Total	**14.229**	**14.319**

(*) En el año 2015 la Dirección de Internacional se integró en la D.G. de Operaciones.

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

		2015		2014	
Comunidad Autónoma	**Tipo Contrato**	**Hombre**	**Mujer**	**Hombre**	**Mujer**
Andalucía	Fijo	1.606	133	1.625	128
Aragón	Fijo	425	9	426	9
Asturias	Fijo	690	66	700	64
Cantabria	Fijo	326	16	335	14
Castilla-La Mancha	Fijo	240	7	246	7
Castilla-León	Fijo	1.427	107	1.449	107
Cataluña	Fijo	1.730	231	1.801	236
Comunidad Valenciana	Fijo	1.006	52	1.014	51
Extremadura	Fijo	102	-	104	-
Galicia	Fijo	477	42	487	42
La Rioja	Fijo	-	1	-	1
Madrid	Fijo	3.650	705	3.687	713
Murcia	Fijo	231	8	239	8
Navarra	Fijo	56	1	56	1
País Vasco	Fijo	584	66	597	67
		12.550	**1.444**	**13.257**	**1.452**
Total empleados con contrato fijo			**13.994**		**14.218**

		2015		2014	
Comunidad Autónoma	**Tipo Contrato**	**Hombre**	**Mujer**	**Hombre**	**Mujer**
Asturias	Temporal	13	4	19	5
Cantabria	Temporal	5	2	3	2
Castilla-León	Temporal	4	3	3	2
Cataluña	Temporal	98	8	47	4
Galicia	Temporal	4	-	2	-
Madrid	Temporal	56	19	2	5
Murcia	Temporal	3	-	-	-
País Vasco	Temporal	15	1	7	-
		198	**37**	**41**	**83**
Total empleados con contrato temporal			**235**		**101**

Empleados incluidos/excluidos del Convenio Colectivo

	2015	2014
Incluidos en Convenio	13.415 (94,28%)	13.495 (94,25%)
Excluidos de Convenio	814 (5,72%)	824 (5,75%)

En Renfe, el sistema de dirección por objetivos, que determina una parte de la retribución vinculándola al desempeño de cada trabajador, afectó en 2015 al 18,7% de la plantilla. Estructuras de dirección, apoyo y mandos intermedios, con la excepción de los mandos intermedios de conducción, son los trabajadores incluidos en el sistema.

Número de trabajadores con evaluación de objetivos

	2015		2014	
	Hombres	**Mujeres**	**Hombres**	**Mujeres**
Estructura de Dirección	655	159	668	156
Estructura de Apoyo	548	165	546	171
Mandos Intermedios	921	218	906	207
Total	**2.124**	**542**	**2.120**	**534**
	2.666		**2.654**	

Estabilidad laboral

Un factor clave para el desarrollo integral de la organización y de sus trabajadores son las políticas que Renfe promueve para la estabilidad laboral, y mediante acuerdos con el Comité General de Empresa se establecen contrataciones temporales y/o indefinidas vinculadas a necesidades específicas.

Índice de rotación de la plantilla

	2015	2014
Hombres	1,51	2,54
Mujeres	1,19	2,00

Índice de antigüedad de la plantilla

	2015	2014
Hombres	30,86	30,23
Mujeres	24,24	23,54

Número de bajas registradas

	2015	2014
Despido por sanción	6	11
Dimisión expresa	-	4
Excedencia a empresa participada	5	2
Excedencia voluntaria	7	4
Excedencia forzosa	5	-
Excedencia cuidados familiares	5	2
Expediente de Regulación de Empleo (ERE)	55	445
Excedencia Maternidad / Paternidad	5	3
Extinción de la relación laboral (Fallecimiento/Incapacidad)	59	84
Finalización de contrato	21	8
Jubilación	103	70
Total	**271**	**633**

Distribución de la plantilla por tipo de contrato/jornada

	2015			2014		
	Jornada Completa	Jornada Reducida	Total	Jornada Completa	Jornada Reducida	Total
Contrato indefinido o permanente	13.878	116	13.994	14.124	94	14.218
Contrato temporal o de duración determinada	216	19	235	91	10	101

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

Bajas paternales y maternales 2014

	2015		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de empleados que tuvieron derecho a baja por maternidad/paternidad	68	39	74	47
Número de empleados que se acogieron a la baja por maternidad/paternidad	68	39	74	47
Número de empleados que regresaron al trabajo después de haberse cogido la baja por maternidad/paternidad	68	37	74	46
Número de empleados que seguían en la compañía transcurridos doce meses después de su vuelta tras una baja maternal/paternal	68	37	74	45
Porcentaje de empleados que volvieron a su puesto de trabajo después de que se les acabara los permisos solicitados	100,00%	94,87%	100,00 %	97,87 %

Estrategia de Formación

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

- Contribuye de forma transversal a la consecución de los objetivos estratégicos.
- Fomenta la motivación, favoreciendo el buen clima laboral, la comunicación interna y mejorando el grado de implicación de las personas en los proyectos estratégicos.
- Garantiza la operatividad de la empresa, manteniendo actualizadas las habilitaciones y títulos del personal operativo necesarias para la explotación.
- Mejora la capacitación profesional, individual y organizacional, incrementando la empleabilidad y asegurando la igualdad de oportunidades para todos los/las trabajadores/as.

Dentro de la estrategia de formación se identifican, como principales, las siguientes líneas estratégicas:

- Fomento del Nuevo Modelo de Formación basado en la innovación, tanto tecnológica como metodológica y de gestión. Destacando la utilización combinada de:
  - Diferentes metodologías de formación (e-learning, presencial y 'blended-learning').
  - Sistemas de videoconferencia formativa.
  - Tutorías on-line.
- Diseño de nuevas acciones de formación estratégicas como respuesta a los objetivos planteados por +Renfe.
- Impulso de la actividad de las Escuelas de Formación del Grupo Renfe.
- Apoyo formativo a la representatividad empresarial, tanto a nivel nacional como internacional, en todos los foros, grupos de trabajo, congresos y discusiones del sector.
- Propuesta de soluciones formativas a las necesidades que surjan de la nueva realidad del sector, derivada de la normativa existente y de la nueva:
  - Órdenes FOM 2872/2010 y FOM 679/2015.
  - Reglamento de Circulación Ferroviario.

Horas de formación por género

	2015	2014
Formación Mujeres	24.439	23.989
Formación Hombres	381.390	362.751
Total	**405.829**	**386.740**

Promedio de horas por empleado

	2015	2014
Formación Mujeres		16,32
Formación Hombres		28,15
Total		**26,93**

Horas y Promedio de horas de formación por categoría profesional

	2015		2014	
Horas de Formación	**Horas**	**Promedio horas.**	**Horas**	**Promedio horas.**
Estructura Dirección	14.260	17,78	19.893	24,20
Estructura Apoyo	19.909	24,82	23.058	27,88
Administración y Gestión	12.109	10,13	11.087	9,38
Conducción	273.342	50,08	227.038	40,84
Comercial	49.192	15,98	56.329	17,60
Talleres	37.017	14,01	49.335	17,81
Total	**405.829**	**29,03**	**386.740**	**26,93**

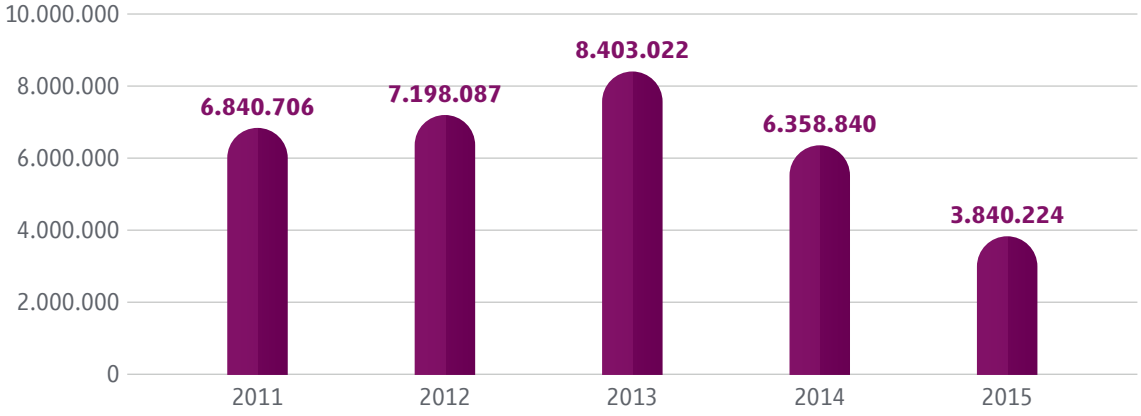
El esfuerzo formativo relativo al total de horas de formación ha aumentado respecto del ejercicio anterior un 4,94%. Este incremento está concentrado principalmente en el colectivo de Conducción.

PLAN DE FORMACIÓN ANUAL

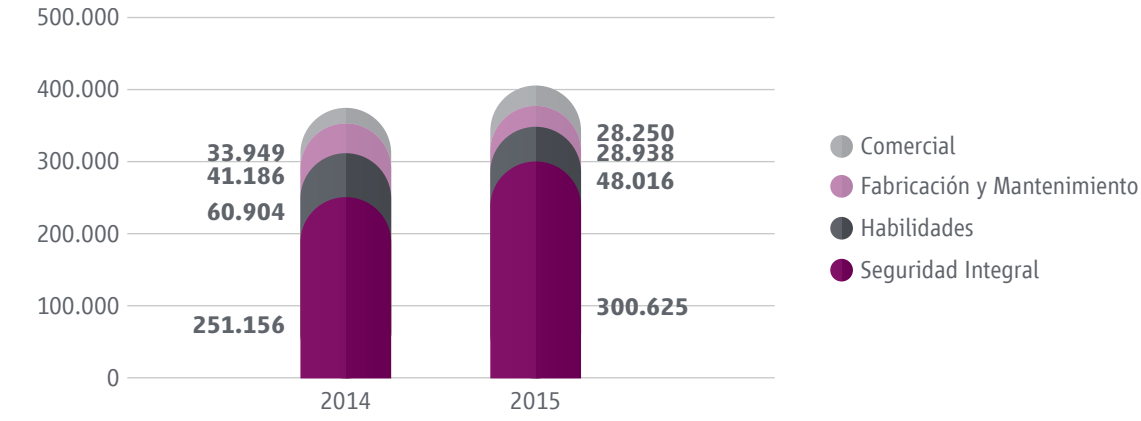
Renfe lleva a cabo un Plan de Formación Anual que recoge objetivos, itinerarios, detección de necesidades, sistemas de evaluación, así como todos los programas formativos dirigidos a los diferentes colectivos, entre otros contenidos.

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

Inversión en formación (€)



Horas de formación



Planificación de Formación transversal para el Grupo Renfe

A continuación se relacionan acciones transversales promovidas para todo el Grupo, para su ejecución durante el ejercicio.

FORMACIÓN EN IDIOMAS

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

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

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

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

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

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

FORMACIÓN CORPORATIVA PARA EL GRUPO

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

Plan de Igualdad

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

Ley Orgánica de Protección de Datos

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

Formación en Sector Ferroviario

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

Otros programas están impartidos en modalidad Blended Learning por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles, y el Centro Universitario Bureau Veritas, y homologado por la Universidad Camilo José Cela, que otorga el título de Experto Universitario en Transporte Terrestre.

FORMACIÓN CONTINUA PARA EL GRUPO

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

Autoprotección

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

En la formación relativa a Planes de Autoprotección los objetivos son conocer los PAU específicos de diferentes infraestructuras de la Red Ferroviaria (túneles, estaciones, complejos logísticos...). Está dirigido a personal de Renfe Viajeros, Renfe Fabricación y Mantenimiento, Renfe Mercancías y Renfe Operadora (G.A. de Protección Civil y la ETPCO).

Desarrollo

Fomenta la adquisición y entrenamiento de habilidades y conocimientos y herramientas de gestión. En este sentido, los Cursos de Habilidades pretenden dotar, mediante práctica y aprendizaje colaborativo, a los trabajadores de Grupo Renfe de las herramientas y habilidades que faciliten el desempeño de sus funciones, la consecución de objetivos y la adaptación

al cambio. Diseñados e impartidos por formadores internos, están dirigidos a personal de Estructura y Mandos Intermedios de todo el Grupo. Entre estos cursos se encuentran los vinculados con la Gestión de Conflictos, Motivación, Negociación, Gestión del estrés, Trabajo en Equipo, Cultura Organizacional y Gestión del Cambio.

FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL

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

Durante el ejercicio 2015 el grupo empresarial Renfe-Operadora participó activamente en la continuación del ciclo formativo con las Consejerías de Educación de las Comunidades Autónomas de Cataluña, Castilla y León, Madrid y Andalucía para la implantación efectiva del ciclo de formación profesional de grado medio de mantenimiento de material rodante ferroviario en la modalidad de formación profesional dual.

El ciclo formativo en modalidad dual en Renfe-Operadora

Este ciclo formativo de grado medio de mantenimiento de material rodante ferroviario, tiene una carga curricular de 2000 horas y se distribuye en dos cursos académicos de septiembre a finales de junio de 36 semanas lectivas.

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

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

A través de la Escuela Técnica Profesional de Mantenimiento de la Sociedad de Fabricación y Mantenimiento, se designan a los tutores y formadores con la cualificación o experiencia profesional adecuada para impartir la formación y facilitar que el alumno se integre en el entorno de la empresa, asegurando la evolución de su formación, que se complementa, durante el segundo curso, con la realización de prácticas laborales becadas en equipos de producción directa en las Bases de Mantenimiento Integral de Vilanova, Valladolid, Málaga y Madrid.

La comunicación interna en el Grupo Renfe

La comunicación interna en el Grupo Renfe se concibe desde un punto de vista estratégico, de forma que favorezca el compromiso de los empleados con los objetivos de la empresa, al tiempo que se profundiza en la eficiencia y la productividad de la organización. Al estar concebida como una función trasversal, contribuye a la coherencia en los mensajes y valores, además de potenciar el orgullo de pertenencia al Grupo.

El principal canal de comunicación interna del Grupo Renfe es la intranet, de ahí que haya apostado para facilitar el acceso al mayor número de trabajadores, adaptándolo a sus perfiles profesionales para ganar en transparencia, eficiencia e impacto, de tal forma que se reduzcan las distancias con los colectivos operativos que no utilizan un ordenador en su puesto de trabajo.

Durante el año 2015 se ha desarrollado una campaña de comunicación para implicar a todos los empleados en Plan + Renfe, un proyecto con dos objetivos estratégicos: la rentabilidad económica y la calidad percibida. Todo esto se ha traducido en 50+1 (plan de comunicación) proyectos como hoja de ruta para abordar una transformación cultural, reforzar el posicionamiento y mejorar la competitividad de la compañía. La comunicación ha sido una herramienta estratégica para apoyar el liderazgo y trasladar estos objetivos a toda la organización, dando visibilidad, participación y protagonismo a los responsables y líderes de equipos y proyectos.

Asimismo, continuaron también los encuentros del presidente con diferentes colectivos profesionales, como punto de encuentro y canal de comunicación directa.

SESIONES EN 2015
3.281.212

MEDIA DIARIA DE ACCESO
11.519

CANAL DE ACCESO
79% red interna
21% red externa (internet y móvil)

Salud y seguridad laboral

FORMACIÓN

El objetivo prioritario en este ámbito es evitar o minimizar los accidentes de los trabajadores del Grupo Renfe, en función de los riesgos detectados y las medidas preventivas adoptadas. En este sentido, la formación en materia de Salud y Prevención, es un elemento fundamental para prevenir los accidentes de trabajo.

El alcance de la formación implica a todos los niveles jerárquicos de la empresa y se materializa en una metodología más práctica y productiva, conforme a lo establecido en el procedimiento interno de prevención, POP 06 de Formación.

A continuación se muestran los datos de formación dentro del catálogo formativo de Salud y Prevención durante 2015, con el número de participantes y horas totales:

	2015		2014	
	Participantes	**Horas**	**Participantes**	**Horas**
Formación Continua	3.271	16.456	4.346	19.385
Formación Inicial	568	4.998	357	2.205
Formación Coyuntural	20	69	57	218
Total	**3.859**	**21.523**	**4.760**	**21.808**

Además de los datos en materia de Salud y Prevención expuestos, hay que añadir la impartición de 15.867 horas en materia de prevención en módulos integrados en cursos generales dentro del catálogo de formación.

Debemos seguir destacando el importante esfuerzo realizado por el Servicio de Prevención Mancomunado de Renfe, de sus técnicos de prevención y el servicio médico, en la impartición de la formación de cursos tanto a personal interno (riesgos generales y específicos) como a personal externo de las diferentes empresas que solicitan la habilitación que les acredite y homologue para la realización de las tareas correspondientes o para aspirantes al título de conducción de vehículos ferroviarios u operaciones de tren.

Subrayar la profesionalidad de los técnicos de prevención, que de manera continua reciclan sus conocimientos en prevención participando y asistiendo a jornadas y congresos en materia preventiva de instituciones relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales, despachos jurídicos, etc.

Campañas preventivas para trabajadores

Nº de Trabajadores	**2015**	**2014**
Cáncer colorrectal	314	361
Salud ocular	490	598
Salud ginecológica	251	277
Salud ósea	87	75
Riesgo cardiovascular	489	735
Prevención cáncer próstata	946	1.370
Total	**2.577**	**3.416**

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

	2015	2014
Ratio de absentismo por accidente laboral	0,49	0,51
Jornadas perdidas por accidente laboral	22.526	23.809

	2015		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Víctimas mortales por accidente laboral no traumático	0	0	0	0
Enfermedades profesionales declaradas	5	0	7	0

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL GRUPO RENFE

En el ámbito del primer Comité General de Seguridad y Salud que se celebró en 2015 se comunicó la publicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales del Grupo Renfe en el Portal Interesa.

En el último Comité General de Seguridad y Salud celebrado ese año, de acuerdo al punto 11 de dicho documento, Ejecución, seguimiento y difusión del plan, y, en concreto, en el punto 11.1., Actualización, revisión y difusión del Plan, "El Plan de prevención se someterá a revisión con periodicidad anual en los mismos Órganos a los que se somete a consulta y aprobación, y siempre que se produzcan cambios de carácter normativo u organizacional que afecten al contenido del mismo", se determinó que, al no haberse producido ningún cambio normativo ni organizativo que afecte al contenido del mismo y haberse cumplido un año desde su aprobación (último CGSS de 2014), queda revisado dicho documento. Posteriormente a esta actualización se publicará el documento con la fecha de revisión en el Portal Interesa.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA DEL GRUPO RENFE

El procedimiento interno de control de la actividad preventiva comenzó a implantarse el 1 de enero de 2015, habiéndose cumplimentado en su totalidad. Se trata de un procedimiento interno de control de la actividad preventiva del Grupo Renfe que se ha desarrollado por parte de la EPE con la colaboración de las Sociedades, de acuerdo a las periodicidades siguientes:

- Periodicidad Trimestral/Anual: se ha llevado a cabo un seguimiento de la actividad preventiva prevista en la Planificación de Actividades para el año 2015. Para ello, se ha comprobado lo que estaba previsto y su posterior cumplimiento por cada Sociedad/EPE. De esta fase, se comunicarán resultados a la RLT en el seno del Comité General de Seguridad y Salud durante el año 2016.
- Periodicidad Anual: se han realizado 16 visitas a centros de trabajo significativos de la EPE/Sociedades durante la visitas, se han confeccionado unas listas de chequeo, solicitando y plasmando el control y supervisión de la actividad preventiva que se está llevando a cabo en dichos centros; así mismo se han mantenido diversas entrevistas con los responsables y trabajadores de cada centro visitado.

Durante el desarrollo de esta fase del procedimiento, se ha realizado un estudio documentado del sistema de prevención, analizando de forma concreta y detallada los siguientes ítems:

- Identificación de la Sociedad/Dependencia/Colectivo.
- Identificación de persona/s que realiza la auditoría y el informe y persona que lo supervisa.
- Identificación de personas que realizan y acompañan en la visita.

- Número de trabajadores adscritos a esa dependencia
- Descripción de las actividades de la Sociedad.
- Elementos del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales observados:
  - Evaluación de riesgos
  - Medidas de emergencia
  - EPI
  - Órganos de Participación
  - CAE
  - Formación e Información a los trabajadores
  - Accidentalidad
  - Salud Laboral

Posteriormente se elaboró un informe por visita realizada con las conclusiones extraídas y, en su caso, se propusieron acciones de mejora o recomendaciones a cada una de las Sociedades/EPE afectadas.

Cada uno de los informes se firmó por la persona responsable de la Entidad Pública Empresarial que realizó la visita y elaboró el informe y por el gerente de Área de Prevención de Riesgos Laborales que supervisó cada uno de ellos.

De estos informes se hizo entrega a cada una de las Sociedades del Grupo Renfe.

La última fase de este procedimiento consiste en hacer un seguimiento de los Planes de Adecuación de la Auditoría Legal realizada, resolviendo las no conformidades detectadas.

Esta última parte tiene una fecha de finalización que está supeditada a la resolución de las no conformidades detectadas, independientemente de que la acción correctora propuesta para solventar la no conformidad sea de carácter continua en el tiempo o con una fecha concreta.

Compromiso con los proveedores

Principales logros de 2015

En 2014 se realizó un proceso de adaptación de la normativa interna con el objetivo de dotar a nuestros procedimientos de compra de mayor transparencia, concurrencia y publicidad. En esa línea se ha continuado trabajando durante 2015 realizando las siguientes acciones:

- Implementación del servicio de suscripciones a los anuncios de licitación
- Posibilidad de publicar anuncios de licitación en expedientes de compras de gestión simplificada. Estos expedientes son aquellos cuyo importe es igual o inferior a 50.000 €.
- Publicación del resultado del procedimiento de licitación (adjudicación, desistimiento o declaración de desierto) de cualquier tipo de expediente, tanto en la página Web como en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Procedimiento

El régimen de contratación de Renfe se somete a las normas del Derecho Privado, sin perjuicio de que a la preparación y adjudicación de los contratos les sea de aplicación lo dispuesto en la legislación de contratación pública prevista para los llamados sectores especiales.

En este sentido, los procedimientos de contratación de Renfe están sujetos a la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales –en adelante LSE-, que resulta de aplicación para aquellos contratos de obras de importe superior a 5.186.000 euros y para aquellos contratos de servicios y suministros de importe superior a 414.000 euros.

Las contrataciones cuyo importe sea inferior a los umbrales arriba indicados se rigen por la "Instrucción Administrativa IN-SGC-001/08, Instrucciones por las que se regulan los procedimientos de contratación de Renfe Operadora", de fecha 29 de abril de 2008, cuya Revisión 1 fue aprobada por el Consejo de Administración del 30 de octubre de 2013.

El 16 de diciembre de 2014 se aprobó la instrucción administrativa IN-DCP-004/14 que define unas disposiciones complementarias a los principios generales a la función de compra. Esta Instrucción recoge una serie de medidas, con el fin de continuar mejorando la transparencia y objetividad en los procedimientos de contratación. Estas medidas se han puesto en práctica durante el año 2015.

Proveedores y volumen de compra

	2015	2014
Gestión Normal		
Adjudicatarios	570	564
Importe (€)	677.555.618,75	472.268.870
Total (incluida Gestión Simplificada)		
Adjudicatarios	1.276	1.305
Importe (€)	713.437.450,71	510.418.699

Periodo Medio de Pago a proveedores

En la actualidad el plazo máximo legal de pago aplicable a la entidad en el ejercicio 2014 es de 60 días, conforme a la Ley 3/2004 por la que se establecían las medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. Dicha ley fue modificada por la Ley 4/2013 de 22 de febrero que establece desde su fecha de aplicación, un plazo máximo legal de 30 días excepto que exista un acuerdo entre las partes con un plazo máximo de 60 días.

Al cierre del ejercicio 2015 la sociedad ha calculado un periodo medio de pago a sus proveedores, de acuerdo con la resolución de 29 de enero de 2016, de 60,06 días (68,25 días en el ejercicio 2014)".

Normativa interna

La normativa interna de Renfe en materia de compras recoge el compromiso social y ambiental. Así, por ejemplo, la Norma Principios Generales de la Función de Compra establece que, en la medida de lo posible, deberán considerarse como criterios de valoración de ofertas, entre otros, los aspectos ambientales y sociales.

Integrando la RSE en la cadena de proveedores

Renfe va más allá de su firme voluntad de servicio y de lo dispuesto en la Política de Compras y cuenta con una política ambiental, complementada con un decálogo que hace extensivo a todas sus filiales, contratistas y proveedores. El objetivo es extender al máximo las buenas prácticas en el ámbito ambiental.

Mecanismos de cumplimiento

Renfe cuenta con mecanismos definidos para cumplir con los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad de trato y no discriminación:

PRINCIPIOS DE PUBLICIDAD Y TRANSPARENCIA

- Todas las licitaciones, por procedimiento abierto, restringido o negociado con publicidad, sujetas a la LSE, se publican en el DOUE, y BOE. En el DOUE se publican asimismo las adjudicaciones de los correspondientes contratos, así como los procedimientos declarados desiertos o desistidos
- En el Perfil del Contratante, ubicado en la web de Renfe, y en la Plataforma de Contratación del Sector Público se publican todas las licitaciones por procedimiento abierto, restringido o negociado con publicidad, y en el caso de los expedientes de gestión simplificada, aquellos cuyo procedimiento requiere publicidad. También se publican en esos mismos medios todas las adjudicaciones, desistimientos y procedimientos desiertos, independientemente del procedimiento de adjudicación.
- Sin perjuicio de publicar la adjudicación, la declaración de desierto o el desistimiento, en todos los expedientes que no sean de gestión simplificada Renfe notifica la resolución del procedimiento a todos los operadores económicos participantes.

PRINCIPIO DE CONCURRENCIA

- Como norma general, todas las compras a partir de 1.800 € se realizan con publicidad de la licitación. Cuando el valor estimado supera 50.000 € la falta de publicidad debe justificarse en alguna de las causas previstas en el artículo 59 de la LSE. Cuando el valor estimado no excede de 50.000 € la falta de publicidad debe justificarse ante la Comisión Delegada de Compras e Inversiones.

- En los expedientes de gestión simplificada, que no se tramiten con publicidad, se deben pedir al menos tres ofertas, salvo que exista una causa objetiva por la que sólo pueda pedirse oferta a un proveedor.
- En los procedimientos negociados y restringidos, de acuerdo con la Norma IN-DCP-004/14, Disposiciones Complementarias a los Principios Generales de la Función de Compra, se establece que, cuando se limite el número de candidatos a invitar, no será inferior a 10.

PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD

De acuerdo con lo dispuesto en el apartado 2 del Capítulo II del Título I de la Instrucción Administrativa IN-SGC-001/08, Renfe se compromete a no divulgar la información facilitada por licitadores/candidatos que éstos hayan designado como confidencial. Dicha información incluye en particular los secretos técnicos o comerciales y los aspectos confidenciales de las ofertas.

PRINCIPIO DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Los principios de igualdad y no discriminación están recogidos en el apartado 1 del Capítulo II del Título I de la Instrucción Administrativa IN-SGC-001/08. Dichos principios inspiran, asimismo, todo el procedimiento de contratación regulado en la Norma NG-DCP-001/08, Principios Generales de la Función de Compra, particularmente en lo que se refiere a los criterios de selección de candidatos, que deben ser objetivos, adecuados y proporcionados al objeto del contrato.

Apuesta por las compras responsables

Como parte del compromiso ambiental, Renfe exige a las empresas colaboradoras, filiales, contratistas y proveedoras, idéntico compromiso en el cumplimiento de la normativa ambiental, materializando esta demanda a través de las políticas de compras de bienes y servicios.

Comunicación con proveedores

Renfe tiene habilitado para los proveedores un acceso a través de la página web www.renfe.com al "Perfil del Contratante", un espacio donde se dan a conocer las licitaciones en curso tanto de expedientes normales como de gestión simplificada, contratos adjudicados, licitaciones desiertas o desistidas y, en general, toda la normativa aplicable, así como los modelos de declaración responsable utilizados en los procedimientos de contratación.

Asimismo, desde el Espacio de Licitadores se puede acceder al servicio de suscripciones, que permite a las empresas conocer mediante alertas en su correo electrónico todas las licitaciones que se realizan en Renfe y cumplen con las condiciones que se hayan definido en la suscripción.

Por otro lado, en la web de Renfe hay un acceso al Registro de Proveedores. Este acceso está restringido a los proveedores de referencia de Renfe, que son aquellos que han sido adjudicatarios de expedientes que no sean de gestión simplificada. El acceso al Registro de Proveedores les permite conocer los datos y documentos que ya están incorporados a dicho registro, con el fin de no aportarlos en los sucesivos procedimientos de contratación en los que participan. En el "Portal de Proveedores" existe un buzón de correo para que los proveedores realicen consultas referentes al Portal.

Compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial

Renfe es consciente de que no puede desarrollar su actividad sin tener en cuenta el entorno social. Por este motivo, cuenta con una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, cuyo marco impulsa un compromiso continuo con sus grupos de interés que va más allá de los objetivos económicos y cualitativos propios de cualquier compañía e incorpora aspectos sociales, ambientales, culturales y éticos.

Alrededor de esta estrategia, Renfe ha elegido cuatro compromisos en torno a los cuales se alinean todas las acciones de Responsabilidad Social Empresarial así como de patrocinios que desarrolla la Compañía.

- Compromiso con la sociedad y la accesibilidad
- Compromiso con la cultura, la educación y el deporte
- Compromiso con la sostenibilidad y el medioambiente
- Compromiso con la ética y el buen gobierno

Inversión en Responsabilidad Social Empresarial

En 2015, Renfe ha realizado una inversión en la comunidad que ha alcanzado los 138,9 millones de euros. La mayoría de esta inversión proviene del compromiso de Renfe con la sociedad y la accesibilidad, donde el servicio Atendo y los descuentos realizados a través de la Tarjeta Dorada Renfe son las partidas de inversión más altas.

miles €	2015	2014
Compromiso con la sociedad y la accesibilidad	133.411 €	135.400 €
Compromiso con la cultura, la educación y el deporte	122 €	436 €
Compromiso con la sostenibilidad y el medioambiente	5.343 €	3.047 €
Compromiso con la ética y el buen gobierno	28 €	17 €
Total	**138.904 €**	**138.900 €**

Compromiso con la sociedad y la accesibilidad

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. Un Compromiso con la sociedad y la accesibilidad, con especial atención a los usuarios con alguna discapacidad o dificultad de movilidad y un compromiso con la integración, la diversidad, la tolerancia, el respeto y el entendimiento de cara a una óptima convivencia entre los ciudadanos.

La accesibilidad en Renfe - Atendo

Durante 2015 el servicio Atendo se prestó en 129 estaciones accesibles en España, de las cuales 68 prestan servicio de forma permanente en todo el horario de apertura de las estaciones previa demanda anticipada de al menos 30 minutos antes de la salida del tren y 61 estaciones lo realizan de manera puntual con 12 horas mínimas respecto a la hora de viaje.

El público que accede a los trenes es cada vez más diverso, las personas mayores y las personas con discapacidad viajan más y utilizan cada vez con mayor frecuencia el tren para sus desplazamientos.

Este servicio, incrementa el valor y la calidad del servicio prestado por la compañía, atendiendo a los viajeros desde su llegada a la estación de origen hasta que abandonan la estación de destino al finalizar su viaje.

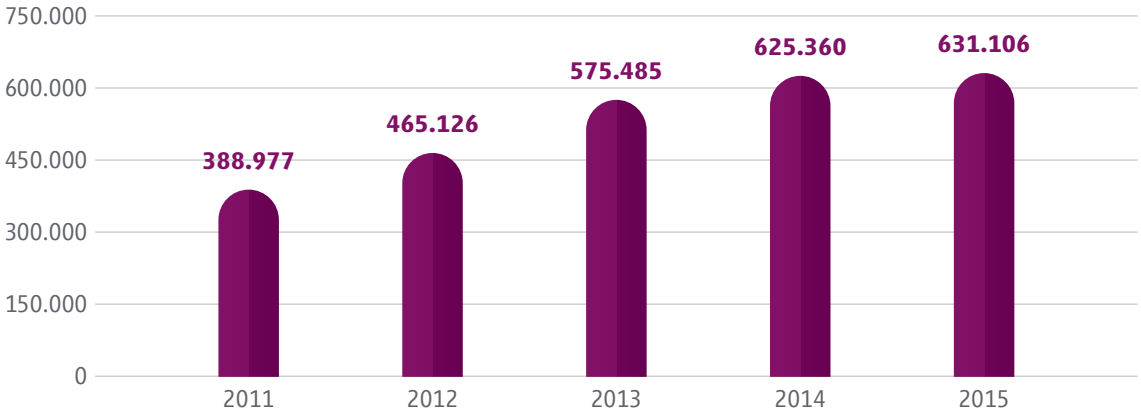
La solicitud de asistencia del Servicio Atendo se puede realizar en el momento de la compra del billete, a través de cualquiera de los canales de venta que Renfe pone a disposición de los clientes (internet, estaciones...), o bien llamando al teléfono 902 24 05 05, número específico para la atención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

Atendo es el principal proyecto de Responsabilidad Social Empresarial de Renfe.

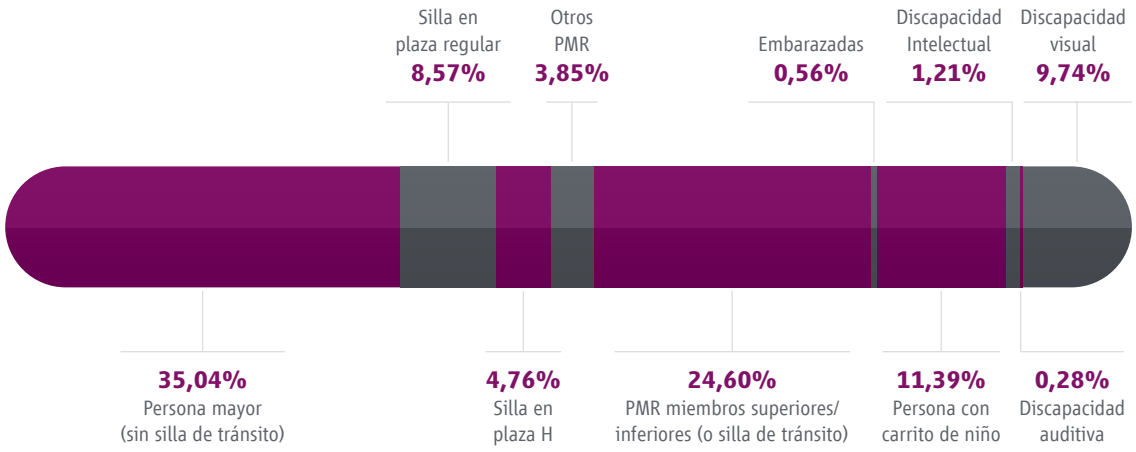
LOS PRINCIPALES LOGROS DEL SERVICIO ATENDO, A LO LARGO DE 2015, HAN SIDO LOS SIGUIENTES:

- El número de asistencias realizadas en 2015 ha crecido un 8,67% respecto al ejercicio anterior, alcanzando un total de 631.106 asistencias.
- El nivel de calidad del Servicio Atendo ha sido en 2015 de 8,55 sobre 10.
- El Servicio Atendo dispone de la certificación de Accesibilidad Universal según la norma UNE 170001-2 que otorga AENOR. En la certificación, se reconoce que Renfe "dispone de un sistema de gestión de accesibilidad universal conforme a la norma UNE 170001-2:2007 para el tránsito de personas con discapacidad y/o movilidad reducida desde/hasta el punto de encuentro en las estaciones ferroviarias de origen y destino, incluyendo el acceso, recorrido y acomodación en trenes de Renfe que realizan viaje entre las estaciones, que cuentan con el servicio Atendo".

N° de asistencias del Servicio Atendo



Distribución de las asistencias por tipo de discapacidad



NUEVA APP DE ATENDO

Esta nueva app ha sido desarrollada en colaboración con Ilunion, el grupo empresarial de la Once y su Fundación, supone un nuevo medio sencillo y cómodo para solicitar la asistencia y acceder a toda la información asociada al servicio desde terminales móviles. Permite solicitar el servicio y consultar la Guía del Servicio Atendo, elaborada con criterios de Lectura Fácil en pdf accesible.

Se ha creado además un servicio de teléfono gratuito, para las personas con discapacidad visual, que se podrá usar para la compra de billetes, solicitud de información de billetes, cambio, anulaciones, compra para el usuario u otras personas.

NUEVO SERVICIO DE INFORMACIÓN Y DE VENTA TELEFÓNICA PARA DISCAPACITADO VISUALES

En 2015 también se ha implementado un nuevo servicio exclusivo y gratuito por el que los clientes discapacitados visuales pueden obtener información y comprar billetes y cualquier producto on line de Renfe, al mismo precio que en renfe.com, esto es, sin gastos de gestión.

ACCESIBILIDAD

Renfe Operadora tiene como objetivo general universalizar la accesibilidad a todos los productos y servicios que se ofrecen en colaboración con las instituciones y los agentes sociales expertos en accesibilidad. El Plan de Estaciones incide especialmente en la mejora de la accesibilidad de las estaciones, con el recrecido de andes, la instalación de ascensores y la construcción de pasos subterráneos.

También se está desarrollando un proyecto para dotar de accesibilidad a los trenes de la serie 447 de Cercanías, con un coche con piso bajo a la altura del andén.

Además de está trabajando en las nuevas máquinas autoventa de Cercanías mediante la instalación del software de navegación por voz en estaciones de Zaragoza y Madrid y se han iniciado actuaciones que resuelvan o reduzcan barreras de accesibilidad a este canal de venta de Renfe.

Tarjeta Dorada Renfe

Durante el año 2015, se han realizado 3,9 millones de operaciones relacionadas con Tarjetas Doradas, de las cuales el 56% corresponde a actuaciones realizadas en los sistemas de venta en las estaciones, el 28% en Agencias de Viaje y el 16 % restante a operaciones realizadas en Internet.

Altas y renovaciones de Tarjetas Doradas en 2014

	2015	2014
Estaciones Venta sin Reserva	252.403	194.006
Estaciones Venta con Reserva	608.639	580.400
Agencias	162.989	165.388
Bancos	740.121	858.042
Total	**1.764.152**	**1.797.836**

El número de Tarjetas Doradas Renfe para personas mayores o personas con discapacidad ascendió en 2015 a 1.764.152 tarjetas y el número de operaciones realizadas a acompañantes de personas con discapacidad fue de 37.434.

La aportación de Renfe en forma de descuentos mediante Tarjeta Dorada ascendió a 92,5 millones de euros en 2015.

Renfe y la acción social

Renfe es consciente de que no puede desarrollar su actividad de forma ajena a nuestro entorno social. Por eso apoyamos a colectivos desfavorecidos, colaboramos con centros especiales de empleo, con ONG's y Fundaciones.

COLABORACIÓN CON CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

Renfe contribuye a la integración laboral de personas que sufren alguna discapacidad a través de la colaboración con Centros Especiales de Empleo (CEE) mediante la Fundación Jardines de España, entidad dedicada a la integración social de discapacitados psíquicos. Desde 2005, es la encargada de conservar y mantener los jardines del complejo de oficinas centrales de Renfe ´Las Caracolas´, en Madrid.

COLABORACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN NACIONAL DE TRASPLANTES

En 2015 Renfe firmó un Convenio con la Organización Nacional de Trasplantes que va a permitir realizar trasplantes de órganos cruzados dentro del territorio nacional, entre localidades conectadas con tren, preferentemente de Alta Velocidad o en trenes de Larga Distancia que circulan por líneas de AV. Cada vez que haya un trasplante cruzado, Renfe movilizará diferentes departamentos: Call Center, Centro de Gestión de las Operaciones (CGO), Servicio Atendo, centros de Servicio etc. para asegurarse de que la operativa se realiza conforme al procedimiento establecido, asimismo facilita billetes para el sanitario que acompaña el órgano a trasplantar.

CLIENTES SOLIDARIOS

Renfe ofrece a sus clientes la oportunidad de colaborar con las organizaciones Aldeas Infantiles SOS, la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer y Nuevo Futuro a través de las tarjetas Tempo y +Renfe donando sus europuntos y puntos Renfe. Gracias a su solidaridad, en 2015, se han recaudado 11.279,76 €.

Donaciones de los clientes de la Tarjeta Tempo y + Renfe a ONG´s

Importe en €	2015	2014
Aldeas Infantiles	5.631	5.796
Federación Española de Padres de Niños con Cáncer	1.003	3.579
Nuevo Futuro	4.646	263
Total	**11.279,76**	**9.638**

COMPROMETIDOS CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Renfe está adherida a la Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género. Mediante su adhesión se han comprometido a colaborar en la sensibilización sobre la violencia contra la mujer.

La Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género se creó en 2012 con el objetivo de sensibilizar a la sociedad frente a la violencia de género, así como promover la inserción de las víctimas. Desde su inicio se han formalizado 1.426 contratos a estas mujeres, lo que les ha facilitado independencia económica y una ayuda para salir de la violencia.

Con su adhesión a la Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género, Renfe se ha comprometido, a comunicar a empleados y clientes las campañas contra violencia de género que se hagan desde el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

La violencia contra las mujeres es una lacra en cuya erradicación resulta esencial la participación de todas las personas, instituciones y entidades públicas y privadas implicadas.

Con esta adhesión, Renfe quiere mostrar su compromiso con esta causa y con el logro de una sociedad en igualdad entre hombres y mujeres, respetuosa con los derechos fundamentales y libres de cualquier tipo de violencia ejercida contra la mujer.

LA GRAN RECOGIDA DE ALIMENTOS

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

Los Bancos de Alimentos repartidos por toda la geografía española animaron a la participación de todos y a superar las cifras de 2014, cuando consiguieron ayudar a más de 1.500.000 de personas necesitadas en España. En 2015, se han conseguido recaudar 22 millones de kilos de comida, un 5% más de lo recaudado la pasada edición.

Durante el mes de noviembre se emitió un audiovisual en todos los trenes de alta velocidad y larga distancia. El objetivo del audiovisual era animar a la participación para colaborar en sus dos modalidades: mediante la donación de alimentos en los supermercados que colaboraron en esta campaña y haciéndose voluntarios ayudando en la recogida de alimentos.

COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN SOÑAR DESPIERTO

La Fundación Soñar despierto se dedica a la Integración social de niños y jóvenes residentes en centros de acogida y residenciales, procedentes de familias desestructuradas a través de un proyecto socioeducativo. Durante 2015 Rodalies de Catalunya ha facilitado el transporte a 520 niños desde Barcelona a Port Aventura durante la jornada solidaria celebrada en el parque.

COLABORACIÓN CON EL INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIO DE BARCELONA (IMEB)

Renfe colaborará con el IMEB en sus actividades de promoción del transporte público entre los escolares. Dentro de este convenio de colaboración Renfe aporto un máximo por curso escolar de 500 billetes combinados gratuitos Renfe-Museu del Ferrocarril de Vilanova y la Geltrú, dirigidos a alumnos de grupos escolares de la ciudad de Barcelona con dificultades económicas.

Compromiso con la cultura, la educación y el deporte

Renfe ha desarrollado una serie de actividades propias, enfocadas a acercar a sus viajeros, a través de sus capacidades, productos y servicios a aspectos culturales, educativos o divulgativos. Así, ha consolidado ya una serie de concursos y premios enfocados a la participación de los usuarios de Cercanías, además de disponer de una serie de productos propios en el que el trayecto ferroviario fomenta actividades culturales y turísticas en diversas localidades.

Además de estas acciones propias de Renfe, que se desarrollan a continuación, la empresa mantiene una constante política de colaboración de patrocinio con otras instituciones o entidades, mediante el vínculo con diferentes manifestaciones culturales, educativas y deportivas, tanto de forma directa, como facilitando el transporte en estos eventos, aplicando descuentos comerciales para el fomento del traslado ferroviario a los asistentes a estas actividades o cediendo espacios propios para su difusión entre los usuarios.

Proyectos culturales y educativos de Renfe

CONCURSO FOTOGRÁFICO "ACERCANDO EL OBJETIVO"

Cercanías de Madrid realizó en 2015 la séptima edición del Concurso Fotográfico 'Acercando el objetivo' con el que incentiva esta disciplina artística en distintos formatos: reportajes, publicidad, retrato creativo, entre otros; alrededor del tren de Cercanías como medio de transporte sostenible y de interés medioambiental, dentro del área metropolitana de Madrid. En esta VII edición se han presentado un total de 989 de trabajos.

IX CERTAMEN DE RELATOS BREVES "EL TRÁNSITO, EL VIAJE O EL MOVIMIENTO HACIA UN DESTINO"

El objetivo del concurso es involucrar a nuestros clientes y a todos los ciudadanos en este proyecto, en el que los trenes se convierten en punto de encuentro

entre los viajeros y los libros, mediante la escritura de pequeños relatos cortos o micro-relatos. En esta edición concursaron 1.246 relatos y desde su inicio en 2007, han participado en este Certamen un total de 21.000 relatos.

TRIN TRAN TREN

Cercanías Madrid desarrolló durante las navidades pasadas la X edición del "Trin Tran Tren", espacio de ocio, juegos, cuenta-cuentos y talleres de pintura, música y juegos de habilidad. Está dirigido a niños de entre 4 y 11 años, siendo coordinado por monitores y personal cualificado. La actividad es una adaptación del conocido juego de la oca y se desarrolla en la estación de Cercanías de Nuevos Ministerios, por la que han pasado más de 3.500 niños.

CATÁLOGO DE ACTIVIDADES ESCOLARES

Renfe ofrece a profesores y alumnos de escuelas y colegios en todo el país la posibilidad de desplazarse en grupo a un gran número de destinos y actividades interesantes de forma segura, rápida y eficiente, con el añadido de poder disfrutar de tarifas especiales para grupos de 10 o más viajeros.

Los Núcleos de Cercanías de Renfe cuentan con tarifas especiales para grupos escolares. Los Núcleos de Cercanías de Asturias, Madrid y Valencia, así como los trenes de Media Distancia de Cataluña, ofrecen un amplio catálogo de actividades escolares agrupadas por temáticas o por municipios.

El objetivo es ofrecer al profesor una herramienta de ayuda a la hora de programar y preparar cada una de las actividades extraescolares propuestas para cada ciclo. También se pretende fomentar el uso del ferrocarril entre los jóvenes, como un medio de transporte eficaz y respetuoso con el medio ambiente.

CONCURSO DE MICRO RELATOS EN TWITTER

Concurso de micro relatos a través del twitter @renfe siguiendo la historia "me quedé dormido en el tren y..." con el hashtag #SantJordiRodalies coincidiendo con la festividad San Jordi.

Otras colaboraciones culturales

COLABORACIÓN CON LA CAMPAÑA CULTURAL 22 MINUTOS EN TREN

Impulsada por el Ayuntamiento de Mataró y por la escuela de Arte Pau Gargallo de Badalona. Exposición de ilustraciones realizadas por los alumnos, donde se reflejan los desplazamientos diarios en tren de los ciudadanos del Maresme. Estaciones de exhibición (línea R1): Mataró, Cabrera de Mar, Vilassar de Mar, Premià de Mar, Ocata, El Masnou, Montgat Nord, Montgat y Badalona (del 14 al 16 de abril).

FESTIVAL CASTELL DE PERELADA

Colaboración con el Festival Castell de Peralada para la difusión de los servicios de Rodalies de Catalunya hasta Figueres (R11 y RG1) y facilitar el acceso desde el ámbito metropolitano de Barcelona y ámbito regional, a este evento turístico-cultural de gran relevancia en la Costa Brava. Se realizó una campaña promocional con

un descuento especial del 30% en todos los trenes con destino Figueres, presentando la cédula de descuento de asistencia.

FESTIVAL TEMPORADA ALTA 2015 DE GIRONA

Primer acuerdo de colaboración con el Festival Temporada Alta de Girona para la difusión de los servicios de Rodalies de Catalunya hasta Girona (R11 y RG1) y facilitar el acceso y difusión desde los ámbitos metropolitanos de Barcelona y Regional. La oferta teatral de este festival se ha convertido en un referente que se caracteriza por la excelencia, internacionalización y calidad de las obras programadas. El acuerdo consiste en una campaña promocional, con un descuento del 30% en todos los trenes con destino Girona, presentando la cédula de descuento de asistencia al comprar el billete. Referencia Renfe-Rodalies de Catalunya como transportista oficial (del 2 al 25 de octubre).

FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINE FANTÁSTICO DE CATALUNYA DE SITGES

Programación de un tren especial nocturno, directo Sitges-Barcelona, para facilitar la vuelta de los asistentes a las sesiones nocturnas de este festival. Este evento es el primer festival de cine fantástico del mundo, una cita obligada para los amantes del cine y para el público que desea conocer las nuevas tendencias y tecnologías aplicadas al cine y al mundo audiovisual. Renfe está presente, como empresa colaboradora, en los diversos soportes gráficos, anuncios en prensa, plataformas digitales y redes sociales.

Fomento del turismo cultural

TREN DE CERVANTES

El Tren de Cervantes permite conocer la histórica ciudad de Alcalá de Henares desde Madrid, disfrutando de una inolvidable y entretenida jornada en la cuna del escritor español más universal, Patrimonio de la Humanidad por la Unesco y foco incomparable de cultura durante el Siglo de Oro.

El trayecto en tren y el recorrido guiado, amenizado por actores ataviados a la usanza del siglo XVII, que introducen al viajero en la temática cervantina, visitando una ciudad que cuenta con lugares tan emblemáticos como la calle Mayor, la Universidad Cisneriana, la Catedral Magistral, la Plaza de Cervantes, la casa del escritor de El Quijote, el Corral de Comedias, el Hospital de Antezana, la Capilla del Oidor o la Torre de Santa María.

Esta iniciativa incluye el viaje en tren con degustación de productos típicos, así como, una ruta guiada por el casco antiguo de Alcalá de Henares.

Durante 2015, 2.544 viajeros disfrutaron del Tren de Cervantes.

TREN MEDIEVAL A SIGÜENZA

El Tren Medieval ofrece una forma diferente, original y divertida de visitar la villa monumental de Sigüenza desde Madrid, en un viaje en el que se dan cita historia, teatro, gastronomía y artesanía.

Tras el trayecto, de poco más de una hora y veinte minutos, amenizado por actores que interpretan a los más representativos personajes de la época medieval, el viajero puede disfrutar de un largo paseo, acompañado de guías locales, para admirar la ciudad del Doncel en todo su esplendor, que cuenta con lugares monumentales como la Catedral, el Castillo, la Plaza Mayor y la Casa del Doncel, además de un entramado urbano lleno de encanto.

El Tren Medieval, que circula desde 2004, se ha consolidado como una atractiva oferta de ocio para conocer la riqueza cultural de Sigüenza. En sus diez anteriores temporadas, más de 76.000 personas han disfrutado de esta actividad. Durante 2015, se contabilizaron 4.200 viajes del Tren Medieval.

TREN CAMPOS DE CASTILLA

Renfe, el Ayuntamiento de Soria, la Cámara de Comercio de Soria y la Asociación Soriana de Hostelería y Turismo (ASOHTUR), ha puesto en marcha el Tren Turístico "Campos de Castilla". Un proyecto turístico cultural con el que descubrir durante el fin de semana, los rincones machadianos de Soria, como Tierra de Alvargonzález y la Laguna Negra. Hace más de cien años, Antonio Machado llegó a la ciudad de Soria en tren, de ahí que esta aventura comience y nos transporte a esa época en el mismo medio gracias a la teatralización durante el trayecto en el tren.

El Tren Campos de Castilla es una manera novedosa y original de acercarse a Soria, descubriendo su naturaleza y su historia. Siguiendo los pasos del escritor Antonio Machado, este viaje de fin de semana, se adentra en los rincones más emblemáticos de Soria, en un recorrido lleno de arte, poesía, paisaje y gastronomía. En sus cuatro temporadas, más de 3.500 personas han disfrutado del Tren Campos de Castilla.

TREN TERESA DE ÁVILA

Renfe Viajeros y el Ayuntamiento de Ávila han celebrado un convenio para la puesta en marcha del Tren Teresa de Ávila. Renfe ofrece billetes de ida y vuelta desde Madrid, para disfrutar de una jornada turística, cultural y gastronómica en la Ciudad de Ávila.

Los clientes de Renfe Media Distancia que adquirieran un billete para el citado tren tendrán, con la presentación del billete, acceso gratuito al Palacio de Superunda-Colección Caprotti, los Hornos PostMedievales y al espacio Ávila Mística, así mismo disfrutarán de tarifa reducida en la entrada a la Muralla de Ávila.

A bordo del tren, desde el inicio, van actores amenizando el viaje hasta Ávila, informando sobre aspectos turísticos y culturales de la ciudad y facilitando documentación al respecto. Más de 1.000 personas han disfrutado del Tren Teresa de Ávila.

TRENES TURÍSTICOS DE GALICIA

Los Trenes Turísticos de Galicia brindan al viajero una oportunidad única para descubrir la riqueza de las tierras gallegas. Una forma diferente de sumergirse en su naturaleza, su patrimonio y su cultura a través de diferentes posibilidades: la Ruta de los Faros, la Ruta de los Pazos y Jardines Históricos y las cinco rutas por todas las Denominaciones de Origen del Vino de Galicia.

En colaboración con la Xunta de Galicia e Inorde (Instituto Ourensan de Desenvolvemento Economico), y a bordo de un cómodo tren tematizado, estas rutas de un día ofrecen a los viajeros servicio de guía especializado durante todo el recorrido, traslados complementarios en autocar y entradas a todos los puntos de interés y actividades.

- **Ruta de los Faros.** Esta ruta recorre los más destacados lugares de la costa norte gallega, ofreciendo una forma diferente de descubrir la naturaleza del noroeste de Galicia. Este tren nos descubre lugares mágicos, como Cabo Ortegal, el mirador de Vixía Herbeira, el Santuario de Andrés de

Teixido, el Cabo de Estaca de Bares o la Playa de las Catedrales, naturaleza convertida en arte.

- **Ruta de los Pazos y Jardines Históricos.** Permite conocer las más emblemáticas construcciones gallegas, pazos y castillos, adentrándose en la exuberancia y romanticismo de sus jardines. El viaje nos acercará al Pazo de Rubiáns, al castillo de Soutomaior y al Pazo Quiñones de León.
- **Rutas del Vino.** Las Rutas del Vino de Galicia permiten disfrutar de toda la riqueza vitivinícola y el patrimonio artístico de las tierras gallegas, redescubriendo la viña, el vino y su territorio. Estas rutas recorren las cinco denominaciones de origen de Galicia: Rías Baixas, Ribeira Sacra, Monterrei, Ribeiro-Rías Baixas y Ribeira Sacra-Valdeorras.

TRENES TURÍSTICOS DE EXTREMADURA

Los Trenes Turísticos de Extremadura permiten al viajero conocer y disfrutar del patrimonio, la naturaleza y la cultura de Extremadura a través de una serie de rutas de un día a bordo de un tren turístico, con servicio complementario de autobús y guía durante todo el recorrido.

Fruto de un Convenio de colaboración con la Junta de Extremadura firmado en julio de 2014, los Trenes Turísticos de Extremadura contaron en 2015 con las siguientes rutas:

- **Ruta del Parque Natural del Tajo Internacional.** Inicio y fin de viaje en Cáceres, con visitas al Museo del Corcho y centro de Interpretación de la Sierra de San Pedro, quesería tradicional, Valencia de Alcántara y paseo en barco por el río Tajo.
- **Ruta de la Sierra de San Pedro.** Inicio y fin de viaje en Cáceres, con visita a Valencia de Alcántara para disfrutar de sus jornadas gastronómicas y realizar sendas rutas por su casco histórico y sus dólmenes.
- **Ruta de Llerena y Mina La Jayona.** Inicio y fin de viaje en Mérida, con visitas a Mina La Jayona, ciudad romana de Regina y Llerena.
- **Ruta del Jamón Ibérico.** Inicio y fin de viaje en Mérida, con visitas a finca de cerdo ibérico y secadero de jamones, Fregenal de la Sierra y el Castrejón de Capote.
- **Ruta del Parque Nacional de Monfragüe y Plasencia.** Inicio y fin de viaje en Cáceres, con visitas al Parque Nacional y al casco histórico de la ciudad de Plasencia.

TREN DE LA FRESA A ARANJUEZ

El Tren de la Fresa es un clásico del turismo madrileño, una interesante excursión cultural y de ocio, que permite disfrutar de un recorrido en un tren histórico y de una magnífica jornada en Aranjuez, ciudad declarada Paisaje Cultural Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 2001.

El Tren de la Fresa circula por la segunda línea más antigua de las que hay en funcionamiento en la Península (data del año 1851). Parte del Museo del Ferrocarril de Madrid hasta la estación de Aranjuez, tiempo en el que se puede disfrutar de una representación teatral a bordo del tren y de las visitas al Palacio Real y al Museo de Falúas, así como diversas actividades.

TRENES PARA GRUPOS ESCOLARES: "CERCANÍAS DE MADRID"

Cercanías de Madrid ha diseñado una oferta de actividades culturales dirigidas a grupos escolares para descubrir y conocer a través de visitas guiadas, entornos naturales, ciudades y lugares emblemáticos de nuestra cultura. Con tal fin se ha llevado a cabo la firma de convenios entre Renfe y empresas turísticas y Ayuntamientos. Todas estas actividades están incluidas dentro del Catálogo de Actividades Escolares de Cercanías Madrid, dentro de la web de Renfe: Descubre Guadalajara, Descubre Aranjuez, Descubre Alcalá de Henares, La Villa de El Escorial y San Lorenzo de El Escorial, Colmenar Viejo y su entorno y Robledo: NASA.

Compromiso con el deporte

Además de los múltiples acuerdos comerciales en los que Renfe ha trabajado para facilitar el traslado de entidades y clubes de las más variadas disciplinas deportivas, Renfe ha mostrado una especial vinculación con algunas entidades del mundo del deporte, donde ha tenido una mayor presencia y relación, especialmente en lo relacionado con la difusión del deporte entre la infancia y la juventud y el deporte paralímpico.

COMITÉ PARALÍMPICO ESPAÑOL – PLAN ADOP

Renfe es patrocinadora del Plan Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP) del Comité Paralímpico Español. El Comité Paralímpico Español es el órgano de unión y coordinación de todo el deporte para personas con discapacidad, en estrecha colaboración con el Consejo Superior de Deportes.

El Plan Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP) es una iniciativa del Comité Paralímpico Español, el Consejo Superior de Deportes y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad que tiene como fin proporcionar a los deportistas paralímpicos españoles las mejores condiciones posibles para poder llevar a cabo su preparación y afrontar así con garantía de éxito la participación del Equipo Español en los Juegos Paralímpicos.

El Plan ADOP, incluye un Programa de apoyo directo a deportistas en el que se prevén becas económicas para que puedan dedicarse al deporte como actividad principal, así como el Programa Alto Rendimiento Paralímpico (ARPA), un sistema integral de apoyo al entrenamiento, en el que se encuentran ayudas para personal de apoyo, material deportivo, entrenamiento en centros de alto rendimiento, asistencia a competiciones internacionales o el servicio médico, entre otras.

ADOP
Patrocinador
del Equipo
Paralímpico
Español

FUNDACIÓN DEPORTE JOVEN

Llegar a los más jóvenes a través del deporte. Esta orientación es la que mantiene la relación de patrocinio de Renfe a la Fundación Deporte Joven, perteneciente al Consejo Superior de Deportes. Las iniciativas deportivas permiten además la transmisión de valores como la integración, la superación y esfuerzo en el trabajo y el respeto. La Fundación Deporte Joven realiza directamente o como apoyo, cada año, miles de actividades por toda España, involucrando anualmente a más de 2 millones de escolares y a unas 2.000 instituciones o entidades deportivas en todo el país.

Este patrocinio está activo desde 2007 y en los últimos años la colaboración se ha enfocado más a facilitar el transporte en los eventos de la Fundación y a acciones de difusión de sus actividades en los soportes propios de Renfe.

Compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad

El ferrocarril es el modo de transporte de viajeros y de mercancías que presenta un menor impacto ambiental en su conjunto. Es el modo que menos energía consume por unidad transportada, que presenta unos menores niveles de emisiones de CO_2, que menos contribuye a la contaminación local en las áreas urbanas, y que genera un menor impacto acústico. Además la ocupación del terreno realizada por las infraestructuras ferroviarias es en términos relativos significativamente menor que el espacio ocupado por las carreteras.

Dado el peso del turismo en la economía de nuestro país, la prolongada modernización del ferrocarril se presenta como un factor clave en el diseño de un turismo sostenible y responsable que siga presentando a España como uno de los mejores destinos del mundo, donde ya más de 37 millones de viajeros utilizan nuestros servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia y de Alta Velocidad Media Distancia.

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

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

Todas estas ventajas ambientales, además de otras sociales y económicas tales como una menor accidentalidad y una contribución decisiva a la reducción de la congestión urbana, hacen que el tren sea el modo de transporte que menos costes externos genera a la sociedad.

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

En 2015, por cada unidad de transporte, se redujo la huella de carbono de Renfe en un 52% respecto a la existente en 1990 (46,56 gr CO_2 /UT), año base del Protocolo de Kioto, a pesar del fuerte crecimiento de los tráficos ferroviarios de estos últimos años en viajeros. Las causas principales son la mejora de la ocupación y una mayor eficiencia energética en la operación ferroviaria.

La mochila de carbono por unidad transportada por Renfe Operadora (24 gramos de CO_2) es seis veces menor que el límite de emisiones correspondientes a los denominados automóviles “verdes”, exentos del impuesto de matriculación (120 gr.CO_2 /km). Y puede acercarse a CERO si la energía eléctrica utilizada procede al 100% de fuentes renovables, lo que es perfectamente factible en el mercado eléctrico peninsular.

Por ello, Renfe aún tiene margen de mejora. En este sentido, se ha firmado un acuerdo de colaboración con Adif (Administrador de Infraestructuras Ferroviarias, Ministerio de Fomento), para que el suministro de energía proceda fundamentalmente de las mencionadas fuentes renovables.

Estos datos permiten a Renfe configurarse como un actor clave en la mitigación del cambio climático dentro del sector del transporte en España, y en un eslabón imprescindible en cualquier cadena logística, de movilidad, o producto turístico que pretenda ser sostenible.

Con motivo de la última Cumbre del Clima (diciembre 2015), nos sumamos a la comunidad ferroviaria internacional, que reunida bajo el paraguas de la UIC, presentó su Compromiso Ferroviario de Responsabilidad Climática en París. Más de 60 empresas de todo el mundo lo suscribieron, Renfe incluida, conscientes de que un sistema de transporte más sostenible es esencial para conseguir el objetivo de limitar el calentamiento global por debajo de los 2 grados y de que, a pesar de ser el modo más eficiente en términos de emisiones, el ferrocarril es un modo de transporte a gran escala que tiene también una elevada responsabilidad en mejorar su eficiencia.

Tal Compromiso se concreta en dos aspectos esenciales:

- Reducir el consumo de energía específico y la emisión de CO_2 según el documento "Retos de un Ferrocarril de Bajas Emisiones" y sus objetivos para 2030/2050 presentados en 2014 ante Naciones Unidas: 50% de reducción en consumo de energía en 2030 y 60% en 2050 (respecto a 1990) y reducción de emisiones de CO_2 en un 50% en 2030 y en un 75% en 2050 (respecto a 1990). Las empresas se comprometen a reportar a la UIC la evolución de los principales indicadores periódicamente para mostrar los avances del sector ferroviario a nivel internacional.
- Estimular el cambio modal hacia el ferrocarril en los mercados nacionales e internacionales trabajando con otras partes esenciales de la cadena de transporte, difundiendo el papel de un transporte sostenible como parte de la solución al cambio climático.

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

Política Ambiental de Renfe

El objetivo de Renfe en el ámbito del medio ambiente es reducir e incluso eliminar los efectos ambientales ligados a la prestación de sus servicios. Para conseguirlo, la organización da cumplimiento a una Política Ambiental, que se basa en tres ejes fundamentales:

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

Compromiso Ambiental de Renfe

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

Renfe se compromete a:

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

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

Decálogo Ambiental Renfe

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

Gastos e inversiones ambientales

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

GASTOS DE NATURALEZA AMBIENTAL

Según los datos del cierre del ejercicio 2015, se han incurrido en gastos de naturaleza ambiental por importe de 2.840.000 Euros, con un importante incremento respecto a 2014 derivado de la aplicación concreta de los programas de calidad del suelo y las aguas. Estos gastos se desglosan en los siguientes conceptos:

Concepto	2015	2014
Prevención de contaminación de suelos y aguas	2.440.000 €	130.000 €
Gestión y tratamiento de residuos varios	176.000 €	134.000 €
Gestión y tratamiento de residuos peligrosos	191.000 €	274.000 €
Gestión y tratamiento de aguas residuales	28.000 €	35.000 €
Otros	5.000 €	24.000 €
Total	**2.840.000 €**	**597.000 €**

INVERSIONES AMBIENTALES

En lo que respecta a las inversiones de origen ambiental se han destinado unos dos millones y medio de euros (2.503.000 Euros), una cifra similar a 2014. 1,682 millones han ido dedicados a Programas de Mejora de la Gestión Energética de las series 102, 112, 130 y 730.

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

MULTAS AMBIENTALES

Durante el ejercicio 2015, Renfe no tiene constancia de sanciones por motivos ambientales.

CONSUMOS: ENERGÍA ELÉCTRICA Y DIÉSEL

En 2015, se han destinado casi 320 millones de Euros a los conceptos de energía eléctrica y de combustible diésel, tanto en tracción como en usos distintos de tracción, mejorando ligeramente (-1,8 %) las cifras de 2014, a pesar del incremento de su actividad.

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

CONSUMOS: AGUA

Los gastos ascendieron en 2015 a 1,595 millones de euros, una estimable reducción del gasto del 8,1% respecto a los 1,736 millones de 2014.

Gasto de energía en €		2011	2012	2013	2014	2015
Tracción	Electricidad	234.080.314	236.700.232	253.723.092	232.857.346	264.111.344
	Diésel	48.851.582	53.351.780	47.925.422	51.735.315	33.642.810
Total tracción		282.931.896	284.592.661	290.052.012	301.648.514	297.754.154
UDT		19.641.291	21.155.162	23.031.147	23.632.267	21.737.302
Total Energía		**302.573.187**	**305.747.823**	**313.083.159**	**325.280.781**	**319.491.456**

La aportación estratégica de Renfe Operadora a la sostenibilidad

AHORRO DE COSTES EXTERNOS

Renfe ha evaluado para 2015 los ahorros monetarios generados por sus servicios en concepto de costes externos, resultando una cifra récord de 1.703 millones de euros por este concepto.

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

METODOLOGÍA EMPLEADA

Como venimos indicando desde el Informe Anual 2011, en dicho año, las consultoras CEDelft, Infras y Fraunhofer ISI publicaron un estudio que recoge las componentes y adapta la metodología existente a los criterios del estudio "Internalisation Measures and Policies for All External Costs of Transport –IMPACT" (Medidas y Políticas de Internalización de todos los costes externos del transporte).

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

Los costes externos son costes generados por los distintos modos de transporte y por sus usuarios, que no pagan por ellos, y que son pagados por el conjunto de la sociedad. Estos costes son, entre otros, la congestión, la contaminación, los accidentes, el ruido y otros daños sobre la naturaleza y el paisaje.

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

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

Magnitud de los Costes Externos del Transporte

EUROPA	ESPAÑA
Costes externos > 500.000 Millones € (≅ 4% PIB europeo)	**Costes externos** > 42.000 Millones € (> 4% PIB español)
Costes externos + congestión > 700.000 Millones € (≅ 5-6% PIB europeo)	**Costes externos + congestión** > 66.000 Millones € (≅ 6% PIB español)

APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA EN RENFE

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

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

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

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

PRINCIPALES RESULTADOS

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

Millones €	2015	2014
Costes externos producidos por Renfe	471	469
Costes externos que hubieran generado los modos de transporte sustitutivos	2.174	2.125
Ahorro de los trenes de viajeros y mercancías	1.703	1.656

Como se puede comprobar en el cuadro, los costes externos generados por Renfe son, como media, unas 4,5 veces menores que los generados por sus competidores directos.

Distribución del ahorro por tipo de servicio

Millones €	2015	%	2014	%
Mercancías	298	17	331	20
Viajeros				
Alta Velocidad - Larga Distancia	717	42	646	39
Cercanías	520	31	513	31
Media Distancia	168	10	166	10
Total Viajeros	1.405	83	1.325	80
Total	**1.703**	**100**	**1.656**	**100**

Distribución del ahorro por coste externo

Millones €	2015	%	2014	%
Accidentes	681	40	679	41
Cambio climático	783	46	712	43
Congestión urbana (1)	170	10	166	10
Resto de componentes (2)	69	4	99	6
Total	**1.703**	**100**	**1.656**	**100**

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

CIRCULACIONES ALTERNATIVAS EVITADAS

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

- Automóviles: 348 millones de circulaciones
- Camiones: 4 millones de circulaciones
- Aviones: 104.500 circulaciones

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

CONSUMO ENERGÉTICO Y EMISIONES EVITADAS

El estudio de sustitución modal muestra los ahorros de emisiones y consumo energético producidos en Renfe en 2015 fueron de:

- Ahorro de emisiones CO_2: 3,5 Millones Toneladas CO_2
- Ahorro de energía: 1 Millón Toneladas equivalentes de petróleo

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

Consumos energéticos realizados

En 2015, a pesar del importante incremento de los tráficos en viajeros, las cifras unitarias de consumo energético mejoraron, fundamentalmente por el incremento de la ocupación de los trenes, presentando una ligera mejora respecto a 2014 del 2,1%, que deja la ratio de eficiencia energética muy cerca de 100 Wh/UT.

	2015	2014	% 2015/2014
Millones de litros diésel	75,77	78,98	-4,1
Gwh diésel	752,4	784,3	-4,1
Gwh tracción eléctrica	2.422,5	2.431,6	-0,0
Gwh total	3.174,9	3.215,9	-1,3
Millones de Unidades Transportadas	31.905,4	31.310,0	1,9
Wh/UT	100,5	102,7	-2,1

También es relevante señalar que se produjo una disminución del total de la energía de tracción consumida en un 1,3% en este entorno de crecimiento de la oferta por parte de Renfe.

Cabe destacar también la extensión de la remuneración de la energía devuelta por freno regenerativo en corriente alterna, procedente de las circulaciones de alta velocidad, en la línea Madrid-Levante, y en tramos de la línea Madrid-Barcelona-Frontera Francesa.

Mayor trascendencia a futuro puede tener el resultado del primer año completo de funcionamiento del proyecto piloto de Subestación Reversible Modular en corriente continua en la subestación de La Comba, en la línea Málaga-Fuengirola, gracias a la colaboración con Adif. El ahorro, generado en toda la línea por esa única subestación, ascendió al 13% del consumo total, según el administrador de infraestructuras, lo que abre expectativas de extensión de esta tecnología en la red convencional.

Evolución de las fuentes energéticas primarias de los consumos de tracción

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

El año 2015, en el mix peninsular, se caracterizó por un uso intensivo del carbón, el gas y la energía nuclear en la generación en detrimento de las fuentes renovables, lo que provocó que la "mochila" de carbono de cada Kw/h producido en 2015 fuera un 42% mayor respecto al año anterior.

Ello ha empeorado las cifras de emisión de CO_2 de Renfe, aunque ello se ha visto parcialmente compensado con una mayor eficiencia energética en la tracción de los trenes, y por una mayor ocupación de éstos.

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

Consumo energético para usos distintos de tracción

Los usos distintos de tracción (UDT), mayoritariamente eléctricos, representan un 6,5% del total, y son principalmente los consumos energéticos generados en estaciones, talleres, y oficinas.

EMISIONES CONTAMINANTES DERIVADAS DE LOS CONSUMOS ENERGÉTICOS

Emisiones de gases de efecto invernadero

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

En este sentido los servicios de Renfe presentaron durante 2015 unas emisiones unitarias (por viajero o tonelada transportada) sensiblemente inferiores a las de sus competidores, con factores entre 6 y 7 veces menores en relación a los automóviles o con la aviación.

Las siguientes cifras muestran cómo se redujo la Huella de Carbono de cada Unidad Transportada en un 52% respecto a la existente en 1990 (46,56 gr CO_2/UT) –año base del Protocolo de Kioto–.

Estos datos permiten a Renfe configurarse como un actor clave en la mitigación del cambio climático dentro del sector del transporte en España, y en un eslabón imprescindible en cualquier cadena logística o de movilidad que pretenda ser sostenible.

	2015	2014
Kg CO_2 debidos a electricidad (emisiones indirectas)	571.710.000	403.645.600
Kg CO_2 debidos a diésel (emisiones directas)	201.548.380	210.086.800
Total Kg CO_2	773.258.380	613.373.400
gr CO_2 /UT	24,26	19,60
Reducción sobre base 100 en 1990	52,10%	57,90 %

Datos de emisiones utilizados:

	2015	2014
Kg CO_2 emitidos / Kwh	0,236	0,166
Kg CO_2 emitidos / L diésel	2,66	2,66

Fuente: "Observatorio de la electricidad. Enero 2016" de WWF España para emisiones por KWh y Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente para emisiones por litro diésel.

	2015	2014
Emisiones CO_2 eq		
Total Kg CO_2 (miles)	774.025	613.373
Emisiones CO_2 eq (miles)	774.033	613.379
Residuos radioactivos generados por el consumo de Renfe (residuos indirectos)		
Baja y media actividad en m³	6,735	5,714
Alta actividad en Kg	552,233	695,438

Principales indicadores de sostenibilidad

GESTIÓN DEL AGUA

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

	2015	2014	% 2015/2014
Consumo de agua m³	941.651	1.023.534	-8%

Aguas residuales

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

Renfe ha destinado en 2015 un importe de 28.000 euros para la gestión y el tratamiento de aguas residuales.

Procesos de ahorro de agua

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

Destaca, asimismo la optimización de limpiezas vehículo y lavado manual en algunos trenes y el mantenimiento de instalaciones con grifería con pulsadores automáticos y temporizados, así como la instalación detectores de presencia en aseos de estaciones y oficinas.

CONSUMO DE MATERIALES

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

Kg.	2015	2014	% 2015/2014
Aceites/grasas	315.302	319.674	98,6
Pinturas	130.003	125.448	103,6
Papel y cartón	76.890	87.286	88,1
Arena	40.763	41.647	97,9

Iniciativas desarrolladas en las oficinas para la reducción del consumo de papel son la aplicación de buenas prácticas de uso, como puedan ser la utilización preferente de archivos electrónicos, la utilización de papel reciclado, la impresión por las dos caras, en blanco y negro, incluyendo la sensibilización del personal para reducir impresoras de color y la configuración de las impresoras con escalas de grises.

GESTIÓN DE RESIDUOS

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

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

Durante el año 2015 se han generado 1.107 toneladas de residuos peligrosos.

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

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

Finalmente continúa la recogida por parte de las empresas suministradoras de equipos informáticos de piezas y otros componentes eléctricos y electrónicos.

Gestión de suelos contaminados

El Comité de Dirección de Renfe aprobó un Plan de Actuación en materia de suelos contaminados, que recoge la previsión de acciones de caracterización, control de la contaminación de suelos y descontaminación, en las instalaciones de fabricación y mantenimiento de material ferroviario.

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

Fruto del Plan de Actuación y del Convenio de Colaboración con Adif, Renfe ha realizado diversas actuaciones relacionadas con la prevención de la contaminación. Entre las actuaciones concretas, desarrolladas en nuestras instalaciones, figuran: la realización de estudios de caracterización, labores de control y seguimiento de la evolución de indicadores, y realización de trabajos de descontaminación.

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

2015 se ha caracterizado por una elevada actividad en este ámbito, especialmente por las características de los activos inmuebles recibidos de la extinta FEVE.

IMPACTO EN LA BIODIVERSIDAD

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

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

Ver tabla de espacios naturales afectados por las instalaciones de Renfe (Anexo 6)

TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS

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

Renfe ha transportado más de 1,5 millones de toneladas de mercancías peligrosas en 2015, un 4,8% menos que en 2014, lo que equivale a unos 50.000 camiones pesados al año.

La mayoría corresponde a hidrocarburos gaseosos en mezcla licuada, etanol y amoniaco.

Toneladas	2015	2014	% 2015/2014
Hidrocarburos gaseosos licuados	246.517	270.772	-8,96
Etanol	263.874	254.122	3,84
Ácido Sulfúrico	71.622	81.370	-11,98
4-Tiapentanal	102.444	103.211	-0,74
Hidróxido Sódico	93.958	98.272	-4,39
Amoniaco Anhidro	123.968	181.166	-31,57
Otras Materias Líquidas Peligrosas Para Medio Ambiente	81.042	68.303	18,65
Butadienos	37.060	44.465	-16,99
Estireno Monómero Estabilizado	36.993	39.019	-5,19
Resto de Mercancías peligrosas	484.754	494.508	-2,0
Total	**1.556.072**	**1.635.208**	**-4,8**

INCENDIOS EN VÍA Y EN SUS PROXIMIDADES

En los últimos diez años, Renfe ha dividido por 4 –en términos relativos– o por 6 –en términos absolutos– los incendios atribuibles a la actividad ferroviaria.

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

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

Incendios por Millón de km-tren anual

Plan de Prevención de Incendios: un ejemplo de Adaptación empresarial al Cambio Climático y de cooperación ambiental entre empresas y administraciones

Como todos los años desde su creación en 2005, Renfe elaboró y desarrolló en 2015 un Plan de Prevención de Incendios Forestales. Este Plan se elaboró teniendo en cuenta los datos y mapa de localización de los incendios ocurridos durante los años anteriores en la RFIG (red Ferroviaria de Interés General.

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

Entre las actuaciones que Renfe ha llevado a cabo en 2015 para reducir los factores de riesgo de producción de incendios, cabe destacar las siguientes medidas:

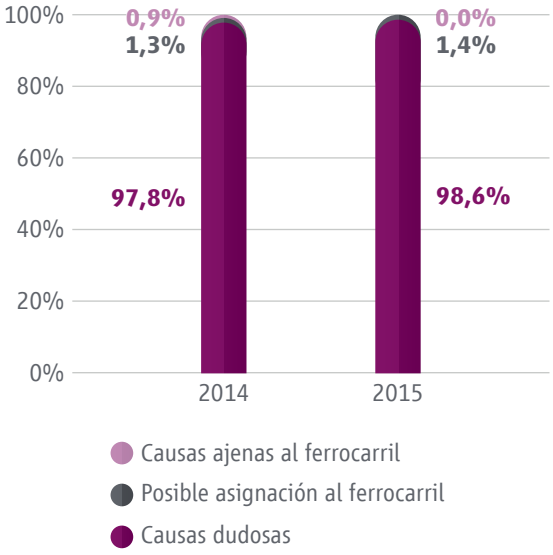
- Campaña para la sensibilización dirigida a los trabajadores del Grupo Renfe consistente en la edición de un díptico para cada uno de los empleados de Renfe y un Cartel que se expone en todas las dependencias del Grupo Renfe.
- Reuniones con administraciones Públicas e Instituciones
- Coordinación con Adif
- Planes de transporte especiales
- Campaña de Inspección técnica de material en servicio
- Vigilancia de trenes
- Campaña de comunicación y sensibilización
- Elaboración del mapa de riesgo de incendios
- Implantación zapatas sintéticas en vagones de mercancías
- Válvula de rebose para eliminación de sobrecargas de freno
- Control de escapes y antichispas

Estos resultados se enmarcan en los esfuerzos que se están realizando en relación a la Adaptación al Cambio

Climático, responsable por ejemplo de una mayor frecuencia e incidencia de las olas de calor.

Es también un caso muy interesante teniendo en cuenta que parte de una actuación concertada entre diversas empresas, entes y niveles institucionales. Es un buen ejemplo de cooperación e integración a nivel estatal de la gestión ambiental.

Incendios en las vías y sus proximidades



Durante 2015, de los 8 incendios con posible responsabilidad compartida Renfe/Adif, 7 fueron ocasionados por ejes agarrotados o problemas con el freno de mano y tan sólo uno por la ausencia o rotura de una zapata. 7 de ellos fueron causados por trenes de mercancías, y uno de viajeros.

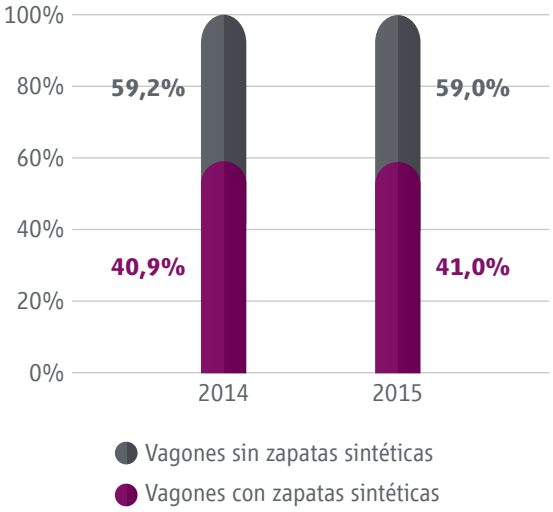
Como se ha comentado, a lo largo de los últimos años, se ha producido una fuerte reducción en el porcentaje de incendios con posible asignación al sistema ferroviario respecto al total de incendios registrados en los márgenes de la vía, pasando de un 7,03% en el año 2006 (con 48 incendios) al 1,4% en el año 2015 (con 8 incendios).

REDUCCIÓN DEL IMPACTO ACÚSTICO

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

Con el 41 % actual de zapatas sintéticas en vagones de mercancías, Renfe es una de las empresas ferroviarias europeas con un parque de trenes más 'silencioso'. A medio plazo, la mitad del parque de Renfe Mercancías y Logística, el más explotado y el que más servicios realiza, estará dotado con sistemas de frenos que reducen el ruido hasta 10 decibelios (en muchos casos esta reducción supone la mitad de la percepción del ruido ambiental). Estas zapatas, adicionalmente, también reducen el riesgo de incendios.

% Vagones con zapatas sintéticas



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

Es preciso destacar que este 41% del total de los vagones, es que realiza la mayoría de los tráficos, llegando a completarse hasta un 70% de tráficos "silenciosos".

Formación y divulgación entre trabajadores

Renfe ha llevado a cabo durante 2015 diversas acciones de formación y divulgación ambiental para empleados.

FORMACIÓN AMBIENTAL

- Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente: De carácter transversal y de dos horas de duración, esta acción formativa dota de los conocimientos teóricos y prácticos para conocer los sistemas de Calidad así como la política y normativa medioambiental.
- Sensibilización al Medio Ambiente: Esta acción formativa, de seis horas de duración y dirigida a todas las categorías profesionales, desarrolla el conocimiento de la política medioambiental, su

aplicación y la necesidad de colaboración en la protección al medio ambiente, fomentando conductas respetuosas con el medio.
- Conducción Eficiente: Módulo ambiental de una hora de duración, incluido en los cursos de Reciclaje de Mantenimiento de Título de Conducción con Simulador y dirigido específicamente al colectivo de conducción, considerado como una pieza clave de la cadena de la eficiencia energética de Renfe-Operadora.
- Gestión Ambiental en Talleres. De carácter específico, esta acción formativa dota de los conocimientos teóricos y prácticos para manejar los sistemas de gestión ambiental en el ámbito industrial.

OTROS

- Divulgación en materia de sostenibilidad impartida en los programas de formación para personal de estructura como el programa Futura y el Programa de Desarrollo en Gestión Empresarial.
- Se han realizado, igualmente Talleres de Huella de Carbono, y en colaboración con la Asociación Española de la Calidad (AEC) se han habilitado Expertos europeos en Gestión Ambiental.

GRUPO DE TRABAJO DE MEDIO AMBIENTE

Renfe cuenta con un grupo de trabajo estable en el seno de la compañía que funciona como un órgano paritario de información y deliberación entre la empresa y la representación legal de los trabajadores, sobre la gestión ambiental y su relación con la prevención de riesgos laborales. Este grupo de trabajo se constituyó en el año 2000 como órgano asesor del Comité de Seguridad e Higiene en el trabajo. Durante este año ha contribuido especialmente a identificar y solventar la problemática específica de los activos heredados de FEVE.

Promoviendo la movilidad sostenible con nuestros clientes

EL TREN Y LA BICICLETA

En la idea de favorecer soluciones integradas de movilidad sostenible en las ciudades, destaca el caso de Cercanías Madrid que desde 2011, da la posibilidad a todos los clientes que lo deseen de viajar con su bicicleta en los trenes de todo el núcleo, cualquier día de la semana y a cualquier hora, dentro del horario de apertura del servicio.

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

En el caso de Rodalies de Cataluña se mantienen aparca-bicis en 36 estaciones y de bicing-estación en 8 estaciones. En Cercanías de Valencia, Murcia, Alicante y Zaragoza se han realizado la instalación de módulos apacabicis y aparcamotos, con la colaboración con Ayuntamientos para la cesión de espacios para la instalación de aparcabicicletas.

ACTIVIDADES AMBIENTALES CON CLIENTES

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

- Trenes playeros: especialmente en el norte de la Meseta, y con destino a las playas del Cantábrico, el tren permite una aproximación respetuosa a los recursos naturales de la costa.
- Tren de la Naturaleza: Programa dirigido a grupos infantiles y juveniles con visita guiada y diversas actividades dentro del Programa de Educación Ambiental de la Sierra de Guadarrama, como el senderismo, el esquí de fondo, la formación ambiental o la recuperación de la fauna salvaje.
- Trenes turísticos de ancho métrico. La amplia oferta de trenes turísticos de ancho métrico permite la movilidad entre algunos de los rincones más bellos de España, serpenteando por la costa, en el interior o en el piedemonte de la Cordillera Cantábrica.
- Existen ofertas para grupos en MD del Mercado Sur en Riofrío (Granada), Fuentepiedra y El Chorro (Málaga)
- La promoción de la Guía Escolar 2013 de Cercanías Valencia ofrece propuestas ambientales.
- La promoción de viajes para escolares en Media Distancia incluye la visita a la Vía Verde de Ojos Negros.
- En ámbito más urbano, ZooBcn y Marineland de Rodalies Catalunya, incluyen un billete combinado.

Compromiso con la ética y el buen gobierno

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

Desde el año 2014 el Grupo Renfe ha publicado en su página web el Portal de la Transparencia en cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno. En este portal las empresas del Grupo Renfe publican de forma periódica y actualizada información relevante para garantizar la transparencia de sus actividades, poniéndolas a disposición de los ciudadanos. A través del portal, y de los demás canales de comunicación establecidos para atender a la Ley de Transparencia, las empresas del Grupo han gestionado 29 solicitudes de información durante 2015.

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

Pacto Mundial de Naciones Unidas

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

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

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

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

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

Código Ético

Inspirado en los Diez Principios de Pacto Mundial y en otros acuerdos y normas nacionales e internacionales como las Directrices de la OCDE, la Declaración Internacional del Trabajo (OIT) y la Ley 19/2013, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, el Grupo Renfe (Entidad Pública Empresarial RENFE-Operadora, Renfe Viajeros, S.A., Renfe

Mercancías, S.A., Renfe Fabricación y Mantenimiento, S.A. y Renfe Alquiler de Material Ferroviario, S.A.) ha elaborado y comunicado un Código Ético que recoge los principios de actuación que rigen a todos los empleados en materia de derechos humanos, respeto por las personas, relaciones responsables con el entorno, anticorrupción, lealtad a la empresa, integridad, profesionalidad y competencia, confidencialidad o utilización de recursos, entre otros aspectos. Se trata pues del marco de actuación de los empleados en su desempeño laboral diario, en la relación con otros empleados, clientes, proveedores, la Administración y la sociedad en general. Los principios de este Código también son aplicables a los proveedores y otros grupos que interactúan con el Grupo Renfe en la medida que estos valores, principios y normas que en él se recogen puedan serles de aplicación.

El Código Ético del Grupo Renfe se aprobó en el Consejo de Administración de RENFE-Operadora del 29 de abril de 2014 y cuenta con una Comisión del Código Ético que, entre otras funciones, fomenta la difusión y aplicación del Código, modifica sus contenidos en caso de requerirse y gestiona el canal ético.

Este canal (codigoetico@renfe.es) es un espacio de comunicación que permite a cualquiera de los grupos de interés del Grupo expresar sus dudas, sugerencias o posibles incumplimientos de las normas recogidas en dicho código. Es un canal confidencial, aunque no anónimo. A cierre de 2015 se habían recibido 17 consultas y denuncias que fueron atendidas mediante el procedimiento fijado para tal fin.

También durante 2015 se desarrollaron acciones de comunicación tendientes a promover el conocimiento y difusión del Código Ético entre las que destacan la inclusión tanto del texto completo del código, como de un documento resumen en un formato amigable, en la página principal de la intranet. También se diseñó un cuestionario que invitaba a los empleados a reflexionar sobre la aplicación de los contenidos del código a situaciones concretas dentro de la empresa. Los empleados recién incorporados contaron, además, con una sesión explicativa sobre el Código Ético dentro del su programa de acogida en la empresa. Los documentos del código contaron con 2.464 consultas y los cuestionarios fueron cumplimentados por 323 empleados.

Sistema de control

En cuanto a la supervisión externa, las empresas filiales del Grupo Renfe, con consideración de empresas del Grupo a efectos de consolidación contable, están obligadas a la supervisión de sus cuentas anuales por un auditor externo. La revisión de cuentas del ejercicio 2015 ha sido realizada por la empresa KPMG Auditores, S.L. Las empresas principales del Grupo, dependientes directamente de la Entidad Pública Empresarial (Renfe Viajeros, S.A., Renfe Mercancías, S.A., Renfe Fabricación y Mantenimiento, S.A., Renfe Alquiler de Material Ferroviario, S.A.), presentan informes sin salvedades en el ejercicio 2015.

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

Asimismo, la supervisión interna está a cargo de la Dirección de Auditoría Interna, la cual dota al Grupo de un órgano independiente que ayuda a garantizar el cumplimiento de las normas, políticas, planes, procedimientos y objetivos establecidos, así como la salvaguarda del patrimonio, la fiabilidad e integridad de la información y la utilización económica y eficiente de los recursos, aportando mejoras en los sistemas de control.

Entre las principales labores llevadas a cabo por la Dirección de Auditoría Interna en 2015 destacan la realización de trabajos de auditoría y aseguramiento así como trabajos de consultoría y otros informes específicos; el diseño de un modelo de organización y gestión de prevención de riesgos penales y la definición y establecimiento de controles en el ámbito del Sistema de Gestión de Riesgos; la elaboración del Informe de Gobierno Corporativo 2014 y la ejecución de diversas acciones de comunicación tanto interna como externamente, dirigidas a consolidar una cultura de auditoría en la organización.

También forman parte del sistema de control las Comisiones y Comités encargados de establecer y supervisar los dispositivos de control y otros ámbitos de la empresa.

Patrocinios Renfe

A la hora de participar en una acción de patrocinio, entendido como el apoyo promocional o publicitario a eventos y actividades de diferentes ámbitos, Renfe siempre tiene en cuenta dos aspectos clave: su orientación al cliente y el compromiso que como empresa pública tiene con la sociedad y su entorno. La estrategia de participación de patrocinio en Renfe usa principalmente dos vías: las facilidades en el traslado ferroviario (facilitar los traslados en tren de asistentes a los eventos patrocinados) y la utilización de canales de difusión y promoción propios de la compañía (video a bordo de los trenes, acciones en redes sociales de Renfe, cartelería en estaciones de Cercanías, etc.). A través de estas dos vías, comercial y de difusión de marca, se logra también una mayor sinergia entre Renfe y las acciones o eventos patrocinados.

En cuanto a los sectores o áreas de interés, la empresa mantiene una relación constante de colaboración de patrocinio con diferentes instituciones y entidades de múltiples sectores, estando abierta a valorar propuestas de prácticamente cualquier área sectorial. En 2015, Renfe recibió 438 solicitudes de Patrocinio, lo que supone un 16% más que el anterior año (cuando se recibieron 376). La mayor parte de las propuestas estaban vinculadas con aspectos deportivos, manifestaciones artísticas o acciones profesionales (jornadas, conferencias, etc.), estas últimas, especialmente interesadas en las opciones comerciales y de traslados que Renfe puede ofrecer a eventos profesionales o sectoriales.

ACCIONES DE PATROCINIO MÁS DESTACADAS EN 2015

Patrocinio de la película "Ocho apellidos catalanes"

El tren fue uno de los escenarios destacados de la película "Ocho apellidos catalanes", segunda parte de la película más taquillera de la historia del cine español. En la película, el tren es el medio de transporte usado para desplazar a los protagonistas por toda la península (Andalucía, País Vasco, Comunidad de Madrid, Cataluña),

con escenas específicas a bordo del tren y en algunas estaciones ferroviarias. Además de la propia presencia del tren en las escenas, Renfe también participó en acciones de promoción en Redes Sociales, con sus seguidores, así como internamente con empleados, y de diversas maneras en acciones publicitarias en diferentes canales, especialmente en Internet.

La película se ha situado como la tercera película más taquillera de la historia del cine español y Renfe logró acumular audiencias de 23 millones de espectadores en los diferentes formatos y soportes publicitarios televisivos, así como casi 6 millones de audiencia en plataformas como Facebook, con un alcance orgánico (compartido) de 8 millones.

Hay Festival Segovia 2015

Uno de los más interesantes eventos culturales que se dan cita en España, contó con la colaboración de Renfe, especialmente en lo relacionado con los traslados. El "Hay Festival" de Segovia, que celebró en 2015 su 10ª edición, puso en marcha una amplia selección de actividades culturales, encuentros, debates y conferencias. La colaboración de Renfe consistió en la puesta en marcha de un tren especial para el traslado de invitados (incluyendo Embajadores de países participantes y autoridades españolas), medios de comunicación y aficionados para asistir a la inauguración oficial. Durante el resto de las jornadas del Festival, las conexiones de Alta Velocidad que unen Segovia con Valladolid y Madrid, así como el resto de servicios del noroeste peninsular sirvieron de elementos de difusión del festival, mediante la colocación de cartelería especial además de facilitar el acceso a Segovia.

Otras acciones de colaboración se han realizado en 2015 con congresos, encuentros profesionales de diversos sectores, así como con otros foros o fundaciones culturales o festivales de distintas manifestaciones artísticas, interesados en el apoyo de Renfe.

FUNDACIÓN DE LOS FERROCARRILES ESPAÑOLES

Renfe es patrono de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE), entidad cultural que tiene por objeto promover el conocimiento y la utilización del ferrocarril mediante actividades culturales, cursos y estudios, entre otras acciones.

La Fundación tiene entre sus objetivos: velar por la conservación del patrimonio histórico y cultural ferroviario, fomentar el conocimiento y la utilización por la sociedad del ferrocarril, promover la formación especializada y la investigación sobre el ferrocarril, divulgar, a través de la edición de publicaciones periódicas y otros medios, aspectos técnicos, económicos y sociales relacionados con la actualidad ferroviaria, así como difundir los aspectos culturales y los beneficios socioeconómicos y ambientales del transporte por ferrocarril.

Entre las principales actividades patrocinadas por Renfe en 2015, destacan:

Concurso fotográfico "Caminos de Hierro"

El concurso fotográfico 'Caminos de Hierro' fue creado en el año 1986 por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles para fomentar y promocionar las actividades artísticas fotográficas en el entorno del ferrocarril a través de sus viajeros, estaciones, trenes, vías, túneles...

Desde su creación, este certamen ha alcanzado la participación de más de 30.000 fotógrafos, con más de 75.000 fotografías, provenientes no sólo de España y otros países europeos, sino también de África, América y Asia.

El certamen apoya las nuevas tendencias fotográficas y apuesta por la participación de fotógrafos jóvenes, a través del Premio Autor Joven, creado en 1995. Desde marzo 2014 hasta enero de 2016 han itinerado las obras premiadas y seleccionadas en la 27ª edición por los vestíbulos de las principales estaciones de ferrocarril.

En octubre se convocó el 28º "Caminos de Hierro", cuyo plazo de admisión de fotografías se mantuvo abierto hasta febrero de 2016.

Vías Verdes

El ferrocarril, el medio de transporte más ecológico, nos proporciona nuevas fórmulas de ocio a través de los trazados ferroviarios que quedan fuera de servicio.

En España existían en 1993 más de 7.600 kilómetros de líneas en desuso. Este patrimonio de gran valor histórico y cultural, se ha ido rescatando de su olvido y de la

desaparición total, dado que ofrece un enorme potencial para desarrollar iniciativas de reutilización con fines ecoturísticos, acordes a las nuevas demandas sociales. Estos antiguos trazados ferroviarios están siendo acondicionados para ser recorridos por cicloturistas y caminantes, accesibles para personas con discapacidad o movilidad reducida. Actualmente existen más de 2.400 km de Vías Verdes.

Las Vías Verdes constituyen un instrumento ideal para promover en nuestra sociedad una cultura nueva del ocio y del deporte al aire libre, y de la movilidad no motorizada. Representan un claro apoyo a la cultura de la bicicleta, al generalizar su uso entre todos los ciudadanos, desempeñando un importante papel educativo, en especial para los más jóvenes.

Premios del Tren "Antonio Machado" de poesía y cuento

Los Premios del Tren, "Antonio Machado" de Poesía y Cuento, siguen la larga trayectoria marcada por el Premio de Narraciones Breves "Antonio Machado", instituido por Renfe en 1977 y organizado desde 1985 por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles. En 2002, por acuerdo del Patronato de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles, después de 25 años del Premio de Narraciones Breves, se convocó la primera edición de los Premios del Tren Antonio Machado de Poesía y Cuento. En 2015, la convocatoria de los Premios de Tren ha pasado a ser de periodicidad bienal.

Este año se ha establecido un acuerdo con Renfe Viajeros para poner a disposición de los titulares de la tarjeta +renfe una selección de cuentos y poesías galardonados de los Premios del Tren desde 2002. Bajo el título de "Lecturas para un viaje en tren" se han publicado cuatro volúmenes en formato electrónico para su descarga en la zona privada de la tarjeta +renfe. Cada uno de los libros contiene cuatro cuentos y dos poesías, y alterna obras premiadas y seleccionadas de distintas ediciones.

Guía educativa del Museu del Ferrocarril de Catalunya

Renfe colaboró con la guía educativa "Ven en tren de Cercanías a Vilanova i la Geltrú y visita el Museo del Ferrocarril de Cataluña" en el mes de septiembre, para conmemorar el 25 aniversario, se editó una guía ilustrada que incorpora información actualizada de todos los vehículos e instalaciones históricas de este Museo.

Otras actividades

- Difusión de los resultados del Observatorio del Ferrocarril en España y la actividad de investigación y estudios para potenciar la presencia del ferrocarril en la sociedad e influir en las líneas estratégicas de desarrollo en aspectos trascendentes, como I+D+i, relaciones internas y regulación del sector.
- Actividades organizadas en el marco del Museo del Ferrocarril Madrid-Delicias y Archivo Histórico Ferroviario y el Museo del Ferrocarril de Cataluña-Vilanova i la Geltrú.
- Renfe ha entregado en los últimos años a la Fundación de los Ferrocarriles Españoles gran variedad de vehículos para su puesta en valor en diversos puntos de la geografía española. Concretamente el material cedido en 2015 con contrato o acuerdo formalizado ha sido la Locomotora 333.107, desde Renfe Fabricación y Mantenimiento, y el Coche Bc10x-9651, desde Renfe Viajeros

Aportación a la Fundación de los Ferrocarriles Españoles

Importe en miles €	2015	2014
Contribución global	1.545	1.545

Premios y reconocimientos 2015

PREMIO PLENA INCLUSIÓN MADRID

La Federación de organizaciones a favor de personas con discapacidad intelectual ha otorgado a Renfe el premio Plena Inclusión por su colaboración con la promoción de la accesibilidad cognitiva. Renfe Viajeros ha desarrollado en los últimos años un Programa de Familiarización dirigido a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, que permite a estas personas la oportunidad de familiarizarse y aprender a moverse en Renfe Cercanías.

MADRID EXCELENTE

Renfe Cercanías de Madrid ha superado con éxito el proceso de evaluación para el mantenimiento de la marca Madrid Excelente.

RECONOCIMIENTO A RENFE

El Ayuntamiento y el Obispado de Ávila entregaron a Renfe un diploma de reconocimiento a su labor, dedicación y entrega durante la celebración del V Centenario del nacimiento de Santa Teresa.

RECONOCIMIENTO DE AENOR A RENFE

En el trascurso de la Feria Fitur, Aenor (Asociación Española de Normalización y Certificación) ha hecho entrega de varios reconocimientos a Renfe, concretamente para el núcleo de Cercanías de Madrid, a los Trenes Turísticos, así como a la Memoria de RSE / Sostenibilidad.

05 RETOS

Cumplimiento de los Retos planteados para 2015

De los retos planteados para el año 2015 se han cumplido el 96,15% de estos.

	Cumplido	No cumplido
Auditoria Interna		
Implantación del Mapa de Riesgos de la compañía.	✓	
Elaboración del segundo Informe de Gobierno Corporativo.	✓	
Renfe Viajeros, S.A.		
Implantación del BonoAve Flexible (multidestino).	✓	
Implantación nuevo sistema fidelización: evolución del programa Tempo al programa +Renfe, incluyendo a viajeros de servicio público.	✓	
Billete combinado Tren + Avión con Iberia.	✓	
Mejora de la eficiencia energética (proyecto transversal).	✓	
Plan de Calidad de Cercanías.	✓	
Apertura de nuevas rutas de Alta Velocidad (Corredor Atlántico A Coruña-Santiago-Vigo Urzaiz y León).	✓	

	Cumplido	No cumplido
Renfe Mercancías, S.A.		
Apoyo al desarrollo de los corredores RED transeuropeos (C4 Atlántico y C6 Mediterráneo) y al establecimiento de una ventanilla única por corredor	✓	
Concentrar los esfuerzos de la actividad logística en un menor número de plataformas (Grandes Plataformas) para mejorar la eficiencia operativa.	✓	
Seguir potenciando los tráficos portuarios e intermodales.	✓	
Optimización de los recursos productivos, modernizando el parque de material rodante e incrementando la productividad de los mismos.	✓	
Seguir potenciando los tráficos internacionales mediante una mayor dotación de parque para ancho UIC que permita abordar nuevas relaciones.	✓	
Renfe Fabricación y Mantenimiento, S.A.		
Puesta en servicio de la Nueva Base de Mantenimiento Integral de Valladolid.		✗
Formalización de contratos con Renfe Viajeros, Renfe Mercancías y Renfe Alquiler de Material Rodante para la prestación de servicios de mantenimiento.	✓	
Obtención de la certificación como Entidad Encargada de Mantenimiento (EEM), para prestar el servicio como EEM a nuestro cliente Renfe Mercancías y otros titulares de vagones como Railsider y el Ministerio de Defensa	✓	
Obtener la certificación ISO 14001:2004 de otros 4 centros de mantenimiento, lo que harían un total de 33 centros certificados en la gestión medioambiental.	✓	
A petición de la Dirección General de Viajeros, se realizará el pliego técnico para la compra de nuevos trenes de Alta Velocidad.	✓	
Colaborar con la Renfe y la Dirección General de Viajeros en la puesta en servicio de las líneas Valladolid-Palencia-León y Olmedo-Medina-Salamanca.	✓	
Mejora de la eficiencia energética (proyecto transversal)	✓	
Renfe Alquiler de Material Ferroviario, S.A.		
Lanzamiento de la oferta de alquiler de locomotoras de mercancías.	✓	
Incorporación de vagones y lanzamiento de la oferta de alquiler con mantenimiento integral.	✓	
Renfe Internacional		
Acudir a las licitaciones internacionales para operar servicios de viajeros y/o mercancías, que Renfe considere de interés para la empresa.	✓	
Finalizar la entrega de todo el material ferroviario vendido durante 2014 a terceros países.	✓	
Continuar con la venta de material de segundo uso y los repuestos necesarios para su mantenimiento, a terceros países. El material objeto de venta –material autopropulsado, coches de viajeros y mercancías y locomotoras– será el que Renfe no utilice ya en sus servicios comerciales.	✓	
Ampliar a otros países las asistencias técnicas, seminarios y cursos de formación que ofrece la Dirección Internacional en su cartera de productos.	✓	

Explicación de los restos no cumplidos

PUESTA EN SERVICIO DE LA NUEVA BASE DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE VALLADOLID

Durante el año 2015 no se pudo acometer el traslado de actividad al nuevo taller de Valladolid debido a retrasos en la puesta en servicio de cierto equipamiento industrial por parte de las empresas suministradoras del mismo.

Retos para 2016

Auditoría Interna

- Definición de la metodología y diseño de un SCIIF (Sistema de Control Interno de la Información Financiera) para el Grupo Renfe.
- Puesta en funcionamiento y sistema de reporte en el Sistema de Gestión de Riesgos.

Renfe Viajeros, S.A.

- Dirección de Cercanías Madrid: Implantación definitiva de la Tarjeta Sin Contacto para diciembre de 2016. Finalización del uso de billetes con banda magnética.
- En el primer trimestre de 2016 se pondrá en marcha una reorganización del servicio Madrid-Galicia, donde los servicios Alvia aprovechan la nueva línea de Alta Velocidad Olmedo-Zamora. Se va a realizar una importante apuesta por incrementar la frecuencia de los servicios diurnos. El número de trenes diarios que conecten, Galicia y Madrid será de 7 por sentido (seis diurnos y el TrenHotel entre Coruña-Ferrol/ Vigo-Pontevedra y Madrid), frente a las 4 anteriores (tres diurnos y el TrenHotel). La nueva oferta supondrá un incremento de un 30% de las plazas ofertadas, permitiendo reforzar el servicio con dobles composiciones en fines de semana y periodos punta.
- Extensión del servicio WIFI a otras 20 estaciones en 2016.
- Programa de Fidelización: Incorporación de los títulos nominativos de los servicios de Media Distancia y AVANT.
- Ampliación del servicio Wifi a trenes AVE.
- Comienzo del servicio PlayRenfe en trenes AVE y estaciones de Cercanías.
- Ampliación de acuerdos intermodales.
- Mejora usabilidad web (comercial).
- Nuevo modelo de indemnizaciones para servicios comerciales.
- Ampliación de descuentos para jóvenes.
- Ampliación del programa de fidelización a todos los productos Renfe.
- Implantación de nuevas líneas de negocio: Renfe Viajes, Catálogo de Productos.
- Lanzamiento de la nueva Tarjeta Cobrand Renfe Vs American Express.
- Mejoras de accesibilidad y seguridad en el canal de venta de la Web de Renfe.
- Automatización de la emisión de facturas justificativas para el Call Center.
- Automatización del alta de alertas/incidencias en los trenes y comunicación a Google Map.
- Mejoras en la herramienta de gestión de trenes VMT (asignación centro contable, reasignación automática de plazas para casos de huelgas o cambios de material, gestión de contingentes automáticos).
- Evoluciones CRM: Tarjeta +Renfe Joven 50, Indemnizaciones con puntos, Fidelización MD y Avant, Integración con partners (hoteles, parkings y ocio, American Express).
- Implantación de evoluciones comerciales en las máquinas Autoventa: Tarjeta +Renfe Joven, fidelización, informar de puntos AMEX, descuento familia numerosa, venta de plazas en coche del silencio, optimización de los flujos de venta.
- Implantación de la Normativa de Seguridad PCI-DSS en el pago con Tarjetas de Crédito (integración de los canales de venta con RedSys).
- Mejoras de Experiencia de Usuario - Integración de la venta con partner de Acceso al Parking.
- Mejoras de Experiencia de Usuario - Remodelación del proceso de Indemnizaciones (en el mismo medio de pago, con puntos o en forma de código descuento).
- Mejoras de Experiencia de Usuario - Notificación vía SMS o e-mail al cliente de incidencias como retrasos o reubicación de su plaza.
- Comercialización Sala Executive en trenes AVE.

Renfe Mercancías, S.A.

- Incremento del tráfico ferroviario en puertos.
- Incremento del tráfico internacional.
- Desarrollo de sistemas de información.
- Mejoras en la producción.

Renfe Fabricación y Mantenimiento, S.A.

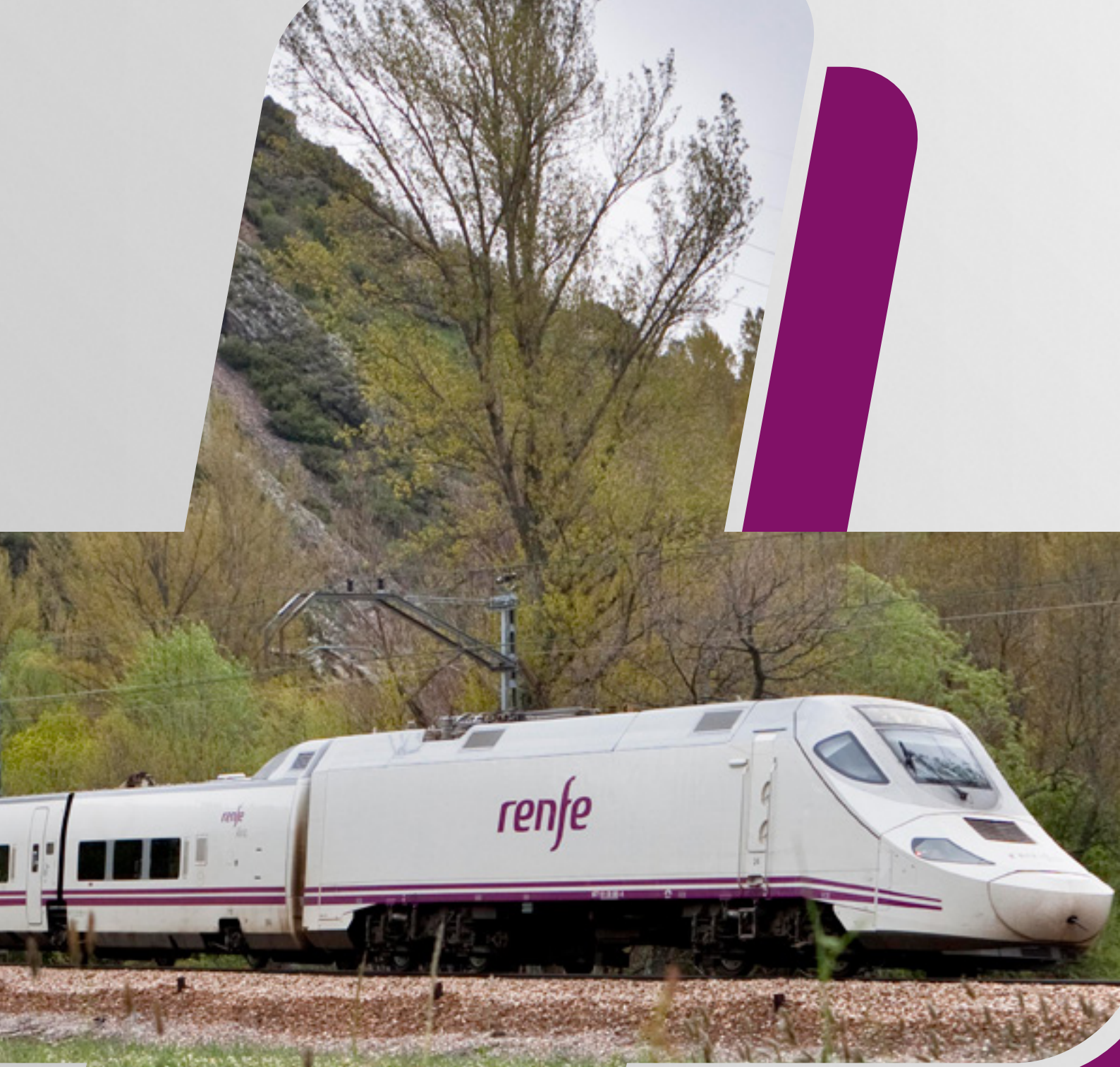
- Puesta en servicio de la Nueva Base de Mantenimiento Integral de Valladolid.
- Evolución del modelo de gestión del mantenimiento desde el criterio de especialización por nivel de mantenimiento hacia un criterio de concentración en actividades estratégicas.
- Plan de reordenación de la actividad en instalaciones de mantenimiento (BMI, BM, CERC y BAT) según evolución de recursos.
- Elaboración del pliego técnico para la compra de nuevos trenes para la línea de Cercedilla-Cotos.

Renfe Alquiler de Material Ferroviario, S.A.

- Adquisición de nuevo material.

Renfe Internacional

- Impulsar las actividades y acuerdos de cooperación con otras empresas ferroviarias.
- Ampliar las asistencias técnicas, seminarios y cursos de formación que ofrece la Dirección Internacional en su cartera de productos.
- Consolidar la presencia de Renfe en los organismos e instituciones internacionales –UIC, CER, etc.–, con el objetivo de velar por los intereses de la empresa.


renfe

06

ANEXOS

Índice de contenidos y Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas

Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI 3.1	Página / Respuesta
Derechos Humanos		
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	4.12, 4.13, HR1-9, LA4 LA13,LA14, SO1	P20-21, P40, P75, P90-93, P114,P117 Debido a que la actividad de Renfe se centra en España, Renfe no imparte formación sobre asuntos relacionados con los Derechos Humanos a sus empleados ni a sus empleados de Seguridad.
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2, HR8	En 2015, no existen contratos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos, debido a que la actividad de Renfe se centra en España. Renfe no tiene proveedores que muestren riesgo significativo de episodios de trabajo forzado o no consentido ni de explotación infantil, ni tiene relaciones con poblaciones indígenas.
Trabajo		
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA4,LA5	P75, P20-21 Debido a las actividades de Renfe, no existen riesgos significativos en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos. En el caso de movilidad forzosa la normativa laboral de Renfe en su artículo 326 indica que el periodo de preaviso debe ser de 30 días. Durante 2015, no ha habido incidentes de discriminación.
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1-3,HR7	
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1-3, HR6	
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR1-4, LA13,LA14	
Medio Ambiente		
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EN6, EN18, EC-2	P107-111 Debido a las características del negocio de Renfe que es una empresa de servicios, no se lleva a cabo ningún proceso productivo donde se valorizan materiales.
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1-29, PR3-4	
Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27	
Lucha contra la corrupción		
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-6	Durante 2015 no se han llevado a cabo análisis en la materia, al no percibirse un riesgo significativo, de hecho, durante este año no se han registrado incidentes de corrupción en 2015, por lo que no ha sido necesario realizar formación en la materia. Asimismo, no se han realizado contribuciones a partidos políticos o instituciones afines.

Espacios naturales afectados por las instalaciones de Renfe

Espacio Natural	Tipo de Instalación	Nombre de la Instalación	Municipios	Provincia	Comunidad Autónoma
Parque Natural de la Bahía de Cádiz	Estación de Cercanías	Universidad	Cádiz	Cádiz	Andalucía
	Estación de Cercanías	Las Aletas			
	Estación de Cercanías	San Severiano			
	Estación de Cercanías	Segunda Aguada			
	Estación de Cercanías	Estadio			
	Estación de Cercanías	Cortadura			
	Estación de Cercanías	Bahía Sur	San Fernando		
	Estación de Cercanías	San Fernando			
	Estación de Cercanías	Puerto Real	Puerto Real		
	Estación de Cercanías	Puerto de Santa María	Puerto de Santa María		
Parque Natural Sierra Norte de Sevilla	Estación de Cercanías	Cazalla Constantina	Cazalla de la Sierra	Sevilla	
	Estación de Cercanías	Fabrica El Pedroso	El Pedroso		
	Estación de Cercanías	El Pedroso			
Reserva Natural de Los Galachos	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Material Motor y Remolcado de Zaragoza	Zaragoza	Zaragoza	Aragón
Paisaje Protegido del Cabo de Peñas	Estación de Cercanías	San Juan de Nieva	San Juan de Nieva	Asturias	Asturias
Paraje Natural de L'Alberá	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Remolcado de Port-Bou	Port Bou	Girona	Cataluña
ZEPA Costes del Garraf	Estación de Cercanías	Platja de Castelldefells	Castelldefels	Barcelona	
	Estación de Cercanías	Garraf	Garraf		
	Estación de Cercanías	Sitges	Sitges		
	Estación de Cercanías	Vilanova i la Geltrù	Vilanova i la Geltrù		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller Central de Reparaciones de Vilanova i la Geltrù			
Parque de la Serralada Litoral	Estación de Cercanías	El Masnou	El Masnou		
	Estación de Cercanías	Premià de Mar	Premià de Mar		
	Estación de Cercanías	Vilasar de Mar	Vilasar de Mar		
Parque de la Serralada Marina	Estación de Cercanías	Montcada i Reixach	Montcada i Reixach		
	Estación de Cercanías	Montcada Bifurcació			
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Montcada			
Parque Sierras del Montnegre - El Corredor	Estación de Cercanías	Sant Celoni	Sant Celoni		
	Estación de Cercanías	Gualba	Gualba		
LIC Costas del Maresme i La Selva	Estación de Cercanías	Mataró	Mataró		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Mataró			

Espacio Natural	Tipo de Instalación	Nombre de la Instalación	Municipios	Provincia	Comunidad Autónoma
Parque Regional del Sureste	Estación de Cercanías	San Martín de la Vega	San Martín de la Vega	Madrid	Madrid
	Estación de Cercanías	Ciempozuelos	Ciempozuelos		
Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares	Estación de Cercanías	Tres Cantos	Tres Cantos		
	Estación de Cercanías	Colmenar Viejo	Colmenar Viejo		
	Estación de Cercanías	El Goloso	Madrid		
	Estación de Cercanías	Universidad Pontifica de Comillas			
	Estación de Cercanías	Pitis			
	Estación de Cercanías	El Tejar	Las Rozas		
	Estación de Cercanías	Pinar de Las Rozas			
	Estación de Cercanías	Las Matas			
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Base de Mantenimiento de TALGO de Las Matas			
	Estación de Cercanías	Torrelodones	Torrelodones		
	Estación de Cercanías	Galapagar - La Navata	Galapagar		
	Estación de Cercanías	Villalba	Collado-Villalba		
LIC de la Sierra de Guadarrama	Estación de Cercanías	Alpedrete	Alpedrete		
	Estación de Cercanías	Collado Mediano	Collado Mediano		
	Estación de Cercanías	Los Molinos	Los Molinos		
	Estación de Cercanías	Cercedilla	Cercedilla		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Cercedilla			
	Estación de Cercanías	Siete Picos			
	Estación de Cercanías	Camorritos			
	Estación de Cercanías	Las Heras			
	Estación de Cercanías	Puerto de Navacerrada	Navacerrada		
	Estación de Cercanías	Dos Castillas			
	Estación de Cercanías	Vaquerizas			
	Estación de Cercanías	Cotos	Rascafría		
Zona Ramsar de Txingudi - Bidasoa	Estación de Cercanías	Ventas de Irún	Irún	Guipúzcoa	País Vasco
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Remolcado de Irún			
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Irún			
LIC Franja Litoral Sumergida de Murcia	Estación de Cercanías	Águilas	Águilas	Murcia	Murcia
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Reparaciones de Material Remolcado de Águilas			
Parque Natural de L'Albufera de Valencia	Estación de Cercanías	Sueca	Sueca	Valencia	Comunidad Valenciana
LIC Sierra de Malacora	Estación de Cercanías	El Romaní	El Romaní		
	Estación de Cercanías	Sollana	Sollana		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Autopropulsado de Valencia	Valencia		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Motor y Remolcado de Valencia			
	Estación de Cercanías	Siete Aguas	Siete Aguas		

LIC (Lugar de Interés Comunitario).
ZEPA (Zona de Especial Protección).

Edita: Dirección de Comunicación Marca y Publicidad

Diseño y maquetación: Art Factory Comunicación

Fotografía: Renfe

renfe

www.renfe.es

GOBIERNO DE ESPAÑA | MINISTERIO DE FOMENTO