



renfe

resumen ejecutivo

renfe



2

cabina

renfe

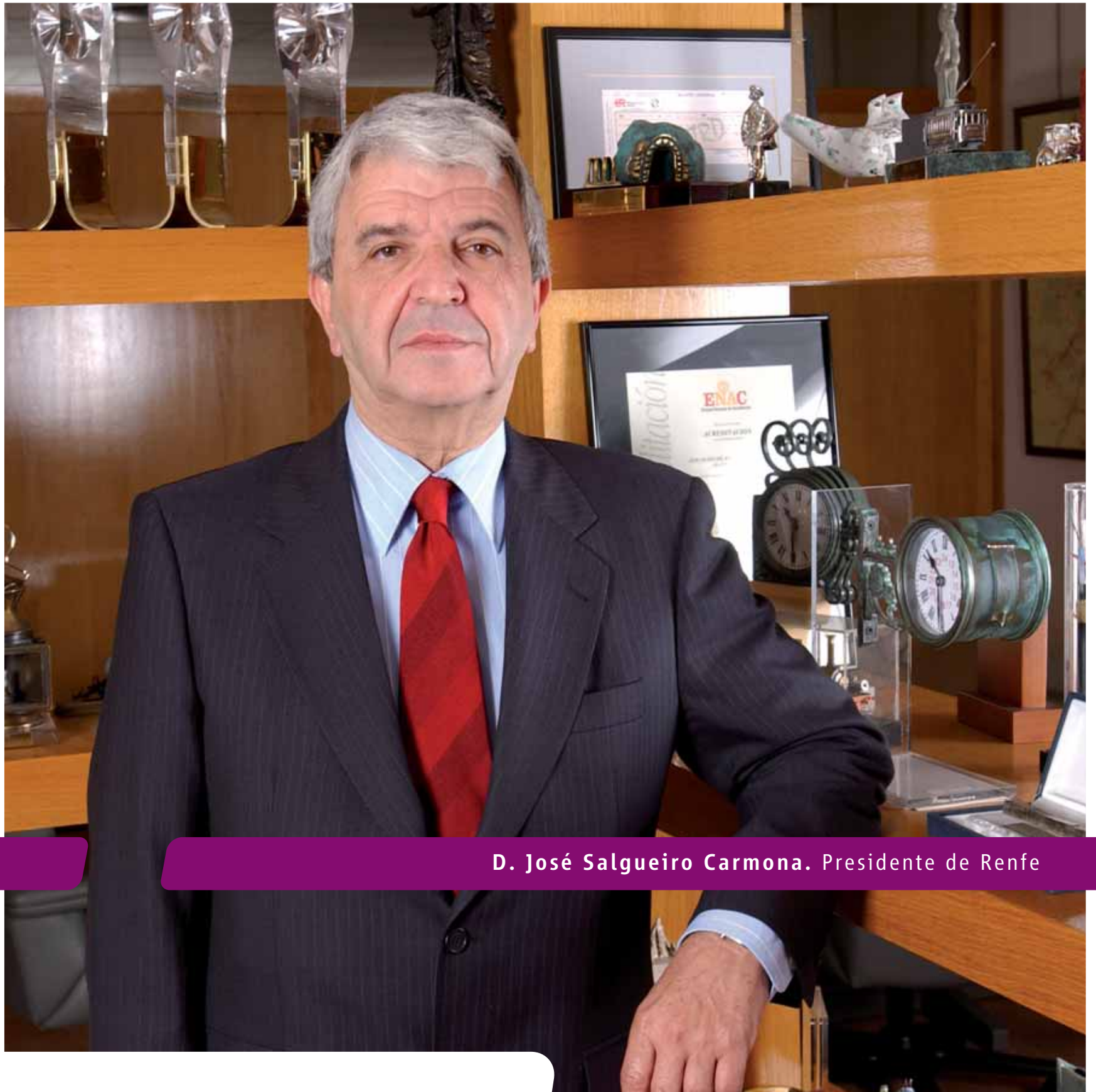
renfe

resumen ejecutivo



1. Entrevista con el presidente de Renfe	5
2. Principales hitos en 2007	9
3. Un referente en transporte ferroviario	13
4. Renfe, un tren accesible y seguro para todos	27
5. 2007: un año de progresos para Renfe	35
6. La satisfacción de los clientes, una prioridad	45
7. “Un tren de valores”: el compromiso de Renfe	53
8. Renfe, motor de la movilidad sostenible	59
9. El equipo humano, principal activo	71
10. Anexos	85

Tal y como se desarrolla más a fondo en el Anexo, hay que tener en cuenta que este Resumen Ejecutivo pretende ser un reflejo de las principales actuaciones de la organización durante el ejercicio 2007. La información completa de cada apartado se puede encontrar en www.renfe.com en el resto de volúmenes que conforman la memoria anual (*Memoria Económica, Memoria Ambiental, Memoria Social*).



D. José Salgueiro Carmona. Presidente de Renfe

"Debemos seguir trabajando para ser el operador ferroviario de referencia en España y en Europa"

¿Cuáles han sido los principales avances de Renfe en 2007?

En 2007 hemos consolidado un nuevo modelo de gestión, iniciado en 2006, que está preparando a la empresa para ser capaz de competir en las mejores condiciones en un entorno liberalizado y alcanzar la rentabilidad en 2010, sin perder de vista la calidad, la seguridad y la sostenibilidad en el desarrollo de nuestra actividad.

Renfe opera en un entorno cambiante y durante 2007 ha trabajado para adaptar la gestión de todas sus áreas de actividad a esa realidad. Así, en 2007 se han inaugurado nuevos servicios de alta velocidad, en la línea Madrid-Segovia-Valladolid y Madrid-Málaga, y hemos llevado a cabo una profunda renovación de nuestro sistema de tarifas y canales de venta, adaptándonos e incluso siendo pioneros en el sector del transporte.

El compromiso de Renfe por ofrecer un servicio público de calidad para todos ha tomado un impulso definitivo este año con la creación de una Dirección Ejecutiva de Desarrollo de la Accesibilidad, responsable de la ejecución de un Plan de Accesibilidad que hará realidad el derecho a la movilidad de todas las personas en el año 2010. En esta línea, seguimos apostando por conceder a nuestra estrategia de responsabilidad social, Un tren de valores, el mayor rango de importancia,

convertida en objetivo estratégico de la empresa e incluida en el Contrato-Programa con el Estado.

En 2007 nuestro área de Mercancías y Logística ha competido efectivamente en un mercado liberalizado. Renfe ha apostado por el desarrollo de nuevos servicios logísticos, la especialización por mercados y la ampliación de su capacidad, con la adquisición de cien nuevas locomotoras. También hemos llevado a cabo una importante reestructuración del área de fabricación y mantenimiento de trenes, Renfe Integria, con la creación de cuatro áreas de negocio diferenciadas y especializadas por área de actividad, pasando de este modo de una organización territorial a otra, la actual, plenamente orientada al cliente.

¿Cuál es el Plan de Inversiones previsto por Renfe para desarrollar su crecimiento?

Nuestro Plan de Inversiones supone la concreción de un proceso de planificación en el que se enmarcan todas las actuaciones del Ministerio de Fomento en el medio y largo plazo, dentro de su política de transportes concretada en el PEIT. En concreto, en el año 2007 hemos ejecutado inversiones por valor de 1.106,6 millones de euros. De este total, más del 75% corresponde a la adquisición de nuevo material rodante y el resto se reparte entre modernizaciones, mejoras del material rodante existente, construcción de

nuevos talleres, modernización del equipamiento... Renfe está realizando un esfuerzo inversor sin precedentes para contar con la flota de trenes más moderna del mundo.

¿Cómo ha avanzado en su segundo año de aplicación el Contrato Programa que regula las relaciones entre Renfe y la Administración General del Estado?

De forma positiva. La verdad es que nos sentimos satisfechos de su grado de cumplimiento. Por un lado, hemos sido capaces, como en 2006, de mejorar la previsión de resultados en un 2,1%; y, por otro, hemos ejecutado nuestro plan de inversiones en un 91,6%.

Por tanto, continuamos en la senda marcada por el Contrato Programa, respondiendo de esta manera al esfuerzo realizado por el Estado en su clara apuesta por el ferrocarril a través del Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte (PEIT).

Como un indicador más de esa senda positiva cabe destacar la relación entre los fondos propios de la compañía y el nivel de endeudamiento con entidades de crédito, que se situó a 31 de diciembre de 2007 en 0,75 frente a 0,74 previstos en el Contrato Programa, como consecuencia, fundamentalmente, de las mejoras obtenidas en los ejercicios 2006 y 2007.

Y más allá de los datos económicos, también hemos mejorado en los otros ratios reflejados en el Contrato Programa para 2007, como es el caso de la gestión de la seguridad, que constituye un principio, una prioridad y un valor diferencial clave para nuestra empresa. En 2007 hemos mejorado nuestro índice de calidad percibida, alcanzando una nota media de 6'78 sobre 10 y un porcentaje medio de puntualidad, en todos nuestros servicios, 94'64%.

También hemos avanzado en materia de seguridad, reduciendo la tasa de riesgo admisible, medida en número de accidentes por millón de kilómetros recorridos pasó del 0,072 al 0,049 en este año. Avanzamos, de este modo, a buen ritmo para la reducción hasta el 0,026 en 2010 recogido en el Contrato Programa.

De hecho, la seguridad está recogida en la misión, visión y valores de Renfe. ¿Cómo se traduce a la gestión que realiza su organización?

Hay que tener en cuenta que nuestra empresa está concebida bajo un concepto integral que trabaja en tres aspectos claves: la inversión en tecnología, el factor humano y la adaptación a la Ley del Sector Ferroviario. Y para actuar en estos puntos, Renfe ha desarrollado un Sistema de Gestión en la Seguridad en el que se ha hecho una importante inversión en temas tan relevantes como los nuevos sistemas de seguridad que se han puesto en marcha a bordo de nuestros trenes o en la formación y capacitación de las personas que ejercen funciones vinculadas con la seguridad ferroviaria.

Mencionaba los tres aspectos claves de Renfe. Comencemos por el primero que ha enumerado, ¿hacia donde van dirigidos actualmente los esfuerzos en innovación de la compañía?

Nuestra gestión viene definida por la capacidad de innovación que ya estamos desarrollando y que va a contribuir a que Renfe sea una empresa pública puntera en Europa en aspectos como son la incorporación de sistemas de seguridad en nuestros trenes o las nuevas tecnologías aplicadas a la formación, la modernización de los talleres o la consolidación de la venta a través de Internet.

Por supuesto, también en la incorporación de los trenes mas avanzados para todos los servicios, tanto de Media Distancia, como de Cercanías, Alta Velocidad y Larga Distancia, así como en Mercancías. Este importante esfuerzo inversor nos va a permitir modernizar nuestra flota de trenes, mejorar nuestra oferta de servicios y ganar cuota de mercado en los próximos años.

También se ha referido al factor humano, ¿qué destacaría de la estrategia de Recursos Humanos que ha seguido Renfe en el último año?

Los pilares claves han sido y seguirán siendo la incorporación de nuevos profesionales, allí donde la actividad y especialización lo demanda, reforzando con ello nuestra capacidad de gestión, técnica y operativa.

Entendemos que otro de los aspectos clave es la política de desarrollo profesional en la que se ha incidido especialmente a través de programas de formación, adaptados a las necesidades de los diferentes colectivos, potenciando no sólo las habilidades técnicas sino también otras de seguridad, de gestión o de desarrollo profesional

Estas actuaciones nos están y ayudando a afrontar los retos que tenemos planteados y a prepararnos también para la liberalización y la entrada de nuevos competidores, momento en el que la experiencia profesionalidad

de las personas que componen Renfe será clave para ser el operador de referencia.

Debemos seguir trabajando para ser el operador ferroviario de referencia en España y en Europa.

El área de Mercancías está compitiendo efectivamente en el mercado liberalizado, ¿cómo ha preparado Renfe este reto?

Efectivamente, quiero hacer una mención especial al transporte de Mercancías, en donde ya Renfe compete con otras grandes empresas. Se trata de un sector en desarrollo, en donde nuestro objetivo es crecer y buscar alianzas con la empresa privada para que el tren pueda captar carga. En este sentido, Renfe, que ha invertido más de 300 millones de euros en 100 nuevas locomotoras especializadas en el transporte de mercancías y que está renovando su flota de vagones y plataformas, quiere hacer realidad el objetivo que el Gobierno se ha fijado: ganar mercado, captar cuota, absorber transporte de otros modos y convertir a nuestros trenes de mercancías en uno de los ejes vertebradores de toda la estrategia del Gobierno de lucha contra el cambio climático.

El tren es, en todos los mercados en donde opera, un medio de transporte sostenible. En transporte de mercancías lo es aún más, porque se trata, también, de convencer a las grandes empresas españolas que su crecimiento, su futuro y el futuro de todos pasa por trasladar carga al ferrocarril.

Renfe cuenta con un ambicioso plan de accesibilidad. ¿Cuáles son las claves de esta plan y con qué medios cuenta?

Efectivamente, otro objetivo de primer orden en la estrategia de nuestra compañía es lograr la plena accesibilidad de todos nuestros servicios. En 2010, cuando se haya

completado el Plan de Accesibilidad que hemos lanzado en 2007, Renfe será la empresa ferroviaria europea con mayor nivel de accesibilidad.

Dicho Plan cuenta con una inversión global de más 300 millones de euros y Renfe tiene como objetivo lograr accesibilidad de todos sus servicios a personas con discapacidad o dificultad en sus desplazamientos, mediante la adaptación de sus trenes y la prestación de un servicio especializado de atención al viajero.

Esperamos que la sociedad valore el esfuerzo que estamos haciendo y que, sinceramente, creo que no tiene parangón en el ámbito de las compañías ferroviarias, me atrevería a decir que a nivel mundial.

¿Cómo liga todo lo comentado hasta el momento con la apuesta de la empresa en materia de Responsabilidad Social?

Están totalmente alineados. De hecho, el propio Plan de Accesibilidad es un claro ejemplo de cómo la garantía de transporte a cualquier colectivo ciudadano ha de ser, y así lo hemos reconocido, nuestro primer compromiso social. Sólo seremos una empresa responsable si cumplimos plenamente con la obligación que tenemos de garantizar un acceso universal al ferrocarril.

Renfe tiene la responsabilidad de contribuir a la configuración de una sociedad sostenible y, en nuestro caso, estamos canalizando todos nuestros proyectos de RSE bajo el paraguas de lo que denominamos 'Un tren de valores'. La cultura, el medio ambiente, la educación o la cooperación al desarrollo han sido en 2007 una vez más protagonistas de decenas de iniciativas de las que han tenido puntual información nuestros clientes en primer término y el resto de la sociedad de una forma más global.

¿Cuáles son las principales ventajas ambientales del ferrocarril en relación con otros medios de transporte?

El ferrocarril es el modo de transporte más sostenible porque es el que menores impactos económicos, sociales y ambientales produce por unidad transportada, llegando a generar hasta cinco veces menos impactos ambientales que el transporte por carretera de mercancías o hasta tres veces menos que el de viajeros por carretera.

En este sentido, el tren es un modo de transporte eficiente que genera un reducido efecto invernadero y una escasa contaminación atmosférica por la utilización preferente de la electricidad y, además, es un modo de transporte seguro que tiene pocos accidentes.

En nuestro caso, además tratamos de maximizar dichas ventajas mediante una gestión empresarial eficiente basada en criterios de sostenibilidad, otro de los ejes estratégicos de la Planificación de Renfe, recogidos en el Contrato Programa, siendo la innovación una de sus palancas principales.

¿Puede citar ejemplos de cómo lleva a la práctica la política ambiental en su empresa?

Renfe se ha comprometido a reducir un 9,1 por ciento respecto a 2004 su consumo energético específico al finalizar el ejercicio 2009, adelantándose de este modo tres años a la propuesta de la Estrategia de Ahorro y Eficiencia Energética en España (E4) para el sector transporte en 2012. Entre otros factores, ello es posible gracias a la compra de los nuevos trenes que están siendo adquiridos con criterios de compra responsable.

Otro claro ejemplo es en la lucha contra el cambio climático, donde la principal aportación de Renfe es provocar la transferencia modal desde modos menos eficientes energéticamente hacia nuestros trenes. Por ejemplo, la transferencia modal hacia el tren de Alta Velocidad en el

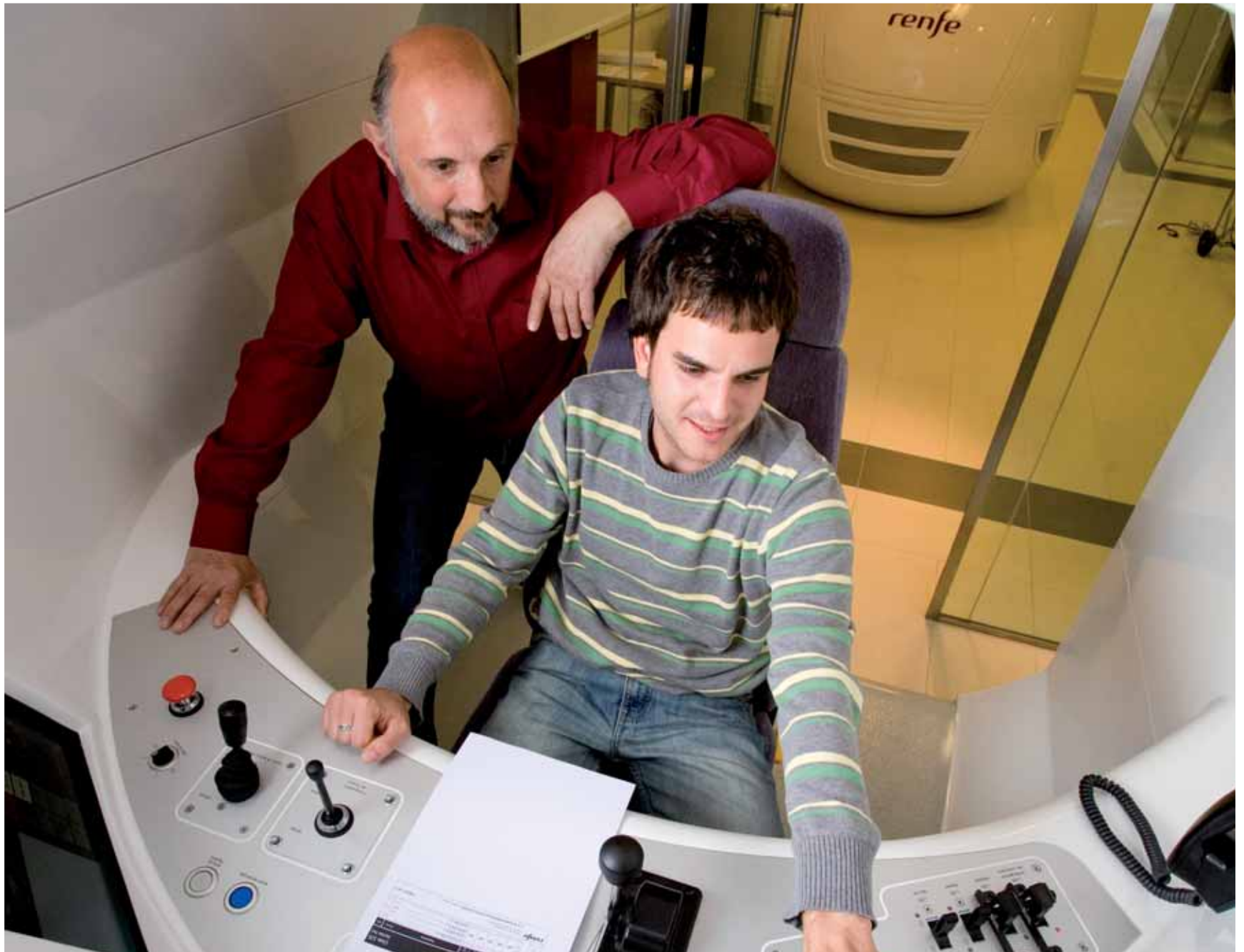
corredor Madrid-Barcelona a lo largo de 2008, generará un ahorro energético y de emisiones de CO2 similar al consumo de electricidad anual de una ciudad como Zaragoza. Estamos hablando de un ahorro de emisiones de 200.000 Tm de CO2 al año.

Finalmente, ¿cuáles van a ser los principales objetivos de Renfe en los próximos años?

Se ha hecho un excelente trabajo para poner en marcha los nuevos servicios Renfe AVE, pero van a seguir aumentando los kilómetros de alta velocidad, ya que Renfe va a ser el operador que explote la red de alta velocidad más extensa del mundo. Y esto implica que debemos situarnos en el mercado europeo y ser capaces de participar en proyectos en otros países. Además, vamos a poder aprovechar la incorporación de nuevo material y de los sistemas de seguridad para aumentar la velocidad media.

Aunque esto no es suficiente, y en estos próximos años deberemos incidir en el transporte de Cercanías, donde vamos a ver un salto cualitativo, a través de la inversión en 200 nuevos trenes, y en Media Distancia, donde va a ser posible trasladar las ventajas de la alta velocidad a otras ciudades, con el objetivo de profundizar en la cohesión territorial y social gracias a los nuevos servicios Avant y los nuevos trenes de Media Distancia que empezaremos a recibir a final de año.

Tampoco podemos olvidar el futuro de los talleres de Renfe, una de las apuestas clave de los últimos años. Es un proyecto que personalmente me ilusiona, porque hemos emprendido un camino para transformar un negocio en clara recesión en un activo más de la empresa. Además, confío en que cuando el mercado ferroviario se abra a otros operadores, Integria va a ser tan competitivo como las diferentes empresas privadas.



resumen ejecutivo



Principales hitos en 2007

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

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

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

Contrato Programa entre Renfe y el Estado

El Contrato Programa 2006-2010, suscrito en enero de 2007, regula las relaciones entre Renfe y el Estado y es el instrumento de gestión fundamental de Renfe para la consecución de los objetivos en un entorno de liberalización.

Renfe pone en funcionamiento nuevos servicios de Alta Velocidad

Con motivo de la apertura de las nuevas líneas de Alta Velocidad Madrid-Valladolid y Madrid-Málaga en diciembre de 2007 y la línea Madrid-Barcelona en febrero de 2008, Renfe ha puesto en funcionamiento nuevos servicios de Alta Velocidad de Larga y Media Distancia, que contribuyen de una forma sustancial a la sostenibilidad del sistema de transporte en España.

Importante renovación del parque

Renfe lleva a cabo en 2007 la adquisición de su material rodante con criterios de compra responsable. En este sentido, destaca la adquisición de

nuevos trenes de Cercanías y de trenes de Media Distancia para servicios Avant. Además, en el área de Mercancías, Renfe ha adquirido 100 locomotoras eléctricas de alta potencia que, tras la renovación del parque actual de la empresa, reducirán de manera sustancial el consumo energético.

Nueva política comercial de 2007

En el mes de noviembre, Renfe implanta un nuevo sistema de tarifas para flexibilizar los precios y modernizar su oferta comercial. El nuevo sistema dispone de cinco tipos de tarifas que permitirán realizar descuentos de hasta el 60% en el precio de los billetes. Además, facilita el impulso de nuevos canales de venta *on line* y de medios de pago.

Renfe ahorra a la sociedad más de 2.130 millones de euros en costes externos

Los costes externos que los trenes de Renfe ahorraron en España, por sustitución de otros modos de transporte, ascienden a 2.137 millones de euros en 2007. Este dato es el más claro indicador integrado de sostenibilidad del transporte, ya que permite cuantificar económicamente el menor impacto negativo en la sociedad y el medio ambiente del ferrocarril frente a otros modos de transporte. Además del ahorro de costes externos, los servicios de Renfe en sustitución de otros modos permitieron el ahorro de 2.536.023 toneladas de CO₂ y 8.316 Gwh de energía.

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

Renfe aprueba una inversión superior a los 125 millones de euros destinada a la renovación integral de sus sistemas de información e infraestructura tecnológica en los próximos tres años. Este proyecto, enmarcado en el Plan Estratégico de la empresa, se centrará muy especialmente en mejorar los sistemas de seguridad e información en el transporte

de viajeros y mercancías, así como en potenciar el uso de las nuevas tecnologías en los servicios prestados al cliente y la gestión interna.

Renfe crea una Subcomisión de Compra Responsable

En el marco de su política integral de RSE, Renfe ha decidido potenciar su estrategia de contratación de proveedores, a partir de la constitución de una Subcomisión de Compra Responsable. Integrada por representantes de todas las áreas de la empresa, esta subcomisión es la encargada de definir e implantar criterios de ecocompra en los procesos de contratación de la empresa.

La inversión en formación aumenta en un 30%

La inversión que realizó Renfe en materia de formación ha aumentado un 30% durante 2007 hasta alcanzar los 8.620.887 de euros, frente a los 6.533.422 registrados en 2006. La mayor parte se destina a formación en aspectos vinculados con la seguridad.

El AVE celebra su 15º aniversario

Renfe organizó el 21 de abril un viaje y una jornada de celebración del 15º aniversario del AVE Madrid-Sevilla. Un tren de Alta Velocidad con 320 plazas salió a las 9.30 horas de la estación sevillana de Santa Justa, la misma de la que partió el primer AVE con el que se dio comienzo a una nueva era para el ferrocarril español.

Renfe se compromete a reducir su consumo energético un 9,1%

Renfe, primer consumidor energético de España del sector servicios, se ha comprometido a reducir un 9,1% su consumo energético unitario en 2009, anticipando en tres años los objetivos sectoriales establecidos por el Gobierno de España en la empresa. En los últimos años, Renfe ya ha emprendido el camino del ahorro energético, con una reducción del consumo de energía unitario de un 3,7% respecto a 2004.

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

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

Renfe reduce sus emisiones a la atmósfera en 238.398 Tm de CO₂

Derivadas de los usos de tracción y como consecuencia de la gestión de Renfe por la mejora de la intensidad energética y por el mayor peso específico de las fuentes de electricidad respecto al diésel, la reducción de las emisiones de CO₂ supusieron durante los años 2005, 2006 y 2007 una cantidad de 238.398 Tm en relación a las emisiones de 2004.





resumen ejecutivo

Un referente en transporte ferroviario

3.1 La planificación como herramienta para la gestión

Renfe, al iniciar su andadura el 1 de enero de 2005, elaboró un Plan Estratégico que se concretó en la firma del Contrato Programa 2006-2010 con la Administración General del Estado, en el que establece como misión, profundizando en la definición dada en la Ley del Sector Ferroviario, la prestación de servicios de transporte de mercancías y viajeros por ferrocarril bajo el principio de seguridad, desarrollando su actividad con una clara orientación al cliente con criterios de calidad, eficiencia, rentabilidad e innovación, contribuyendo al incremento de la cuota de mercado del ferrocarril, sobre la base del compromiso con la Sociedad y con el desarrollo de sus empleados.

Los ejes básicos de este Contrato-Programa son la propia entrada en vigor de la Ley del Sector Ferroviario y la consideración de su período de vigencia como un período transitorio dirigido a la adaptación de la nueva Entidad Pública Empresarial a la realidad final prevista, consistente en la plena apertura a la competencia del transporte de viajeros y mercancías.

Este período transitorio está en perfecta sintonía con la primera fase del PEIT, durante la cual, fundamentalmente, se completará el sistema de infraestructuras para asegurar la vertebración del territorio y se establecerán paralelamente las bases del cambio pretendido.

La planificación es un instrumento imprescindible cuando se trata de definir un proyecto de futuro en un determinado campo, así como el camino a seguir para alcanzarlo. Se convierte también en la herramienta necesaria para controlar el avance hacia el objetivo e introducir los mecanismos de corrección que pudieran requerirse.

En este sentido, el Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte (PEIT), aprobado por Consejo de Ministros de 15 de julio de 2005, es una buena muestra de ello, y los objetivos generales definidos en el mismo son mejorar la eficiencia del sistema de transporte, fortalecer la cohesión social y territorial, contribuir a la sostenibilidad e impulsar el desarrollo económico y la competitividad.

En concreto, por lo que se refiere a las actuaciones sobre el sistema ferroviario, el objetivo del PEIT es que, de manera progresiva, este sistema se convierta en el elemento central para la articulación de los servicios intermodales de transporte, tanto de viajeros como de mercancías.

El operador público es el instrumento señalado por el propio PEIT para dinamizar el sector ferroviario y, en este sentido, Renfe ha continuado trabajando para afrontar estos retos, adecuando su estructura organizativa hacia un modelo basado en un progresivo ajuste a las condiciones diferenciales de cada uno de los negocios, profundizando en la especialización por mercados y promoviendo un avance claro en la orientación al cliente, la mejora de la competitividad y la consecución de resultados.

El ejercicio 2007 ha significado para Renfe la consolidación de este nuevo modelo de gestión implantado el año 2006, cuyos objetivos son:

- Aprovechar las oportunidades de crecimiento.
- Fortalecer a la empresa frente a la liberalización y la competencia.
- Adaptar la gestión a la nueva ordenación y regulación sectorial.
- Apoyar la reestructuración de los negocios para alcanzar la rentabilidad.

El nuevo modelo de gestión se articula en torno a cuatro Áreas de Actividad en las que se agrupan negocios que compiten en mercados similares, se enfrentan a los mismos cambios y requieren capacidades equivalentes. Estas áreas son:

- Servicios de Cercanías y Media Distancia
- Servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia
- Servicios de Mercancías y Logística
- Fabricación y Mantenimiento

Además, existen unas áreas corporativas con funciones transversales a toda la compañía:

- Presidencia
- Secretaría General y del Consejo de Administración
- Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad
- Dirección General de Seguridad, Organización y Recursos Humanos
- Dirección General Económico-Financiera y de Planificación



Con esta configuración se busca una dimensión empresarial suficiente en cada una de las áreas, que asegure escala, competitividad y eficiencia. Los cuatro pilares del nuevo modelo de gestión, junto con las áreas corporativas, configuran una dirección común, que se materializa en el Comité

de Dirección, como elemento de apoyo al presidente en la toma de decisiones, y en la dirección y gestión de la empresa en su conjunto, cuya representación es la siguiente:

Comite de Dirección



Con este nuevo modelo de gestión, Renfe impulsa la consecución de los objetivos de su Contrato-Programa, refuerza sus aspiraciones y lidera el proceso de transformación del sector ferroviario español en un contexto internacional de apertura de mercados. Y para recorrer este trayecto, Renfe ha definido su visión, misión, valores y objetivos de la siguiente manera:

Visión:

Ser el operador de transporte de referencia en términos de calidad y eficiencia.

Misión:

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 del 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 los profesionales:

- Profesionalidad
- Desarrollo de las personas
- Comunicación activa

En relación con la sociedad:

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

Principales Productos y Servicios

Alta Velocidad-Larga Distancia



Objetivos:

1. Crecimiento sostenido en términos de incremento de la cuota de mercado con respecto al resto de modos de transporte a través de la captación de nuevos mercados, el desarrollo de nuevos productos adaptados a las necesidades de movilidad de los viajeros y a los requerimientos de los cargadores, y la búsqueda de nuevos negocios asociados al ferrocarril.
2. Excelencia operativa mediante la puesta en servicio de un transporte enfocado a las necesidades del cliente, seguro, fiable y de calidad, mediante el desarrollo de una organización innovadora, ágil y competitiva, con la tecnología como catalizadora de la mejora continua y con una adecuada gestión del conocimiento.
3. Viabilidad económica y orientación a resultados a partir de la utilización de criterios de rentabilidad, asignación eficiente de recursos, mejora de ingresos y reducción de los costes, y la extensión de dichos criterios como parte de la cultura de trabajo de Renfe.
4. Adaptación al nuevo marco en una transición ordenada al nuevo modelo, colaborando en la definición e implantación de las relaciones con ADIF, Administración General del Estado y Comunidades Autónomas, y aprovechando las oportunidades derivadas del nuevo marco institucional.
5. Sostenibilidad, contribuyendo al desarrollo y movilidad sostenible, respetando el medio ambiente, favoreciendo el equilibrio entre modos de transporte y colaborando en la vertebración del territorio.

Cercanías y Media Distancia

renfe
Cercanías 

renfe
Avant

renfe
Media Distancia

Mercancías y Logística

renfe
Integria

**Fabricación y Mantenimiento
Integria**

renfe
Mercancías

3.2 Renfe y el buen gobierno corporativo

Dentro del creciente interés por el gobierno corporativo de las empresas, en el caso de las de propiedad pública, las prácticas de buen gobierno cobran una relevancia mayor al ser propiedad del Estado. Renfe, consciente de su categoría de operador público, mantiene un firme compromiso de gestión empresarial responsable, siguiendo unos principios fundamentales de ética y transparencia en el gobierno de la empresa.

La compañía ferroviaria tiene como referentes de conducta las prácticas de buen gobierno corporativo y ha asumido como propios los compromisos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact).

Existen diferentes organismos de gobierno de la compañía, cuyas reuniones periódicas sirven para la adopción de las principales decisiones de la organización. El Consejo de Administración es el órgano superior al que corresponde la dirección de la organización y la gestión de la compañía. Está formado por el presidente de Renfe, cuyo cargo es también el de presidente del Consejo de Administración, 17 vocales nombrados por el Ministerio de Fomento y un secretario. De las 17 personas que componen el consejo, tres pertenecen a los sindicatos CC. OO., UGT y Semaf. El resto son cargos públicos. Los miembros del Consejo de Administración tienen una edad media superior a los 40 años.

Las competencias del Consejo de Administración de Renfe están establecidas en el Estatuto de Renfe, aprobado por Real Decreto 2396/2004, de 30 de diciembre.

Consejo de Administración de Renfe a 31 de diciembre de 2007

Presidente:

D. José Salgueiro Carmona

Vocales:

D. Manuel Azuaga Moreno
 D. Jesús Candil Gonzalo
 D. José Luis de Benito y Benítez de Lugo
 D. Luis de Santiago Pérez
 D. Antonio del Campo Navarro
 D. Luis Espadas Moncalvillo
 D. Juan Jesús García Fraile
 D^a. Carmen Gil González
 D. Celso González González
 D. Casimiro Iglesias Pérez
 D. Santiago Menéndez de Luarca Navía-Osorio
 D. Jacinto Moyano Rubio
 D. Luis Felipe Palacios Arroyo
 D. Fernando Palao Taboada
 D. Jose Ignacio Pérez Lou
 D. Dimas Sañudo Aja
 D. Ángel Torres Torres

Secretario del Consejo:

D. José Luis Marroquín Mochales

Delegado especial del Ministerio de Economía y Hacienda:

D. Gerardo Sánchez Revenga

3.3 La Responsabilidad Social en Renfe

Transportar viajeros y mercancías con la máxima calidad, eficiencia, puntualidad y seguridad para los ciudadanos. Ésa es la principal obligación y responsabilidad de Renfe como operador nacional ferroviario. Para lograrlo, la organización apuesta por un modelo de gestión empresarial basado en un firme compromiso con el desarrollo de sus empleados, la sociedad, la sostenibilidad, la cultura y la ética, que impregne todos los niveles de la compañía y todos sus ámbitos de actuación.

Con la finalidad de impulsar de forma continua su compromiso con la ciudadanía, la compañía ha diseñado y desarrollado en los últimos años una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con la que trabaja para aportar el máximo beneficio a la sociedad. De este modo, en 2007 Renfe ha emprendido un trayecto irreversible en este ámbito comenzando a desarrollar el Plan Director de Responsabilidad Social Empresarial, aprobado en 2006 por el Comité de Dirección y por el Consejo de Administración de la organización.

Este camino se ha iniciado con la institución de una línea editorial de la gestión de la RSE en la empresa, denominada "Un tren de valores Renfe". El proyecto aglutina y da coherencia al firme compromiso de Renfe con su entorno y con la sociedad. Un tren que va más allá de los objetivos económicos y cualitativos propios de cualquier compañía, abriéndose también a los aspectos sociales, ambientales, culturales y éticos.

El Plan Director de RSE

En una primera fase del Plan Director de RSE de Renfe, en 2007 se ha realizado un diagnóstico interno que analiza las actuaciones, los riesgos y las oportunidades que se presentan para la compañía en esta materia. Asimismo, define, basándose en el enfoque del "liderazgo responsable", los principios y valores corporativos de Renfe (crecimiento sostenido, viabilidad económica, incorporación de nuevas tecnologías, altos niveles de calidad y seguridad) y las relaciones con sus grupos de interés.

La información que proporciona el plan ha permitido a Renfe identificar y priorizar unas líneas estratégicas de actuación que pasan por integrar

unos compromisos éticos, sociales y ambientales en la toma de decisiones de la organización, siempre teniendo en cuenta las repercusiones y consecuencias en los grupos de interés.

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

La Subcomisión de RSE

Con objeto de canalizar las actuaciones y proyectos de responsabilidad social, Renfe dispone de un Comité de RSE donde están representadas todas las áreas corporativas y operativas de la compañía. Aprobado por el Comité de Dirección con el formato de subcomisión de la Comisión de Comunicación, Marca y Publicidad, su principal objetivo es impulsar los proyectos vinculados a la estrategia de RSE de la empresa y el intercambio de experiencias e información entre las áreas. En las reuniones mensuales del Comité de RSE se estudian los proyectos de responsabilidad social puestos en marcha por cada Área de Actividad y se proponen al Comité de Dirección nuevas iniciativas.

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

Renfe apuesta por las compras responsables

Durante el año 2007 Renfe decidió potenciar y mejorar su política de compra responsable. Si bien hasta ese momento se venía atendiendo a criterios de sostenibilidad, especialmente en la compra de material rodante, en el año 2007 Renfe ha dado un paso más, creando una subcomisión de Compra Responsable, con la finalidad de que ésta defina los criterios sociales y medioambientales que aplicará en los procesos de contratación. La creación de esta subcomisión de Compra Responsable, integrada dentro de la Subcomisión de RSE, está en línea con la estrategia de RSE denominada *Un tren de valores*.

La Subcomisión de Compra Responsable se creó formalmente a finales del primer semestre de 2007. Inicialmente se analizó la situación de partida, recopilando los criterios sociales y medioambientales que, hasta ese momento, se venían integrando en los pliegos de contratación, con el fin de realizar un análisis sistemático de los mismos y poder establecer unas guías generales aplicables para toda la empresa. Esto es posible gracias a que dicha Subcomisión está formada por representantes de todas las áreas de la empresa, tanto del área corporativa como de las cuatro áreas de actividad. Además, se ha fomentado la asistencia de algunos integrantes de la Subcomisión a eventos específicos relacionados con Compras Éticas y Responsables, todo ello con la finalidad de avanzar no sólo en un conocimiento teórico de las posibles opciones de mejora de los procesos de compra, sino también con el objetivo de poder compartir experiencias y buenas prácticas con otras empresas.

Asimismo durante este período, a fin de fomentar la Compra Responsable y Sostenible, se han incluido criterios concretos de sostenibilidad en las contrataciones cuyo objeto permite incidir en las exigencias medioambientales requeridas a los licitadores, como por ejemplo en las contrataciones de limpiezas y mantenimiento de edificios.

El trabajo realizado a lo largo de 2007 por los integrantes de la Subcomisión ha servido para determinar la agenda de trabajo del año 2008.

Cabe destacar que la práctica diaria de compras de Renfe se rige no sólo por la normativa aplicable en materia de contratación pública, sino también por el código ético de la *International Federation of Purchasing and Materials Management*, asumido en España por la *Asociación Española de Responsables de Compras y Existencias*, de la que Renfe es socia.

La compañía aplica una rigurosa política de compras, cuyo objetivo es optimizar la relación entre coste, calidad y prestaciones en todas las contrataciones. Renfe se basa en el principio general de fomento de la competencia y de la transparencia, dando a los interesados la posibilidad de participar en sus licitaciones, y otorgando a los profesionales del área de Compras

la competencia exclusiva para tramitar las licitaciones desde el principio del expediente hasta su conclusión, lo que incluye tramitar las solicitudes y ofertas, la recepción de las mismas y, en su caso, la negociación con los suministradores.

En este sentido, los procesos de selección de proveedores se basan en criterios que avalan, para cada licitación, su capacidad económica, financiera y técnica, valorándose el compromiso ético, social y ambiental del proveedor en los casos oportunos. Así, las políticas de compras de Renfe incluyen, entre otros, criterios de selección de proveedores que tienen en cuenta su compromiso ambiental y su cumplimiento de la normativa nacional e internacional, lo que también implica la exigencia de respeto a los Derechos Humanos.

El volumen total de compras realizadas por Renfe a sus proveedores en 2007 ascendió a 2.763.604.075 euros, de las que fueron adjudicatarios 2.771 proveedores, la mayoría de ellos de origen nacional.

Para concluir, cabe destacar que la relación de Renfe con sus proveedores se basa en dos pilares fundamentales:

- La aplicación de criterios de objetividad, no discriminación, transparencia, profesionalidad e igualdad de oportunidades en la selección de proveedores y en la relación mantenida con ellos.
- El compromiso de respeto a los principios de ética y responsabilidad corporativa, tales como integridad, confidencialidad y voluntad de diálogo.

Para facilitar una relación directa y eficaz con los proveedores, éstos tienen a su disposición un acceso *on line* a través de la página web www.renfe.es, donde se ofrece acceso al "Perfil del Contratante", espacio Web donde Renfe da a conocer sus licitaciones en curso. Asimismo, se facilita a proveedores y clientes la posibilidad de conocer el estado de sus operaciones comerciales con la empresa, incluyendo el acceso a la información sobre el estado de sus facturas emitidas.

	2005	2006	2007
Número de proveedores inscritos en el Registro General de Proveedores (nacionales y extranjeros)	–	–	10.581
Número de proveedores inscritos en el Registro General de Proveedores (nacionales)	–	–	10.414
Número de proveedores que han sido adjudicatarios (nacionales y extranjeros)	3.058	3.174	2.771
Número de proveedores que han sido adjudicatarios (nacionales)	3.016	3.138	2.738
Volumen de compras en euros (nacionales y extranjeros)	3.376.276.088	2.441.333.900	2.763.604.075
Volumen de compras en euros (nacionales)	3.251.120.713	2.438.082.205	2.761.742.058

3.4 Una compañía abierta al diálogo con sus grupos de interés

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

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

Todas las iniciativas que desarrolla Renfe dentro de su estrategia de RSE denominada “Un tren de valores” se comunican mediante diferentes canales a los grupos de interés. Esta comunicación es clave para lograr conocer las expectativas de todos ellos respecto a la organización y para trasladarles información sobre la estrategia y actividades de Renfe, tomando en consideración los aspectos que son más relevantes para ellos. De hecho, una de las nueve líneas estratégicas del Plan Director de RSE es “promover canales y vías de comunicación y diálogo con los grupos de interés”, con la finalidad de aumentar la frecuencia y la calidad de la comunicación de

Renfe con sus partes interesadas y crear espacios de diálogo, algo en lo que Renfe ya se encuentra implicada.

En esta línea, Renfe ha detectado las principales inquietudes y necesidades de todos sus grupos de interés y les ha tratado de ir dando respuesta en 2007 a través de un buen número de canales de comunicación y de muy diversas actuaciones. Algunas de las que se recogen a lo largo de todo este documento, estructuradas por sus principales grupos de interés, son: iniciativas con los trabajadores, como la constitución durante 2007 de una Comisión de Igualdad de Oportunidades integrada por todas las áreas de la empresa y los sindicatos que forman parte del Comité General de Empresa; con los clientes, como la creación del primer Comité de Clientes de Cercanías en Barcelona, un foro permanente de diálogo entre las organizaciones de usuarios y la compañía; con los trabajadores; con la sociedad, con más de un centenar de iniciativas como la promoción del uso de la bicicleta en colaboración con asociaciones de ciclistas; o incluso con la competencia, promoviendo desde Renfe la creación del Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad.

Relación con los medios de comunicación

También como vía para acercarse al ciudadano y a la sociedad en general, la Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad de Renfe mantiene un diálogo continuo con los medios de comunicación.



CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN
Empleados	<p>La revista de comunicación interna, <i>En Punto</i>, llega a cada trabajador de Renfe a su propio domicilio como canal de apoyo complementario para dar conocimiento de todas las iniciativas a los trabajadores de la empresa.</p> <p>La Intranet <i>Renfe Interesa</i> es el vehículo más comúnmente utilizado para comunicar a los trabajadores de toda la empresa aquellas cuestiones ligadas al ámbito de la responsabilidad social. En ella se reflejan todas las informaciones y se solicita el apoyo expreso de los trabajadores para la participación en determinados proyectos. A través del <i>blog</i> del portal o del buzón de sugerencias, los empleados pueden aportar ideas e iniciativas.</p> <p>Renfe fomenta la participación de los trabajadores a través de los convenios de RSE que establece la empresa y en los cuales siempre se persigue la concesión de algún tipo de beneficio extra para los empleados, quienes de esa forma pueden sentirse más vinculados a cada proyecto que la empresa emprende.</p> <p>Todos los empleados reciben un módulo específico de RSE dentro de los programas de formación y del Plan de Acogida, con el objetivo de que los trabajadores recién llegados a la empresa conozcan la estrategia de RSE de la compañía.</p> <p>Como experiencia piloto, se están ubicando diferentes pantallas informativas en centros de producción de la empresa para hacer llegar información sobre Renfe a todas aquellas personas que tienen una mayor dificultad de acceso cotidiano a un equipo informático.</p> <p>Renfe fomenta la celebración de encuentros como jornadas de comunicación o foros de innovación y calidad, en los que transmitir información a sus trabajadores.</p> <p>Página web www.renfe.com.</p>
Clientes	<p>Acciones específicas en trenes, estaciones y otros tipos de soporte, que sirven para trasladar a los viajeros los compromisos adquiridos en materia de RSE y el cumplimiento constante de cada uno de ellos.</p> <p>Oficina de Atención al Cliente y Centros de Servicio al Cliente.</p> <p>Folletos y campañas informativas.</p> <p>Líneas 902.</p> <p>Renfe ha creado el primer Comité de Clientes de Cercanías en Barcelona, con el objetivo de establecer un mecanismo de diálogo y una herramienta de comunicación con la que obtener de forma directa y eficaz la percepción que el cliente tiene del servicio.</p>
Proveedores	<p>Apartado específico en su página web www.renfe.com, donde se dispone de información sobre las instrucciones por las que se regulan los procedimientos de contratación de Renfe, así como información sobre los concursos públicos.</p> <p>Diálogo permanente con el departamento de compras. Creación de la Subcomisión de Compra Responsable en 2007.</p>
Sociedad	<p>Renfe promueve un diálogo directo con ONG, asociaciones y fundaciones.</p> <p>Participación activa en un buen número de asociaciones y fundaciones.</p> <p>El Gabinete de Prensa de Renfe mantiene abiertos canales permanentes de comunicación con los medios especializados en materia de responsabilidad social y elabora de forma cotidiana notas de prensa y dosieres sobre todas las acciones y los proyectos que la empresa lleva a cabo.</p>
Administraciones públicas	<p>Renfe tiene establecido un diálogo permanente con las administraciones públicas y especialmente con el Ministerio de Fomento, del cual depende como empresa pública.</p>

3.5 Participación en diversas asociaciones y entidades

Renfe participa y colabora con distintas asociaciones, foros y fundaciones, nacionales e internacionales, a través de las cuales comparte conocimientos del sector ferroviario y promueve la transparencia, la sostenibilidad y la excelencia en la gestión. Algunas de estas entidades son:

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

Renfe, en el Foro de Reputación Corporativa

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

El interés del FRC por la reputación surge de su convencimiento acerca del impacto que ésta tiene como elemento generador de valor para las empresas que lo integran y sus grupos de interés. El FRC tiene una Presidencia y una Secretaría rotativas. Uno de sus proyectos más emblemáticos es la campaña de comunicación y RSE "2015: Un mundo

mejor para Joana", con la que todos los integrantes del FRC intentan dar a conocer a sus grupos de interés los Objetivos del Milenio de las Naciones Unidas fijados para 2015, así como la contribución que estas empresas hacen a los mismos a través de sus estrategias de RSE. Se trata de la mayor campaña de comunicación jamás realizada por un grupo intersectorial de empresas puesta al servicio de la ONU y de los gobiernos, de los ciudadanos, de los empleados y de las empresas.

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





resumen ejecutivo

Renfe, un tren accesible y seguro para todos

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

4.1 El Plan de Accesibilidad de Renfe

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

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

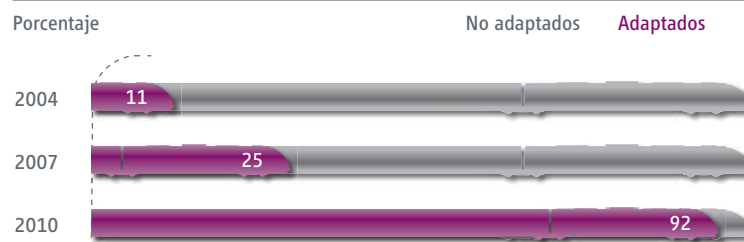
4.1.1 Adaptaciones de los trenes

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

El objetivo es que en diciembre de 2010 estén adaptadas el 92% de las circulaciones totales, entendiéndose que dentro del 8% restante se encontra-

rían los servicios prestados por el material no adaptado que se encontraría a punto de finalizar su vida útil. Esto significa que la compañía dispondrá de un parque de 1.037 trenes equipados, 23 parcialmente equipados y 77 no accesibles (a punto de finalizar su vida útil). El horizonte temporal establecido en el Plan supone un adelanto considerable –aproximadamente de 10 años– sobre los plazos fijados en el Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre.

Evolución de trenes adaptados



Los trenes de Alta Velocidad, tanto de Larga como de Media Distancia, ya están adaptados en su totalidad. Para Larga Distancia Convencional, el Plan prevé la adaptación de 45 trenes actualmente no equipados y 10 trenes nocturnos en fabricación lo que, junto con las nuevas adquisiciones, conformará un parque totalmente accesible integrado por 129 trenes. Actualmente se está proyectando la adaptación de 10 Trenhotel en proceso de fabricación. Asimismo, en breve plazo se realizará el proyecto para la accesibilidad de los 45 trenes no equipados. El Plan prevé, para Media Distancia Convencional, la adaptación de 75 trenes que, junto con las nuevas adquisiciones, configurarán un parque integrado por 182 trenes accesibles.

Alcanzar la plena accesibilidad en Cercanías obligará a importantes reformas estructurales con un significativo impacto inversor y operacional. La complejidad en la explotación, debido a la alta frecuencia en los servicios,

exige la autoaccesibilidad para el viajero, lo que requiere garantizar la accesibilidad total de estaciones y trenes. La situación a mediados de 2007 es de 67 trenes accesibles, sobre un parque total de 566 trenes. A lo largo del periodo 2007-2010 se alcanzará un total de 237 trenes CIVIA autoaccesibles que, junto con los 350 trenes a adaptar, constituirá una flota de al menos 587 trenes accesibles en Cercanías.

4.1.2 Nuevos servicios

- **Servicio Integral de Atención y Asistencia**

Desde el mes de julio de 2007, Renfe y Adif ofrecen a los viajeros con discapacidad un servicio especializado para atender y garantizar sus viajes, desde la puerta de la estación de origen hasta la de salida en la estación de destino, pasando por el acceso y acomodación a bordo de los trenes. Renfe ha habilitado un teléfono específico de atención al cliente, el 902 24 05 05, con el que el viajero con discapacidad que desee solicitar asistencia puede ponerse en contacto. En el momento del lanzamiento del servicio, el tiempo mínimo de antelación para solicitarlo era de 48 horas. A partir del 30 de octubre de 2007, el plazo de preaviso para contar con esta atención profesional en estaciones pasó de 48 a 36 horas. En noviembre de 2007, se redujo el tiempo de antelación de aviso a 24 horas, con el objetivo de reducirlo a 8 horas en el segundo trimestre de 2008. Renfe trata así de agilizar el máximo posible las condiciones de transporte sin limitar la seguridad de contar con la asistencia profesional necesaria.

Nueva guía de servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad

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

La información recogida en esta guía de servicios ferroviarios también puede consultarse en las webs www.adif.es y www.renfe.com, así como en el teléfono 902 24 05 05.

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

LOS EXPERTOS OPINAN

Luis Cayo, presidente del Cermi

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

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

Desde la puesta en marcha del servicio de atención y asistencia para el transporte ferroviario de personas con discapacidad, el 16 de julio de 2007 y hasta el mes de diciembre del mismo mes se prestaron 10.531 servicios de asistencia, de los cuales 4.928 fueron solicitados previamente. De esas solicitadas, 2.528 se realizaron en los mismos canales de venta de billetes y 2.400 (48,7%) en el número de teléfono específico de atención. El objetivo en el futuro será incrementar el servicio con nuevas prestaciones y las mejoras producidas en las anteriores etapas.

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

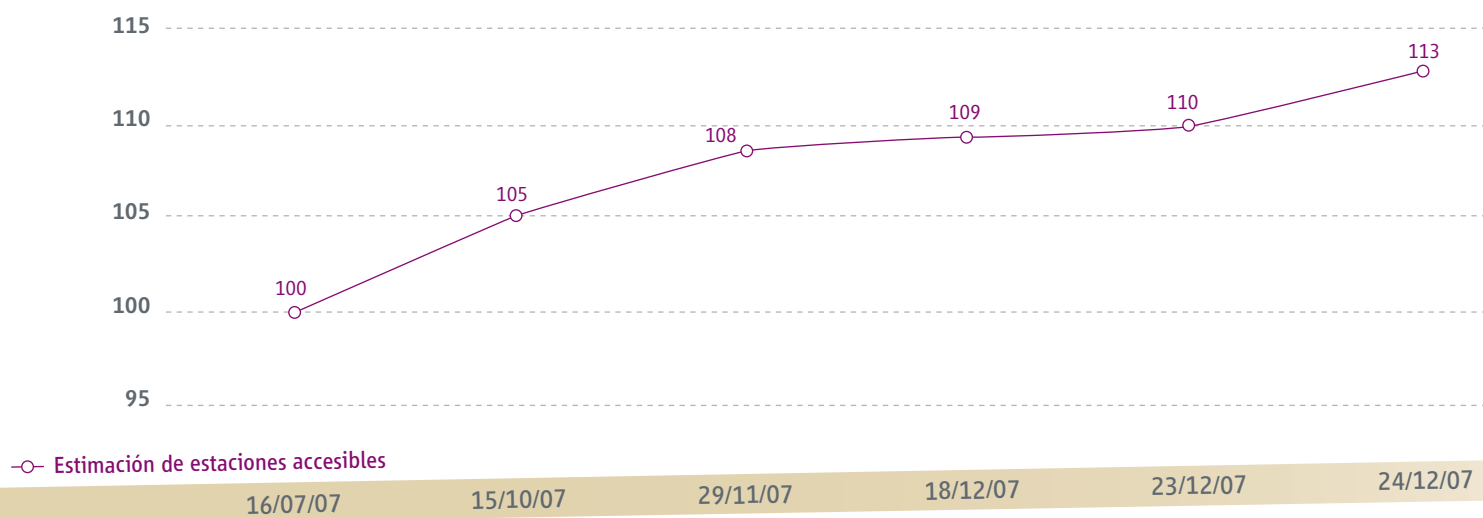
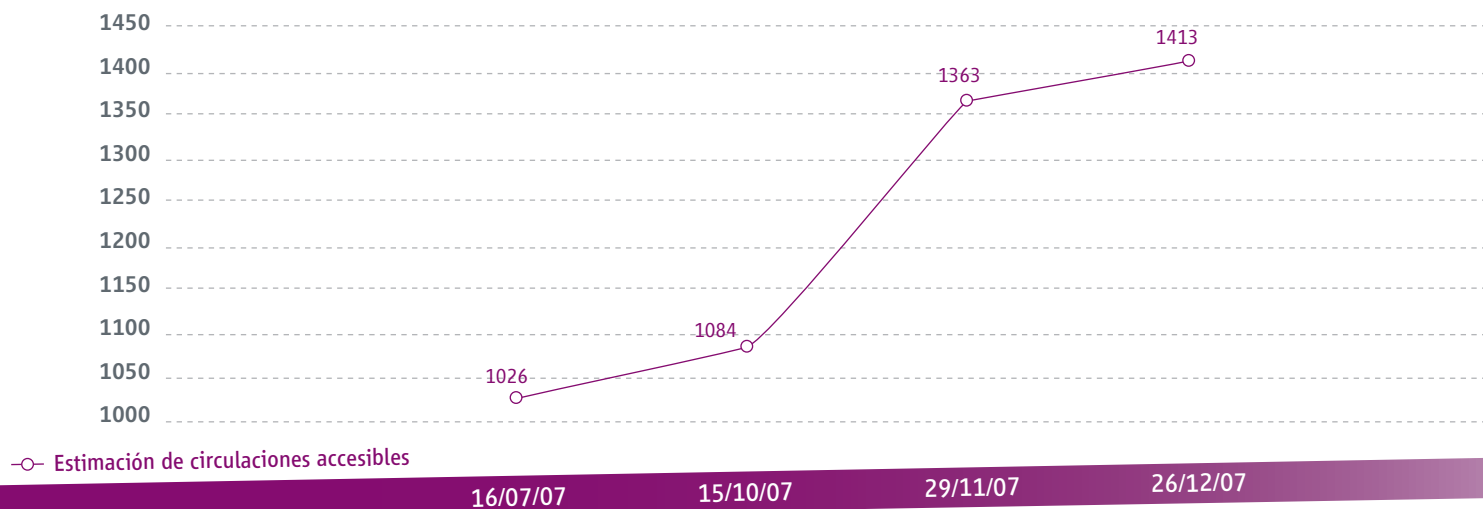
Un servicio integral que asiste en todas las etapas del viaje:

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



Evolución de los servicios

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

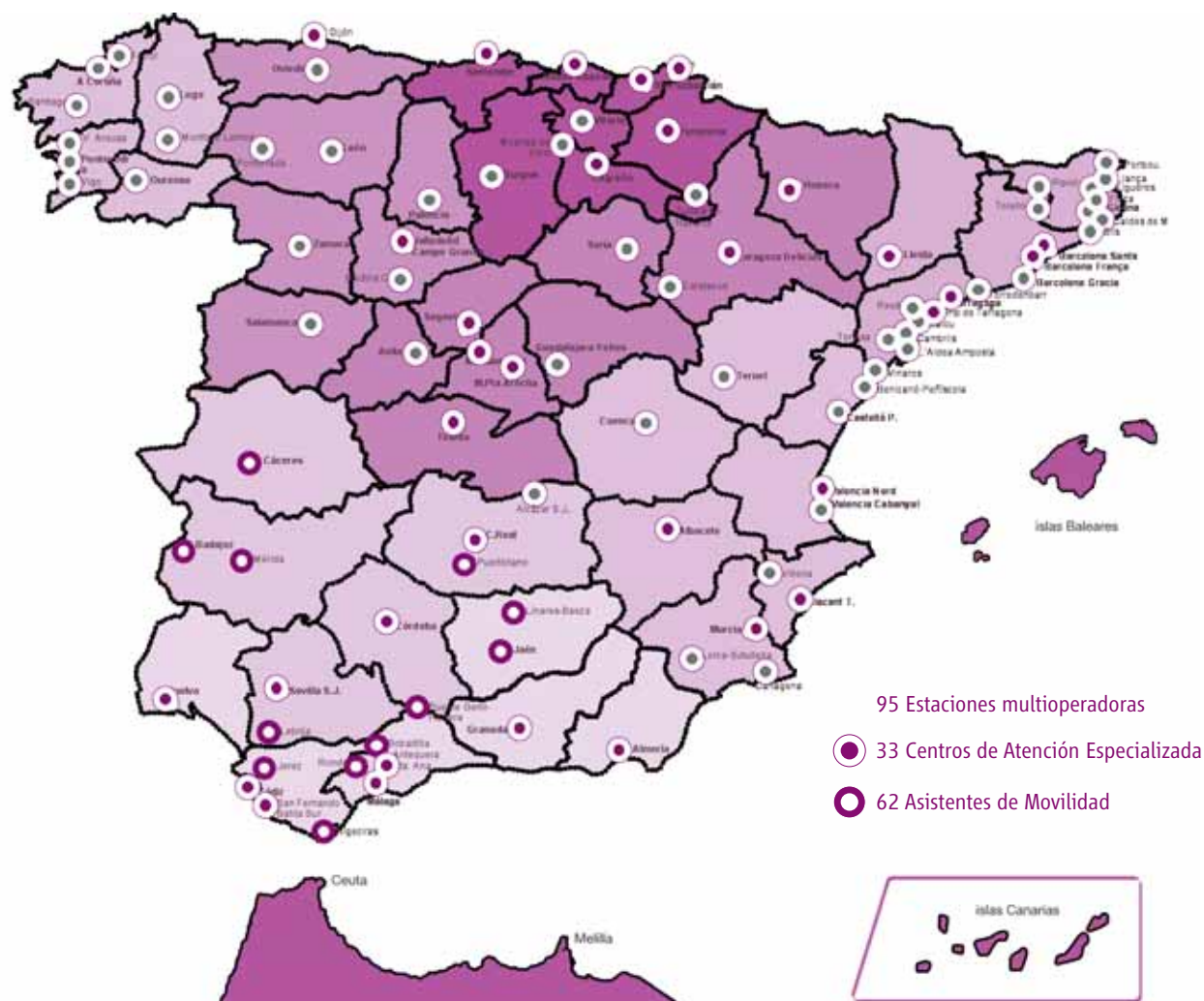


Nuevos espacios para la atención y asistencia

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

En este sentido, en el futuro se desplegarán escalonadamente:

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



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

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

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

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

Además existirá un *Centro de Atención del Proveedor*, encargado de coordinar la actuación de los asistentes puntuales (tanto de Cercanías como de estaciones pequeñas de Media y Larga Distancia); de recoger las posibles incidencias que puedan producirse en los medios mecánicos de ayuda, y solventar cualquier tipo de imprevisto para que el cliente con discapacidad nunca quede desatendido.

Renfe se encargará de la contratación de este servicio con este presupuesto de 30 millones de euros así como de la formación inicial del personal

que prestará el servicio de Atención y Asistencia. La inversión de 5,4 millones de euros se destinará a la adquisición de 365 plataformas elevadoras portátiles, rampas y accesorios complementarios para permitir el acceso a trenes de las personas con discapacidad.

4.1.3 Una nueva Dirección Ejecutiva de Desarrollo de la Accesibilidad

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

El Plan de Accesibilidad en cifras

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

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

4.1.4 Mejor información

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

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

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

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

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





resumen ejecutivo

2007: un año de progresos para Renfe

5.1 Principales magnitudes económicas

El resultado de gestión de Renfe en el ejercicio 2007 arroja un saldo positivo de 12,8 millones de euros.

El resultado bruto de explotación (EBITDA) se sitúa en 137 millones de euros, lo que supone un aumento de 25,6 millones de euros sobre el año 2006, que es debido a un mayor crecimiento de los ingresos, 4,9%, frente al de los gastos operativos, 3,8%.

En su análisis por Áreas de Actividad se observa una mejora general, destacando Mercancías y Logística con un 72,4% aunque sin alcanzar un EBITDA positivo, y con la excepción de Alta Velocidad-Larga Distancia con un peor EBITDA, un 17,3%, aunque mantiene su signo positivo.

El ratio margen EBITDA sobre ingresos mejora sobre el año anterior, al pasar del 5,4% en 2006 al 6,4% en 2007.

En el capítulo de ingresos se observa un crecimiento de 99,7 millones de euros, lo que significa un aumento del 4,9% sobre la cifra del año anterior, destacando la partida de ingresos por títulos de transporte totales (viajeros y mercancías) que alcanza la cifra de 1.622 millones de euros, lo que representa una mejora de 66,3 millones de euros (4,3%) sobre el año 2006.

En los servicios de viajeros, el crecimiento de ingresos es del 4,3%, distinguiéndose:

- En el caso de Cercanías y Media Distancia y debido fundamentalmente al impacto que las obras de infraestructura de Alta Velocidad han tenido en el núcleo de Cercanías de Barcelona y en la Gerencia Noreste de Media Distancia Convencional, la demanda ha experimentado un retroceso del 2,5%. Esto, unido al aumento del 4,4% producido en el ingreso medio por viajero-kilómetro, ha situado el crecimiento de ingresos en un 1,8%.

- En Alta Velocidad-Larga Distancia, el aumento de ingresos alcanza el 6,2% y obedece a la subida del ingreso medio por viajero-kilómetro, ya que la demanda se ha mantenido en los niveles del año 2006.

Por su parte, en los servicios de Mercancías, el crecimiento de los ingresos sobre el año anterior es del 4,2%, con un volumen de toneladas transportadas prácticamente equivalente al de 2006.

En el capítulo de Gastos, en total, se produce un incremento de 127,9 millones de euros sobre la cifra del año 2006, lo que representa un 5,7%.

Por su parte, el balance de Renfe a 31 de diciembre de 2007 alcanza la cifra de 6.312,4 millones de euros, destacando respecto a 2006 las siguientes variaciones:

- En el activo, el incremento neto de 811,9 millones sobre 2006, fruto del esfuerzo inversor acometido por la empresa.
- En el pasivo, el aumento de los fondos propios por las aportaciones patrimoniales recibidas del Estado y el incremento de endeudamiento financiero, coherente con el plan de inversiones en ejecución.

A 31 de diciembre de 2007, la relación entre los fondos propios y el endeudamiento con entidades de crédito se situó en 0,75 frente al 0,73 previsto en el Contrato-Programa.

En cuanto a las inversiones, en 2007 se han ejecutado proyectos por valor de 1.106,6 millones de euros, lo que supone un cumplimiento del 91,6% del objetivo marcado para el ejercicio.

A continuación, se presentan la cuenta de resultados y el balance de Renfe, un resumen de las inversiones por tipo de activo y unos cuadros que sintetizan la evolución del resultado de 2007 *versus* 2006, así como los principales indicadores de actividad y productividad.

CIERRE AÑO 2007 / Cuenta de resultados

(millones de euros)

	2007	2006	VARIACIÓN ⁽¹⁾	
			DIFERENCIA	%
INGRESOS				
Títulos de transporte viajeros y mercancías	1.622,03	1.555,72	66,31	4,3
Convenios específicos CC. AA.	37,67	32,52	5,15	15,8
Compensación Prest. Servicio Cerc. y M. Dist. ⁽¹⁾	326,20	300,54	25,66	8,5
Ingresos de tráfico	1.985,90	1.888,78	97,12	5,1
Alquileres y cánones	23,79	18,96	4,83	25,5
Beneficios venta de inmovilizado	7,33	2,40	4,94	206,0
Otros ingresos	47,55	43,99	3,56	8,1
Convenios ADIF	46,07	47,55	-1,47	-3,1
Trabajos para el inmovilizado	12,86	17,94	-5,08	-28,3
Ingresos varios	137,60	130,83	6,77	5,2
Aplicación de subvenciones en capital	0,67	0,64	0,03	4,4
Subvención devengada Plan de RR. HH. (ERE) ⁽¹⁾	30,87	35,05	-4,18	-11,9
+ TOTAL INGRESOS	2.155,05	2.055,30	99,74	4,9
GASTOS				
Personal	731,60	699,36	32,24	4,6
Plan de Recursos Humanos (ERE)	34,22	36,16	-1,95	-5,4
Energía de tracción	233,75	216,45	17,31	8,0
Cánones y servicios ADIF (excepto energía de tracción)	334,25	309,12	25,13	8,1
Otros materiales y servicios	684,25	682,80	1,46	0,2
- TOTAL GASTOS	2.018,07	1.943,88	74,19	3,8
= Resultado antes de amortizaciones intereses e impuestos (EBITDA)	136,98	111,42	25,56	22,9
- Variación de provisiones para reparaciones	2,24	3,03	-0,80	-26,2
- Amortizaciones y retiros del inmovilizado	276,38	241,45	34,93	14,5
Resultado antes de amortizaciones intereses e impuestos (EBIT)	-141,64	-133,06	-8,58	-6,4
- Intereses y gastos financieros	97,30	78,43	18,87	24,1
+/- Resultados extraordinarios	4,09	4,80	-0,71	-14,8
- Impuesto de sociedades				
= Resultado del ejercicio	-234,85	-206,69	-28,16	-13,6
+ Compensación de pérdidas ⁽¹⁾	247,66	227,13	20,53	9,0
= Resultado de gestión	12,81	20,44	-7,63	-37,3

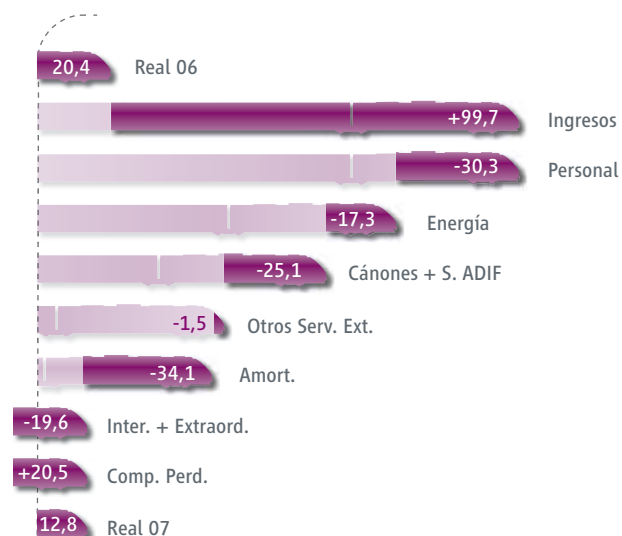
⁽¹⁾ El Contrato-Programa contempla un devengo de aportación para 2007 de 604,7 millones de euros.

Inversiones por tipo de activo

TIPO DE ACTIVO	IMPORTE (miles de euros)	%
Nuevo material rodante	866.916,3	78,3
Modernización y mejoras de material	77.395,1	7,0
Nuevos talleres y mejoras	74.565,4	6,7
Instalaciones en estaciones	17.323,9	1,6
Otras inversiones	66.249,0	6,0
Inversiones financieras	4.165,0	0,4
TOTAL	1.106.614,7	100,0

Evolución del resultado 2007 vs. 2006

Millones de euros



Evolución del resultado 2007 vs. 2006

ACTIVO (millones de euros)	2007	%	2006	%	PASIVO	2007	%	2006	%
Total inmovilizado	4.975,5	78,8	4.163,6	82,1	Fondos propios	2.078,4	32,92	1.659,4	32,71
Deudores L/P	67,8	1,1	168,3	3,3	Ingresos a distrib. en varios ejerc.	24,1	0,38	10,8	0,21
Gastos a distribuir	1,2	0,0	1,6	0,0	Provisión riesgos y gastos L/P	104,7	1,66	89,4	1,76
Existencias	45,8	0,7	43,0	0,8	Acreedores a L/P	2.666,6	42,24	2.118,4	41,76
Deudores a C/P	590,5	9,4	474,3	9,3	Acreedores a C/P	1.438,7	22,79	1.195,1	23,56
Inv. Fin. Temp.	631,0	10,0	221,8	4,4					
Tesorería	0,5	0,0	0,4	0,0					
TOTAL ACTIVO	6.312,4	100,0	5.073,0	100,0	TOTAL PASIVO	6.312,4	100,0	5.073,0	100,0

Principales magnitudes

KILÓMETROS TREN (millones)	2007	2006	VARIACIÓN (%)
A. A. Cercanías y Media Distancia	95,1	94,3	0,9
A. A. Alta Velocidad-Larga Distancia	48,7	46,4	4,9
A. A. Mercancías y Logística	34,0	35,5	-4,4
TOTAL	177,8	176,2	0,9

TONELADAS KILÓMETRO BRUTAS (millones)	2007	2006	VARIACIÓN (%)
A. A. Cercanías y Media Distancia	20.851,5	20.087,1	3,8
Diésel	2.635,8	2.594,5	1,6
Eléctricas	18.215,7	17.492,6	4,1
A. A. Alta Velocidad-Larga Distancia	15.733,9	14.855,1	5,9
Diésel	1.860,0	2.047,7	-9,2
Eléctricas	13.873,9	12.807,3	8,3
A. A. Mercancías y Logística	26.346,7	27.824,7	-5,3
Diésel	4.435,3	4.793,4	-7,5
Eléctricas	21.911,5	23.031,3	-4,9
TOTAL RENFE	62.932,2	62.766,9	0,3
Diésel	8.931,2	9.435,6	-5,3
Eléctricas	54.001,0	53.331,3	1,3



Ratios de productividad

	2007	2006	VARIACIÓN (%)
EBITDA sobre ingresos (%)	6,36	5,42	17,2
Total ingresos por empleado (miles de euros) ⁽¹⁾	147,30	137,22	7,4
Productividad económica ⁽²⁾	290,35	288,87	0,5
Productividad (miles de UT empleado) ⁽³⁾	2.115,94	2.124,00	-0,4

⁽¹⁾ No incluye subvención Plan ERE.

⁽²⁾ Ingresos de clientes entre gastos de personal.

⁽³⁾ UT: Unidades de tráfico=viajeros-km+toneladas-km netas.

	2007	2006	VARIACIÓN (%)
Ingreso de Títulos de Transporte por UT (céntimos de euro)	5,32	4,97	6,9
Ingreso medio por V-km (céntimos de euro)	6,44	6,09	5,8
A. A. Cercanías y Media Distancia (céntimos de euro)	4,85	4,65	4,4
A. A. Alta Velocidad-Larga Distancia (céntimos de euro)	8,60	8,09	6,3
Ingreso medio por TKN (céntimos de euro)	3,19	2,93	8,8



5.2 Los cuatro pilares de Renfe: sus Áreas de Actividad

5.2.1 Cercanías y Media Distancia, referencia en transporte metropolitano

Los trenes de Cercanías y Media Distancia de Renfe han logrado convertirse en el medio de referencia en el transporte metropolitano para grandes ciudades y son una eficaz solución a los problemas de movilidad propios de éstas, por su gran capacidad de transporte y la combinación de puntualidad y alta frecuencia de paso. El Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia de la compañía comprende tres tipos de servicio: Cercanías, Media Distancia Convencional y Alta Velocidad-Media Distancia (marca Avant).

Renfe Cercanías

El servicio de Renfe Cercanías se configura en función de las necesidades de movilidad de cada una de las poblaciones y comprende servicios de alta frecuencia, con un intervalo de paso de trenes inferior a cuatro minutos; servicios con la oferta acomodada a la naturaleza de la línea y programada con criterio de cadencia regular de trenes, y servicios Cívica, con mayor velocidad comercial, que operan en horas punta.

Renfe Cercanías presta servicios en 11 núcleos, agrupados a su vez en tres direcciones: Madrid, Barcelona y Cercanías Urbanas e Interurbanas, que se estructuran en cuatro gerencias (Asturias-Cantabria, Bilbao-San Sebastián, Valencia-Murcia y Sevilla-Málaga-Cádiz) y operan un total de 42 líneas.

Como muestra de la importancia otorgada por la empresa a estos servicios, en consonancia con la reconocida en el PEIT, en 2007 se ha materia-

lizado la compra de otros 60 trenes Cívica, por lo que ya son 220 los trenes de este tipo en fase de entrega o construcción.

Renfe Media Distancia Convencional

El servicio de Renfe Media Distancia Convencional cubre la totalidad del territorio nacional y se compone de los siguientes productos: Regional, con parada en la mayoría de estaciones; Exprés, para conectar grandes y medias poblaciones, y los trenes 594 y R-598, con altas prestaciones y una velocidad máxima de 160 km/h.

Los servicios de interés público de Media Distancia Convencional se encuentran en una fase de completa renovación, con unas inversiones sin precedentes en la historia de este tipo de servicio. Renfe ha adjudicado tres concursos de renovación de flota en los últimos años y, en breve, comenzarán a circular las primeras unidades de estos nuevos trenes modernos y versátiles que darán la vuelta al concepto tradicional del tren destinado a cubrir los servicios de Media Distancia. El nuevo material sustituirá a una flota que contaba ya con una antigüedad media superior a los 26 años. Con esa renovación, la edad media de los trenes de Media Distancia pasará a ser inferior a los seis años en 2010.

Renfe Alta Velocidad-Media Distancia (Avant)

El servicio de Alta Velocidad-Media Distancia está configurado por la marca Renfe Avant, que se presta en tres corredores: Madrid a Ciudad Real y Puertollano, Madrid a Toledo y Sevilla a Córdoba.

En conjunto, los tres servicios que conforman el Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia transportaron en 2007 a algo más de 488 millones de viajeros, 10 millones menos que en 2006, a causa, sobre todo, del impacto de las obras del AVE en Barcelona.

El resumen de sus principales magnitudes es el siguiente:

**Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia
PRINCIPALES MAGNITUDES**

TOTAL AÑO	2007	2006	(%) 2007/2006
Ingresos de títulos de transporte			
Millones de euros	558,207	548,148	1,8
Percepción media (euros/V. K.)	0,049	0,046	4,4
Tráfico			
Viajeros (miles)	488.024	498.138	-2,0
Viajeros-kilómetro (millones)	11.500	11.792	-2,5
Oferta			
Plazas-kilómetro (millones)	32.346	31.175	3,8
Kilómetros-tren (miles)	95.146	94.307	0,9
Plazas/tren	340	331	2,8
Aprovechamiento			
% Aprovechamiento (V. K./P. K. O.) ⁽¹⁾	35,6	37,8	-2,3
Ingresos/km tren	5.867	5.812	0,9
Viajeros/tren	121	125	-3,3
Calidad			
Índice de Calidad Percibida⁽¹⁾			
Madrid	7,48	7,18	0,3
Barcelona	6,18	5,95	0,2
Cercanías Urbanas e Interurbanas	7,83	7,65	0,2
Alta Velocidad-Media Distancia	7,78	7,72	0,1
Media Distancia Convencional	6,58	6,61	-0,0
Puntualidad^{(1),(2)}			
Cercanías	96,83	98,70	-1,9
Alta Velocidad-Media Distancia	99,50	99,70	-0,2
Media Distancia Convencional	96,42	96,30	0,1

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

⁽²⁾ Número de trenes llegados a destino puntuales respecto del número de trenes llegados a destino.

5.2.2 Alta Velocidad-Larga Distancia, aproximando destinos

El Área de Actividad Alta Velocidad-Larga Distancia está inmersa en un proceso de expansión que ha permitido durante 2007 alcanzar nuevas poblaciones y ofrecer a millones de ciudadanos nuevos y mejores servicios ferroviarios.

Así, los días 23 y 24 de diciembre se inició la explotación comercial de la nueva línea de Alta Velocidad Madrid-Segovia-Valladolid y del tramo Antequera-Málaga.

La línea Madrid-Segovia-Valladolid permite una reducción en el tiempo de viaje entre Madrid y Valladolid de una hora y media, quedando en cincuenta y cinco minutos. Por su parte, la mejora de los tiempos de viaje en las conexiones por la red convencional con el norte-noroeste se sitúa en el intervalo de una hora y una hora veinte minutos (Madrid-León, Asturias, Santander, País Vasco).

El tramo Antequera-Málaga completa la línea de Alta Velocidad Córdoba-Málaga, disminuyendo el tiempo de viaje entre Madrid y Málaga en una hora y treinta minutos, de manera que, según las paradas intermedias que realice el tren, el tiempo total de viaje entre Madrid y Málaga se sitúa entre dos horas treinta minutos y dos horas cincuenta y cinco minutos. El viaje entre Córdoba y Málaga disminuye, a su vez, en cincuenta y cinco minutos. La línea de Alta Velocidad también beneficia a otros destinos, como es el caso de Algeciras y Granada, combinando las prestaciones de esta infraestructura con la convencional.

La clave de esta expansión radica en que los beneficios de la Alta Velocidad alcancen no sólo a las poblaciones situadas en el trazado de las nuevas líneas, sino que se extiendan más allá gracias a la versatilidad de la flota de trenes de Alta Velocidad de Renfe. Parte de esta flota está compuesta por trenes de rodadura desplazable dotados de ejes de ancho variable que podrán desplazarse indistintamente por las líneas de ancho internacional, las de Alta Velocidad, y por las de ancho ibérico. Así, los ahorros de tiempo que supone el viaje en Alta Velocidad se pueden extrapolar a aquellos destinos que combinen recorridos con líneas convencionales.

Las principales magnitudes de este negocio en 2007 han sido:

Área de Actividad de Transporte de Alta Velocidad-Larga Distancia PRINCIPALES MAGNITUDES

TOTAL AÑO	2007	2006	(%) 2007/2006
Ingresos de títulos de transporte			
Millones de euros	727,704	684,973	6,2
Percepción media (euros/V. K.)	0,086	0,081	6,3
Tráfico			
Viajeros (miles)	18.596	18.231	2,0
Viajeros-kilómetro (millones)	8.466	8.468	-0,0
Oferta			
Plazas-kilómetro (millones)	13.680	12.999	5,2
Kilómetros-tren (miles)	48.659	46.416	4,8
Plazas/tren	281	280	0,4
Aprovechamiento			
% Aprovechamiento (V. K./P. K. O.) ⁽¹⁾	61,9	65,1	-3,3
Ingresos/km tren	14,955	14,757	1,3
Viajeros/tren	174	182	-4,6
Calidad			
Índice de Calidad Percibida ⁽¹⁾	7,31	7,25	0,1
Puntualidad AV-LD ⁽³⁾	80,83	–	
Puntualidad Alta Velocidad ^{(1),(2)}			
AVE Madrid-Sevilla	98,29	99,70	-1,4
AVE Madrid-Cataluña	93,47	98,50	-5,0
Talgo 200	93,92	95,70	-1,8
Puntualidad Larga Distancia ^{(1),(2)}	–	95,83	

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

⁽²⁾ Número de trenes llegados a destino puntuales respecto del número de trenes llegados a destino.

⁽³⁾ Número de trenes llegados a destino puntuales respecto del número de trenes programados.

5.2.3 Mercancías y Logística, competencia intramodal

Los servicios de Mercancías y Logística de Renfe se encuentran ante un doble reto. Por un lado, la presencia de una competencia real y efectiva, fruto del proceso de liberalización. Por otro, la obligación contraída por Renfe de lograr la rentabilidad de todas sus Áreas de Actividad dentro de tres años. Para ello, está realizando un esfuerzo sin precedentes centrado en tres ámbitos: una nueva organización y filosofía empresarial sobre aspectos productivos, de estrategia, gestión y comercialización; la modernización a través de la mejora de todos los procesos gracias a la ayuda de las nuevas tecnologías, en las que Renfe ha hecho una ambiciosa inversión, y la ampliación y mejora de todo su parque de material.

El año 2007 ha supuesto la consolidación del nuevo modelo organizativo del Área de Actividad de Mercancías y Logística, que ha pasado a una organización descentralizada en Áreas de Negocio, especializadas en función de los mercados a los que deben atender.

Entre las actividades llevadas a cabo durante el año destaca la adopción de medidas de ajuste para mejorar la cobertura económica en tráficos de baja rentabilidad, optimizando la rotación del material y ajustando los kilómetros-tren programados, y la reestructuración de la oferta en el Área de Negocio de Intermodal.

Al mismo tiempo, se está apostando firmemente por la alianza con otros operadores de transporte con el fin de incrementar la cuota del ferrocarril en el transporte de Mercancías en España y, al mismo tiempo, ofrecer al cliente un servicio realmente integral de logística. Así, Renfe se ha concentrado muy especialmente en estrechar lazos con los puertos. Además, se está fomentando la creación de nuevas sociedades participadas de interés estratégico, estableciendo contratos de prestación de servicios con los proveedores ligados a resultados y calidad del servicio.

Las principales magnitudes de este negocio en 2007 han sido:

Área de Actividad de Transporte de Mercancías y Logística
PRINCIPALES MAGNITUDES

TOTAL AÑO	2007	2006	(%) 2007/2006
Ingresos de tráfico			
Millones de euros	336,123	322,603	4,2
Tráfico			
TEU (miles de unidades equivalentes)	547	661	-17,3
Toneladas (miles)	24.737	24.918	-0,7
TEU-kilómetro (millones)	291	335	-13,2
Toneladas-kilómetro (millones)	10.547	11.012	-4,2

5.2.4 Fabricación y Mantenimiento-Integria, nueva estructura para un negocio renovado

Renfe ha reestructurado su área de Fabricación y Mantenimiento de material ferroviario, Integria, mediante la especialización de sus talleres y recursos por clientes y proyectos, superando la antigua organización establecida según un criterio geográfico.

La actividad de Integria se organiza en cuatro Áreas de Negocio: tres correspondientes al mantenimiento de las Áreas de Actividad de Renfe (Cercanías y Media Distancia, Alta Velocidad-Larga Distancia y Mercancías) y la cuarta con el Área de Negocio de Fabricación y Componentes. El objetivo de la nueva organización es la obtención de unos resultados más competitivos en todas las Áreas de Actividad de Renfe mediante la rentabilización en la capacidad productiva existente en Renfe Integria.

Junto a esta actuación, Renfe apuesta específicamente por la innovación y la transformación tecnológica del área. Por ello, la empresa ha programado una inversión de más de cinco millones de euros hasta 2010, destinada a desarrollar sistemas integrados de fabricación y mantenimiento que faciliten la racionalización de los procesos productivos y la mejora de la calidad del servicio prestado.





resumen ejecutivo

La satisfacción de los clientes, una prioridad

6.1 Canales de comunicación

Renfe considera clave escuchar y atender a sus clientes a través de un cada vez mayor número de canales de comunicación. Uno de ellos es la Oficina Virtual de Atención al Cliente, a la cual se accede a través de la página web de Renfe: www.renfe.com. En ella, el cliente puede encontrar diversos teléfonos que le facilitan información, reserva, compra y solicitud de asistencia. Asimismo, hay un apartado de preguntas más frecuentes y un formulario específico de atención al cliente, a través del cual el pasajero puede realizar sus consultas y comentarios, reclamaciones, sugerencias o peticiones de información.

Además de los canales mencionados, los clientes pueden solicitar cualquier información o plantear sugerencias, quejas y/o reclamaciones de forma personalizada en las estaciones que disponen de personal para la venta, y en la Oficina de Atención al Cliente de las Áreas de Negocio de Cercanías.

Para una atención más personalizada, Alta Velocidad-Larga Distancia pone a disposición de sus clientes el Centro de Servicios al Cliente AVE, donde se facilita información y, en la medida de las posibilidades, se solucionan situaciones que puedan presentarse. Los clientes, además, disponen de una dirección específica de correo electrónico, avldinfo@renfe.es, donde dirigir sus peticiones de información relativas a los servicios que presta Alta Velocidad-Larga Distancia.

6.2 Cartas de Servicios de Cercanías y Media Distancia

La Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia de Renfe dispone de las Cartas de Servicios, herramienta cuyo objetivo es dar a conocer por anticipado a los clientes qué servicio pueden esperar y demandar, además de unos compromisos específicos de calidad. Para ello,

en las cartas, se hace constar la misión de Renfe Cercanías, una breve descripción del núcleo, un decálogo, los compromisos con sus clientes en el área objeto del alcance (servicio ofertado, accesibilidad, información, tiempo, atención al cliente, confort, seguridad e impacto ambiental), las vías de comunicación con los clientes (dónde consultar, reclamaciones, sugerencias,...) y un apartado de aspectos legales.

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

Renfe constituye el primer Comité de Clientes de Cercanías en Barcelona

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

El diálogo con el viajero se entablará principalmente a través de entidades o asociaciones, constituidas legalmente, que trabajen en el campo de la movilidad sostenible y segura. No obstante, el cliente particular también tendrá presencia en el Comité, en número no mayor de cuatro por sesión, para que pueda plantear su opinión directamente a Renfe, ya sea a título personal o en representación de un conjunto de clientes. Asimismo, en representación de los clientes, participarán en el comité asociaciones y entidades cívicas que trabajan en el ámbito del transporte metropolitano, como son la Associació per a la Promoció del Transport Públic (PTP), la Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya, la Confederació de Associacions de Veïns de la Província de Barcelona y la Federació d'Associacions de Veïns de Catalunya.

Nuevo servicio de información al viajero a través del móvil

Proyecto piloto

Cerca de 6.000 usuarios de Cercanías de Bilbao disponen de información en su móvil.

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

En los dos primeros meses de funcionamiento de este proyecto, cerca de 6.000 usuarios de Cercanías de Bilbao hicieron uso de este nuevo servicio y ahora disponen en su teléfono móvil de toda la información útil de este ser-

vicio, información que pueden consultar en cualquier momento y lugar de forma sencilla. Realizada una encuesta entre los clientes, éstos han otorgado sendos ochos como nota global al proyecto y a la utilidad del mismo.

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



6.3 Inversión de 127 millones de euros para mejorar la información y la tecnología

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

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

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

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

6.4 La puntualidad, una garantía de Renfe

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

VALORES DE PUNTUALIDAD DE 2007

PUNTUALIDAD (%)

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

El compromiso de Renfe con la puntualidad se refleja en su política de indemnizaciones para los retrasos, superior a la establecida por la ley.

Devolució Xpress, sistema de indemnización al cliente en Barcelona

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

6.5 Renfe da respuesta a las inquietudes de los clientes

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

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

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

Número de reclamaciones

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

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

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

Oficina Central de Atención



6.6 'Renfe.com' se renueva

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

La nueva web cuenta con una *home* más sencilla desde donde los usuarios pueden acceder fácil y rápidamente a la información más demandada e iniciar directamente el proceso de consulta y compra de billetes si lo desean. La web de Renfe ha registrado durante 2007 un total de 31.306.099 visitas y 107.253.935 páginas vistas, un 24% y un 55% más, respectivamente, que en 2006.

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

Junto a esta información, los clientes pueden consultar toda la relacionada con sus derechos, las posibilidades de cambios y reembolsos, las características de cada producto y tren, y la información sobre las conexiones internacionales. Con el nuevo sistema de venta electrónica, los clientes deberán imprimir su billete al finalizar la compra y podrán realizar cambios o solicitar reembolsos tantas veces como lo necesiten. El nuevo sistema, que incluye la posibilidad de comprar billetes con descuentos del 40% y el 60%, no permite en cambio realizar reservas.

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



6.7 Tarifas adaptadas a todos los colectivos

Renfe dispone de un amplio abanico de tarifas adaptadas a sus diferentes usuarios, sobre todo a aquellos que tienen dificultades para acceder a los precios estándar. Entre estos productos, destaca la Tarjeta Dorada, fruto del compromiso de apoyo de la compañía a las personas mayores y a las personas con discapacidad. Esta tarjeta ofrece descuentos en los distintos servicios ofrecidos por Renfe a las personas mayores de 60 años, pensionistas mayores de 18 años en situación de incapacidad física o psíquica permanente, total, absoluta o gran invalidez, así como a personas con una discapacidad igual o superior al 65%. Por otro lado, Renfe ha creado una tarjeta especial que se pone a disposición de los acompañantes de las personas con discapacidad y que les otorga las mismas condiciones ventajosas de descuento que al titular. Estos descuentos se sitúan entre el 25% y 40% del coste total del billete, dependiendo del día de la semana y del servicio escogido.

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

Por otra parte, Renfe ha modificado en 2007 la denominada "Tarifa niño" en todos sus servicios de Media Distancia Convencional, ampliando la edad límite de los beneficiarios, al pasar de los 12 años como edad máxima a los 14 años.

6.8 Renfe, socio de Autocontrol

La información sobre los productos es una parte esencial del servicio de Renfe y constituye una de las medidas de desempeño del sistema de

gestión de calidad. Por ello, la organización se esfuerza activamente por la transparencia en la información y la ética en las prácticas publicitarias y comerciales, valores fundamentales de Renfe para con sus productos y servicios.

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

Autocontrol es una asociación sin ánimo de lucro establecida en 1996 que se encarga de gestionar el sistema de autorregulación en España. Está formada por los principales anunciantes, agencias, medios y asociaciones sectoriales y su objetivo es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento particularmente útil en el proceso económico, velando por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los consumidores, con la exclusión de la defensa de intereses personales.

Autocontrol forma parte de European Advertising Standards Alliance (EASA) y es el único organismo privado en España incorporado a EJE (siglas en inglés de European Extra-Judicial Network), red para la resolución extrajudicial de litigios con los consumidores que cumplen con los requisitos plasmados en la recomendación 98/257/CE.

6.9 La seguridad integral, clave para Renfe

Una tarea fundamental y prioritaria para Renfe es la seguridad integral de los clientes, base para ofrecer un servicio eficiente y de calidad. Renfe fue una de las primeras empresas españolas que consideró la seguridad integralmente. Es decir, englobando en una misma dirección de la compañía la seguridad de las personas y de los bienes, la protección civil y la salud de los trabajadores.

Además, por las características propias de la actividad, a esa óptica integral se agrega la seguridad en la circulación, básica y estratégica para un operador ferroviario.

En este sentido, la seguridad en la circulación está recogida en la misión de la empresa y es principio y prioridad en la gestión de Renfe, además de un valor diferencial para la empresa.

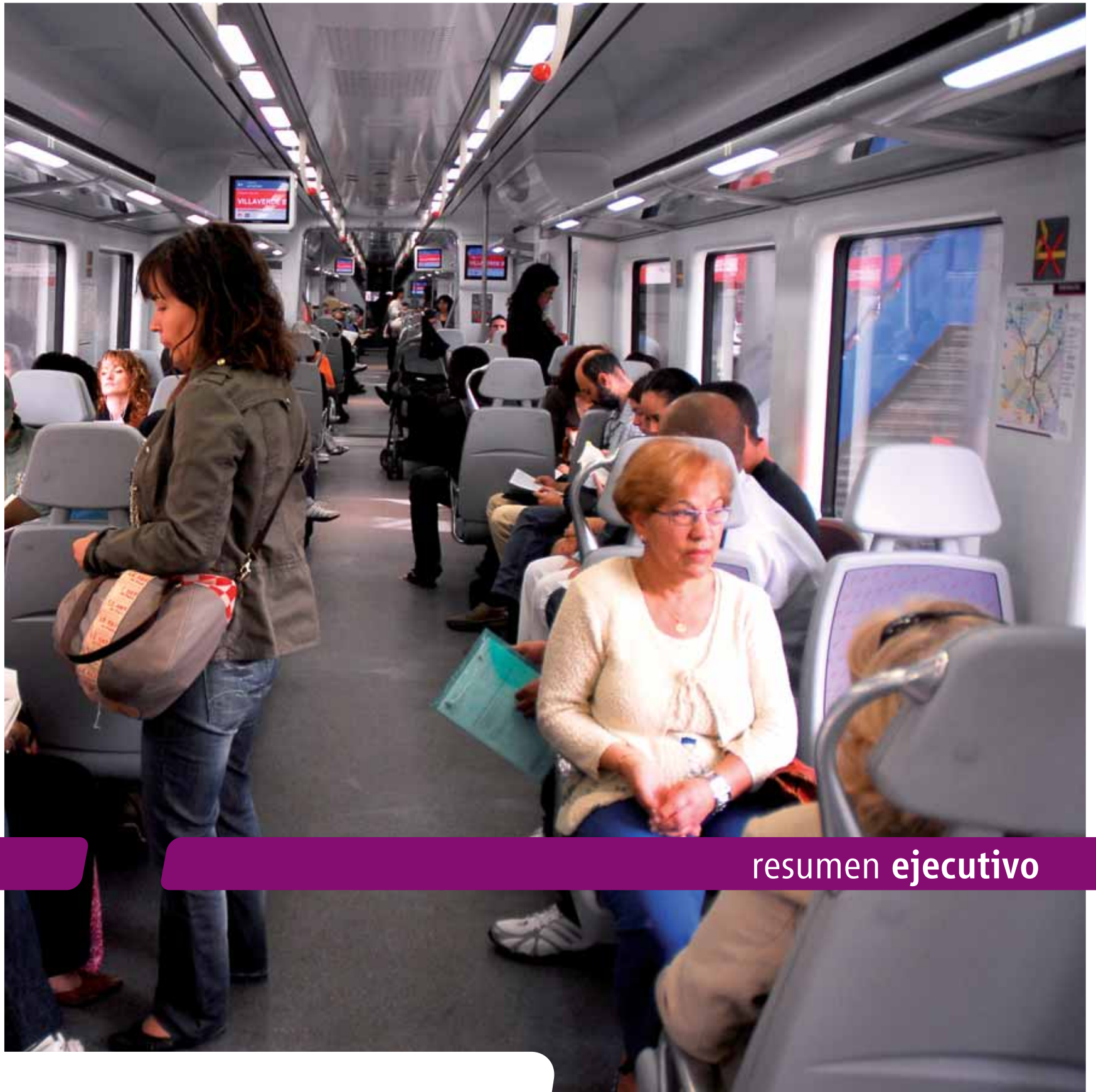
La seguridad se concibe bajo un concepto integral que trabaja en tres aspectos: la tecnología, el factor humano y la normativa.

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

Para ello, cuenta con un programa de inversiones vinculadas directamente con la seguridad en la circulación y orientadas hacia la innovación tecnológica. Estas inversiones están destinadas tanto a equipamiento, con sistemas más seguros en todos los trenes como el Asfa Digital y el refuerzo al Asfa, como a la capacitación de las personas que ejercen funciones vinculadas con la seguridad ferroviaria.

En este sentido, Renfe cuenta con un sistema de gestión de la seguridad, ya convertido en referente europeo, basado en una cultura preventiva y proactiva en este ámbito con una política de seguridad que contempla los principios generales establecidos, principalmente, en la prevención de las situaciones de riesgo y en la aplicación de la mejora continua, mediante el control de indicadores de seguridad, la detección de desviaciones y el despliegue de medidas correctoras adecuadas.

Renfe, dentro de su enfoque integral de la seguridad, gestiona también la seguridad en sus trenes e instalaciones y la protección civil. En esta línea, realiza estudios y evaluación de riesgos, así como planes y protocolos tendientes a evitar o reducir riesgos. Todo ello, diseñado a través de un plan estratégico que contempla la vigilancia, la inversión en tecnología y la organización de sus recursos. En esta materia, Renfe mantiene una estrecha coordinación con las fuerzas de seguridad, protegiendo a personas y bienes y apoyando en labores de protección civil.



resumen ejecutivo

“Un tren de valores”: el compromiso de Renfe

El proyecto “Un tren de valores” aglutina y da coherencia al firme compromiso de Renfe con su entorno y con la sociedad. Alrededor de este tren de valores, Renfe ha elegido cuatro ejes en torno a los cuales se alinean todas las acciones de responsabilidad social que desarrolla la compañía y que se plasman en cuatro compromisos voluntarios:

- Un compromiso con la sociedad y la accesibilidad, con especial atención a los usuarios con alguna discapacidad o dificultad de movilidad, a través del Plan de Accesibilidad que se está ejecutando; un compromiso con la integración, la diversidad, la tolerancia, el respeto y el entendimiento de cara a una óptima convivencia entre los ciudadanos.
- Un compromiso con la cultura, la educación y el deporte, como elementos integradores de la sociedad, contribuyendo a mejorarla y a que sus ciudadanos tengan una mayor calidad de vida, afrontando en mejores condiciones los retos cotidianos de nuestro tiempo.
- Un compromiso con la ética y el buen gobierno corporativo, por el que sus directores se imponen una gestión empresarial responsable, siguiendo unos principios fundamentales y un código de conducta acorde con una rigurosa ética empresarial y un compromiso para desarrollar su actividad de manera respetuosa con los trabajadores, proveedores y clientes.
- Un compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente. Renfe tiene como premisa fundamental la eficiencia en su actividad diaria en todos los ámbitos: económico, social, energético y de gestión de recursos. El ferrocarril es el medio óptimo para transportar a más gente y mercancías con un coste económico menor y mínimo daño al entorno.

El compromiso de Renfe con las actividades de interés social data desde el mismo momento del nacimiento de la compañía, siempre dispuesta a conocer e involucrarse con el entorno en el que se mueve. Este compromiso con la sociedad se plasma en una responsabilidad doble que, además de los trabajadores, tiene en cuenta a los ciudadanos, sus instituciones y representantes, los colectivos más necesitados, ONG y los medios de comunicación como transmisores de información.

Los viajeros, protagonistas de “Un tren de valores”

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

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

Los ciudadanos también tienen la posibilidad de decidir a qué tipo de acciones dedicar el presupuesto. Así, la página web de Renfe realiza una consulta a los internautas sobre qué tipo de compromisos debe priorizar la empresa. Según el resultado de la encuesta, Renfe dedicará una mayor inversión a unos proyectos o a otros. Renfe pretende dar seguimiento a esta iniciativa que otorga un protagonismo decisivo al ciudadano en la estrategia de responsabilidad social de la compañía.

7.1 Acciones sociales

El compromiso de Renfe con los colectivos más desfavorecidos se ha plasmado en 2007 en numerosas colaboraciones con ONG, asociaciones y otras entidades sin ánimo de lucro. A continuación, se destacan algunas de las más significativas:

- Colaboración en el transporte por contenedor de materiales de ayuda humanitaria para diversas ONG: Comercio Para el Desarrollo (Copade), Desarrollo Integral de los Pueblos, Fundación Prodein y Secretariado Latinoamericano, entre otras.
- Colaboración con la Asociación Española de Esclerosis Múltiple (Aedem) en los desplazamientos de sus miembros.
- Apoyo a la Federación Española de Fibrosis Quística.
- Renovación en marzo de 2007 del convenio de colaboración con la Fundación Jardines de España, entidad dedicada a la integración social de disminuidos psíquicos, por el cual se da la posibilidad a este colectivo a trabajar en la conservación y el mantenimiento de los jardines del complejo de oficinas de Renfe.
- Contrata la digitalización y catalogación de su archivo fotográfico histórico a la asociación Ayúdale a Caminar, Centro Especial de Empleo.
- Socio protector de Centro de Educación Familiar Especial (CEFAES).
- Colaboración con el I Congreso Mujeres en el mundo liderando el milenio, que se celebró en Valencia los días 22 y 23 de octubre organizado por la Asociación de Empresarias y Profesionales de Valencia (AEP).
- Patrocinio a la ONG Reporteros Sin Fronteras de la exposición *Humoristas gráficos por la libertad de prensa*.
- Colaboración con Unicef en sus proyectos de sensibilización. Fruto de esta alianza, la productora Tus Ojos pudo llevar a cabo el proyecto cinematográfico *En el mundo a cada rato*, una película compuesta por cinco cortometrajes, entre ellos *Binta y la gran idea*, nominado a un Oscar en 2007.
- Organización de un preestreno especial del musical *Quisiera ser* para 1.250 personas, cuya recaudación se destinó al proyecto "Agua solidaria, emergencia en Pisco" de Bomberos Unidos Sin Fronteras (BUSF).
- Apoyo a Acnur en la conmemoración del Día Internacional del Refugiado.
- Adquisición de 1.500 cestas de Comercio Justo a Intermón Oxfam para utilizarlas como regalo de empresa.
- Colaboración con la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción, con la Fundación Mirada Solidaria, con la Fundación Pequeño Deseo y con la Fundación Menudos Corazones.
- Transportista Oficial de Salvamento, Ayuda y Rescate Español (SAR).
- Colaboración con el Ministerio de Sanidad en el Día Mundial contra el Sida con el reparto de 15.000 lazos rojos.

7.2 Acciones culturales, educativas y deportivas

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

A continuación, se destacan algunas de las iniciativas más significativas de 2007 en estos ámbitos:

- Organización el 14 de febrero del preestreno de la obra de teatro *Humo* en Madrid, destinando la recaudación a Unicef.
- Transportista Oficial del XXXV Festival de Cine de Huesca.
- Colaboración con la Feria del Libro de Sevilla 2007 y el Festival Iberoamericano de Teatro de Cádiz.
- Miembro protector de la Fundación Amigos del Museo del Prado y empresa asociada con el Museo Guggenheim.
- Patrocinador principal del Teatro de la Maestranza y Salas del Arenal de Sevilla, y del Teatro Real de Madrid.
- Patrocinador del Teatro para Niños del Museo del Ferrocarril de Madrid.
- Patrocinador de la Asociación Semana Negra, fletó el “Tren Negro” con el fin de desplazar a las autoridades en el trayecto Madrid Chamartín-Gijón para que pudieran participar en la XVIII Semana Negra, un festival multicultural.
- Patrocinio del Festival Internacional de Teatro de Títeres Titirimundi 2007.
- Patrocinador único de la exposición fotográfica “*El papel de la mujer*”, dentro del programa de actividades del II Festival ACTA-Actúa.
- Patrocinio las “Noches de Embrujo” de Córdoba, ofreciendo trenes directos para acercarse a la ciudad andaluza desde más de diez capitales de provincia.
- Patrocinio Los Veranos de la Villa en Madrid, que en el año 2007 alcanzaron su XXII edición.
- Puesta en marcha del programa “Los trenes son para el verano”, que engloba 17 propuestas de viajes, ocio y turismo que fomentan el uso del tren.
- Renfe Cercanías dispuso de trenes especiales entre Valencia y Requena con la exposición fotográfica *Paisajes del Vino*.



- Transportista Oficial de los Premios Internacionales Terenci Moix de Literatura, Cinematografía y Artes Escénicas.
- Colaborador de Teatros de la Generalitat Valenciana.
- Renfe Cercanías llevó a cabo la campaña de difusión cultural “Tren, arquitectura y ciudad” en las estaciones del núcleo de Cercanías de Madrid.
- Renfe Cercanías ha celebrado en 2007 el primer Concurso de Fotografías Snaps, un tipo de imagen que se realiza con teléfonos móviles multimedia.
- Patrocinio del Premio de Investigación Ferroviaria en colaboración con el Ayuntamiento de Monforte y las universidades gallegas.
- Socio protector de la Sociedad Geográfica Española y patrocinador de sus premios.
- Colaboración con la Federación de Asociaciones de Periodistas de España (FAPE).
- Fomento de las artes plásticas con una exposición de dibujo infantil y juvenil bajo el título *El tren en el Mediterráneo*.
- Colaborador de la Campus Party 2007, uno de los mayores eventos de entretenimiento electrónico en red del mundo.
- Colaborador de la Feria Internacional del Libro “Leer León”. Además, patrocinó el II Congreso Internacional sobre Literatura Leonesa Actual, celebrado en noviembre de 2007.
- La Dirección de Cercanías Metropolitanas de Madrid de Renfe convocó el I Certamen de Relatos Breves “El tren y el viaje” con el fin de promover la lectura entre los clientes de Renfe Cercanías, al que se presentaron 845 obras.
- Patrocinio de la campaña “El rugby contra la violencia sobre la mujer”, promovida por el Ministerio de Trabajo, el Consejo Superior de Deportes y la Federación Española de Rugby.
- Renfe y la Federación Española de Rugby han puesto en marcha un programa para la implantación del rugby en el primer ciclo de secundaria.
- Patrono de la Fundación Deporte Joven.
- Alianza con la Federación Española de Balonmano mediante la cual se desarrollan todo tipo de acciones de promoción del deporte, integración social y apoyo a los más necesitados. En 2007, Renfe promovió junto al Ministerio de Trabajo y el Consejo Superior de Deportes la campaña “El balonmano español contra la violencia sobre la mujer”.
- Renfe repartió 20.000 libros entre sus viajeros el 23 de abril, coincidiendo con la celebración del Día Mundial del Libro. Los ejemplares repartidos son una edición especial con las obras ganadoras y los finalistas de la última edición de los Premios del Tren, que organiza Renfe, en las categorías de Cuento y Poesía.
- Renfe, en colaboración con el Grupo de Ciudades Patrimonio, pone en marcha un Pasaporte de Viaje que da opción a los viajeros que lo obtengan y lo cumplimenten a sumar puntos para participar en promociones y conseguir nuevos viajes en tren.

caso práctico

Renfe y la Fundación de los Ferrocarriles Españoles

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

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

En el ámbito de la comunicación y la formación, la entidad ha llevado a cabo

numerosos seminarios, cursos y jornadas como el XXI Curso General de Transportes Terrestres, impartido en la sede de la Fundación, en Madrid, del 9 de abril al 29 de junio, en colaboración con la ETSI de Caminos Canales y Puertos de la Universidad Politécnica; o el Seminario Ferroportuario 2007.

En lo que respecta a investigación, la entidad ha realizado informes sobre la adecuación de la oferta y la demanda de

servicios ferroviarios en los corredores Sevilla-Córdoba-Málaga y de Madrid-Valladolid, diferentes estudios museográficos y el anteproyecto del Museo del Ferrocarril en Canfranc, entre otros.

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

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



resumen ejecutivo

Renfe, motor de la movilidad sostenible

El compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente es uno de los cuatro pilares que sustentan la estrategia de RSE de Renfe 'Un tren de valores'. Renfe tiene como premisa fundamental la eficiencia en su actividad diaria, en todos los ámbitos: los económicos, los sociales, los energéticos y de gestión de recursos.

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

En este contexto, el ferrocarril se configura como el modo de transporte terrestre más sostenible, ya que es el que menos impactos económicos,

sociales y ambientales negativos produce. El tren genera cinco veces menos impacto ambiental que el transporte por carretera de mercancías, tres veces menos que el de viajeros por carretera y dos veces menos que la aviación civil.

Renfe no se conforma con estas ventajas ambientales, ya asociadas al transporte ferroviario, que contribuyen a la sostenibilidad del sistema de transportes en España. La empresa se fija como uno de sus objetivos principales el trabajar por el desarrollo y la movilidad sostenibles, respetando el medio ambiente, favoreciendo el reequilibrio entre modos de transporte y colaborando en la vertebración del territorio. A través del desarrollo de su política y compromiso ambiental y de la aplicación de su Sistema de Gestión Ambiental, Renfe se compromete a continuar reduciendo los efectos ambientales ligados a la prestación de sus servicios e incluso, en la medida de lo posible, a eliminar algunos de ellos en un futuro próximo. Para ello, Renfe dispone de un Decálogo Ambiental con el que regula su propio Sistema de Gestión Ambiental.

Los tres ejes de la política ambiental de Renfe

Adecuación ambiental

Puesta en valor de los activos ambientales

Interface operación/infraestructura

Emisiones atmosféricas • Residuos, materiales, reciclaje, suelos contaminados, agua, ...
Compromisos protocolo de Kioto • Eficiencia energética • Ruido

Innovación en gestión y marketing ambiental • Nueva contabilidad ambiental y de sostenibilidad
Relación con partes interesadas: comunicación, información, formación

Gestión de los aspectos ambientales

8.1 Más de 2.130 millones de euros ahorrados en costes externos

Los costes externos o externalidades negativas son aquellos costes generados por una actividad que no se integran en el precio de mercado, pero que se repercuten sobre el conjunto de la sociedad, por ejemplo, el pago de asistencias médicas por accidentes, las medidas paliativas contra el ruido, la pérdida de horas en atascos o los efectos generados por el cambio climático.

Así, los impactos del transporte pueden cuantificarse como costes externos que son soportados de manera colectiva. La actividad de Renfe, en términos netos y por la sustitución de otros modos de transporte que generan mayores impactos ambientales, supone un ahorro de externalidades para toda la sociedad.

La prestación de cualquier servicio de transporte conlleva impactos negativos que pueden medirse económicamente. Para evaluar estos impactos y por iniciativa de la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC), la consultora independiente suiza Infrac-IWW y la Universidad de Karlsruhe (Alemania) han elaborado un método de cálculo de costes externos.

Los servicios de transporte por ferrocarril que Renfe ha prestado durante 2007 produjeron un ahorro en concepto de costes externos de 2.137 millones de euros. De esta cifra, 960,5 millones de euros se debieron al transporte de Mercancías; 647,7 millones, a los servicios de Cercanías; 91,7 millones, a los de Media Distancia, y 438 millones, a los servicios de

Alta Velocidad-Larga Distancia. Este dato es el más claro indicador integrado de sostenibilidad del transporte, ya que permite cuantificar económicamente el menor impacto negativo que produce el ferrocarril frente a otros modos en la sociedad y el medio ambiente.

Por categorías, el principal efecto negativo que Renfe ha contribuido a minimizar en 2007 ha sido el cambio climático, capítulo en el que el ahorro de costes externos ascendió a 769,7 millones de euros. Le siguen los ahorros en siniestralidad, cifrados en 491,7 millones de euros, y en contaminación atmosférica, con 470,3 millones de euros.

Además de estos ahorros en concepto de costes externos, el uso del tren en 2007 también evitó en España un consumo energético total equivalente de 8.316,1 Gwh. En relación con el consumo de energía, la actividad de Renfe evitó, por la sustitución modal de otros modos de transporte, la emisión de más de dos millones y medio de toneladas de CO₂, la mayoría de ellas en la Comunidad de Madrid y en Cataluña.

Ahorros por sustitución modal

COSTES EXTERNOS (millones de euros)	EMISIONES DE CO ₂ (millones de toneladas)	ENERGÍA (GWH)
2.137	2,536	8.316,1

8.2 Renfe se compromete a reducir su consumo energético un 9,1%

Renfe asumió de forma voluntaria en 2006 un compromiso de ahorro energético por el cual reducirá un 9,1% su consumo de energía específico (consumo por unidad de transporte) a finales de 2009. De esta manera, se adelanta tres años a la propuesta de la Estrategia de Ahorro y Eficiencia Energética en España (E4) del Ministerio de Industria, que persigue una reducción en estos porcentajes para el sector del transporte en 2012.

Para lograr estos objetivos, Renfe está llevando a cabo numerosas iniciativas. Destaca, por ejemplo, la optimización en el uso de la energía eléctrica, lograda gracias a la conducción económica y a la aplicación del freno regenerativo en los trenes de Alta Velocidad y de Cercanías, así como la renovación del parque de locomotoras y trenes de Mercancías y Media Distancia.

• Conducción económica

Se trata del aprovechamiento inteligente de la inercia de los trenes y de la orografía del terreno, logrando que entre Madrid y Sevilla el tren circule sin consumir energía, dependiendo del sentido de la marcha, entre el 35% y el 54% del viaje. Gracias a la aplicación del concepto de conducción económica, Renfe ha conseguido un ahorro de energía de tracción de los trenes AVE en este corredor de un 9,5%.

Este sistema de conducción económica surgió por iniciativa de un grupo de maquinistas del corredor Madrid-Sevilla. Desde 2003, y a lo largo de dos años, un grupo de jefes de tren-maquinistas de AVE realizó pruebas y análisis de velocidades, distancias, desniveles y necesidades de frenado del recorrido. Con los resultados obtenidos se editó la *Guía de conducción económica*, que refleja las necesidades reales de energía de tracción de los trenes. Ello permite aprovechar al máximo la inercia y la energía ciné-

tica del tren para elevar, mantener o reducir la velocidad sin necesidad de consumir energía eléctrica y sin afectar al compromiso de puntualidad.

Renfe está estudiando la extensión de la conducción económica a los trenes de todas las líneas de Alta Velocidad para los próximos años. Los trenes AVE de las series 102 y 103 están preparados para aplicar este sistema de ahorro energético gracias a la instalación a bordo de unos wathorímetros, que permiten recoger los datos del consumo energético del tren al momento y procesarlos para actuar sobre ellos. Una vez que el servicio en las nuevas líneas de Alta Velocidad (Madrid-Barcelona, Madrid-Málaga y Madrid-Valladolid) esté más consolidado, el sistema permitirá desarrollar curvas de conducción económica. Como novedad, en el caso de las nuevas series 102 y 103, los wathorímetros también recogen los datos de la energía que el tren devuelve a la red eléctrica cuando utiliza el freno regenerativo.

• Devolución de energía a la red

El freno regenerativo es un dispositivo de ahorro energético basado en la capacidad del propio tren de frenar actuando como un generador de electricidad, utilizando los motores como generadores y convirtiendo la energía cinética del tren en marcha en energía eléctrica para después devolverla a la red. Esta energía sobrante que vuelve a la catenaria puede emplearse para mover otros trenes, alimentar servicios auxiliares del mismo tren que frena o para almacenarla en acumuladores a bordo del mismo.

Más allá de estos usos, la energía recuperada incluso puede ser empleada por otros usuarios de la red eléctrica general. El concepto es análogo al de otras energías renovables que utilizan la energía cinética para producir energía, como ocurre con la eólica.

La energía devuelta a la red general por una línea de Alta Velocidad que tenga una densidad medio-alta de tráfico puede llegar a ser del orden del 6% al 10% de la consumida inicialmente. Esta tecnología está siendo utilizada en la actualidad en las líneas de Alta Velocidad españolas, y está disponible en las locomotoras de alta potencia y en las nuevas series de trenes de Alta Velocidad.



En la actualidad, el consumo energético de los trenes de Alta Velocidad es relativamente reducido, inferior al 10% del total de consumo para tracción de Renfe. Pero, tras el desarrollo del Plan Estratégico de Infraestructuras y Transportes (PEIT), la energía devuelta a la red eléctrica con el freno regenerativo se encontrará cerca de los 160 Gwh por año. Es decir, sería una producción eléctrica equivalente a un tercio de la producción anual de energía solar fotovoltaica de España en la actualidad.

En el caso de los servicios de Cercanías y de Mercancías, la devolución a la red general todavía no es posible por razones tecnológicas de la red ferroviaria convencional. Pero sí lo hacen a la catenaria, con lo que los trenes que frenan alimentan a su vez a los trenes que circulan por su mismo catión eléctrico. Gracias al freno regenerativo, se obtienen unos coeficientes de recuperación de energía de hasta un 30-40%.

• 500 millones de desplazamientos en Cercanías

Una de las principales aportaciones de Renfe a la sostenibilidad es su contribución a la movilidad en los grandes núcleos urbanos. Alrededor de 500 millones de viajeros utilizan los trenes de Renfe Cercanías anualmente, con lo que se retiran de la carretera 1,3 millones de coches, una cifra equivalente al número de automóviles que accede a las zonas centrales de Madrid y Barcelona en un día laborable.

Desde finales de 2005, se han creado unos Equipos de Iniciativa y Mejora destinados a implantar propuestas de ahorro energético en trenes ("Treneco") y estaciones ("Apaga y vámonos") de Cercanías.

• Material rodante más ecológico

Renfe lleva a cabo la adquisición de su material rodante con criterios sociales y ambientales. En este sentido, destaca el tren de Cercanías Civia, que Renfe ha concebido como un tren modular adaptable a distintos tipos de demanda urbana y metropolitana y que, al ser fabricado con materiales ligeros y aerodinámicos, pesa un 23% menos y ahorra un 30% más de energía que las series anteriores. En lo referente a los servicios de Media Distancia, la compra de 107 nuevos trenes para servicios Avant va a permitir no sólo lograr una mayor eficiencia energética, sino también extender los beneficios de la Alta Velocidad a la red regional de Renfe. Además, en el área de Mercancías, Renfe ha adquirido 100 locomotoras eléctricas de alta potencia que, con la renovación del parque actual, reducirán sustancialmente el consumo de energía.

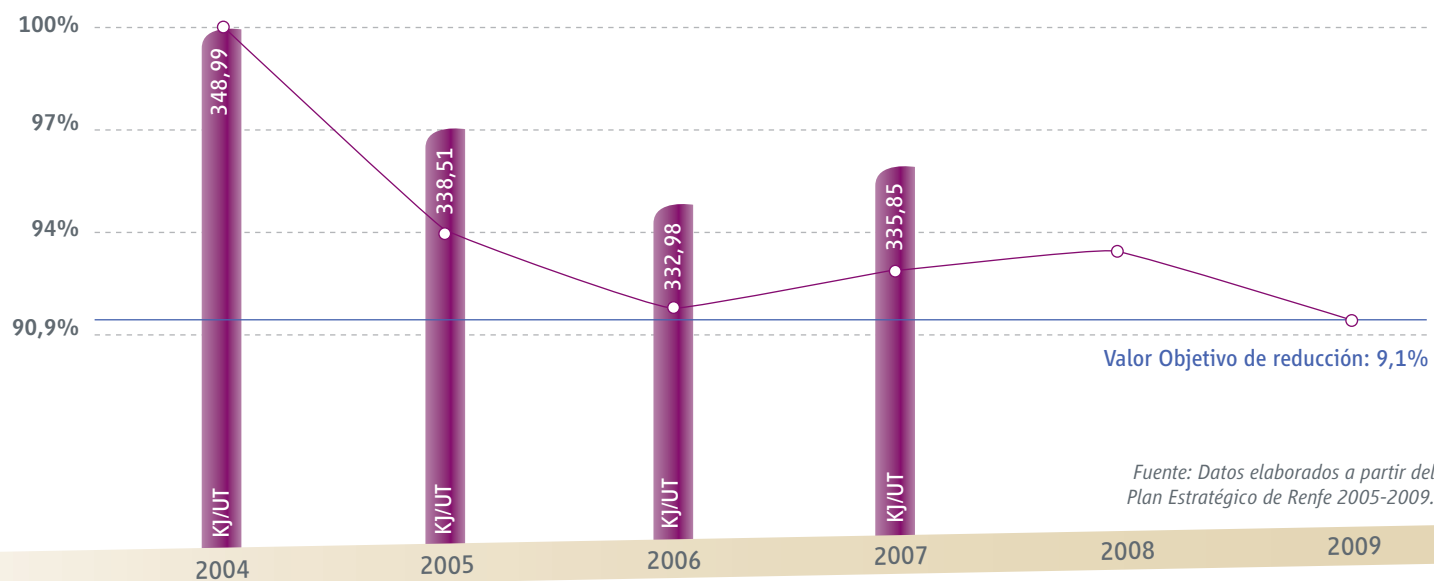
Evolución de los consumos energéticos

En los últimos años, Renfe ya ha emprendido el camino del ahorro energético con una reducción de su consumo de energía unitario de un 3,7% respecto a 2004.

INTENSIDAD ENERGÉTICA EN USOS DE TRACCIÓN

	2004	2005	2006	2007
KJ/UT	348,99	338,51	332,98	335,85
Evolución %	100	97,00	95,41	96,23

Intensidad energética en la tracción en Renfe

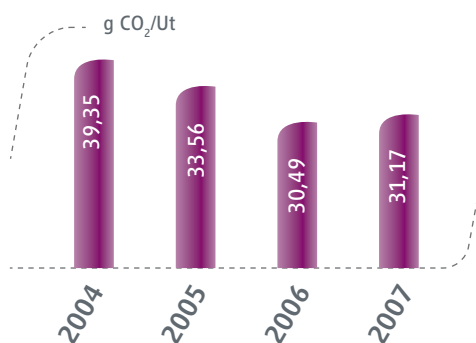


—○— Estimación evolución de la Intensidad Energética Plan Estratégico (05-09)

Renfe reduce sus emisiones de CO₂

Renfe ha reducido un 20,79% sus emisiones de CO₂ por unidad transportada en 2007, con respecto a 2004.

Emisiones de CO₂ por unidad transportada



La reducción de emisiones de CO₂ derivadas de los usos de tracción se ha debido a la gestión de Renfe, a la mejora de la intensidad energética empleada y al mayor peso específico de la electricidad respecto del diésel. En el trienio 2005-2007 se han reducido 238.398 Tm en relación a las emisiones de 2004.

REDUCCIÓN DE EMISIONES DE CO₂

	2005	2006	2007	TOTAL
Tm CO ₂	67.433	86.275	84.689	238.398

Esta reducción de emisiones supone la cantidad que absorben 7.946.600 árboles durante tres años, lo que representa una superficie forestal de unos 317,86 kilómetros cuadrados.

Una de las ventajas del cambio de combustible diésel por electricidad para la energía de tracción es la posibilidad de aprovechar la energía eléctrica que procede de fuentes renovables, en aumento en los últimos años en el *mix* eléctrico peninsular. En 2007, el 21,11% de la energía total consumida por Renfe para tracción procedía de fuentes renovables.

8.3 Reducción de otros impactos

Durante 2007 ha continuado la tendencia en la reducción de los impactos ambientales asociados a la actividad de Renfe.

Menos emisiones de gases contaminantes

En 2007 también se han reducido las emisiones contaminantes de otros gases como NO_x, SO₂, CH₄, CO, de partículas, de N₂O, y de CO₂eq. Las menores emisiones se han debido a la sustitución del consumo de diésel por energía eléctrica y a la producción más limpia en la generación de electricidad en el *mix* peninsular.

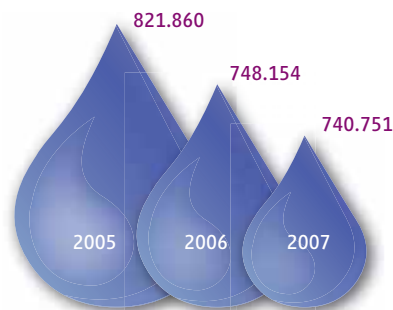
Los servicios que funcionan mayoritariamente con tracción eléctrica y por ámbitos urbanos, como Cercanías, evitan la emisión directa de gases contaminantes y, por lo tanto, disminuyen los niveles de contaminación atmosférica en las áreas metropolitanas.

Reducción del consumo de agua

Continuando la tendencia marcada en años anteriores, en 2007 Renfe ha reducido su consumo de agua en una cifra cercana al 10% respecto del año 2005.

Consumo de agua en Renfe

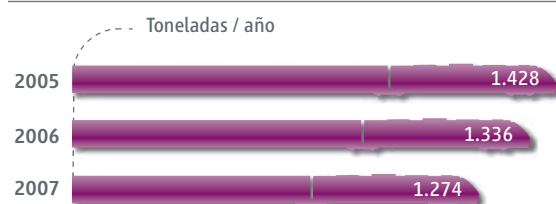
Metros cúbicos



Menor generación de Residuos Peligrosos

La cantidad de Residuos Peligrosos producida en 2007 fue de 1.274 toneladas, cifra menor a la de 2006 y 2005, cuando se generaron 1.335 y 1.428 toneladas respectivamente. Así, la producción de Residuos Peligrosos ha disminuido en dos años en 154 toneladas en términos absolutos y aproximadamente en un 10,78% en términos relativos.

Cantidad de Residuos Peligrosos (RP)



Gestión de suelos contaminados

Durante 2007, una de las principales medidas de Renfe en materia ambiental ha sido la realización de los trámites normativos que establece el Real Decreto 9/2005 de Suelos Contaminados. En cumplimiento de esta normativa, en febrero de 2007 se presentaron los informes preliminares de situación del suelo (IPSS) para 67 talleres de reparación y mantenimiento de trenes.

Prevención de los incendios

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

Entre las actuaciones que Renfe lleva a cabo para reducir los factores de riesgo en la producción de incendios destacan el Plan Anual de Prevención de Incendios, las campañas estivales de chequeo del material rodante y de revisiones de trenes, la sustitución de zapatas y sistemas de freno por otros con menores riesgos, y la campaña informativa de prevención de incendios, divulgada entre todos los empleados de la empresa.

Reducción de riesgos a la naturaleza: Mercancías Peligrosas

El transporte de Mercancías Peligrosas por ferrocarril constituye, además de unas mayores garantías en el ámbito de protección civil, un elemento clave para la protección de los ecosistemas terrestres y acuáticos.

Al utilizar en 2007 el ferrocarril para transportar más de dos millones de toneladas de mercancías potencialmente contaminantes, se ha evitado aproximadamente el tráfico de 71.000 camiones con mercancías peligrosas. Con el transporte por ferrocarril se reducen los riesgos ambientales, ya que el tren es un modo de transporte de mercancías con menor accidentalidad que el transporte por carretera.

Reducción del impacto acústico

Renfe es actualmente una de las empresas ferroviarias europeas con el parque de trenes más silencioso, gracias a los esfuerzos que están llevando a cabo para reducir el ruido tanto en el transporte de viajeros como de mercancías.

Una de estas medidas es la instalación de zapatas antirruido (zapatas sintéticas de tipo K) en sustitución de las zapatas de hierro fundido en más del 20% del parque de vagones de Renfe Mercancías.

8.4 Implicando a los ciudadanos en la protección del entorno

El compromiso de Renfe con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente, tiene como premisa fundamental la eficiencia en su actividad diaria. Además, Renfe colabora con diversas iniciativas relacionadas con el cuidado del medio ambiente:

La bicicleta, un buen complemento del tren

Renfe Cercanías promocionó el uso complementario de la bicicleta en el núcleo de Madrid, coincidiendo con la Semana Europea de la Movilidad.

Segunda edición del concurso escolar de Investigación Medioambiental y Desarrollo Sostenible

Con el objetivo de involucrar a los más jóvenes en su compromiso con la sostenibilidad.

Renfe, transportista oficial de Expo Zaragoza 2008 para la Exposición Internacional "Agua y desarrollo sostenible"



"Hazte donante de prensa"

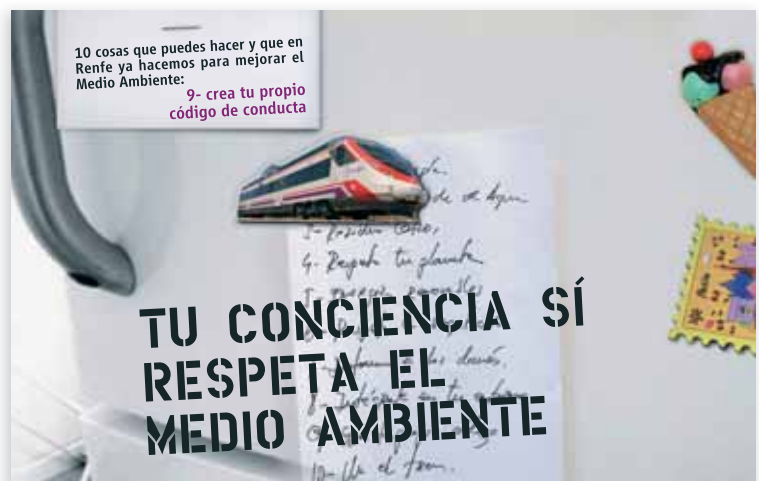
Renfe Cercanías, junto a los cuatro principales diarios gratuitos –20 Minutos, Qué!, Metro y ADN– presentaron en 2007 la campaña "Hazte donante de prensa". Dirigida a los usuarios de Cercanías, lectores habituales de la prensa gratuita, la campaña pretende, mediante diversas acciones, crear hábitos más responsables, eficientes y de colaboración entre los viajeros lectores, evitando que, una vez leídos, los diarios acaben en los asientos o en el suelo del tren.

El Tren de la Naturaleza, otra manera de vivir la Sierra

El Tren de la Naturaleza es un programa de educación ambiental de Renfe Cercanías, que nos acerca a la Sierra de Guadarrama y en el que participaron durante el año 2007 un total de 2.388 personas.

Renfe celebra el Día Mundial del Medio Ambiente con sus clientes mediante la iniciativa '10 pequeñas Ideas para un Mundo Mejor'

Dirigidas a sus viajeros, para concienciar sobre la importancia de participar activamente en el reto de la sostenibilidad.



8.5 Fomentando la cooperación empresarial en materia de sostenibilidad

Renfe y ADIF colaboran en gestión ambiental

Renfe y el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF) firmaron en febrero de 2007 un convenio de colaboración en materia de gestión ambiental y de fomento de la movilidad sostenible, con el objetivo de establecer un marco de cooperación estable entre ambas empresas para desarrollar actuaciones de gestión ambiental relativas a la interrelación entre la infraestructura y la operación ferroviaria.

En concreto, Renfe y ADIF colaborarán en el ahorro, la eficiencia energética y el uso de energías renovables, así como en la mitigación de las emisiones atmosféricas de origen ferroviario ligadas a la explotación en las estaciones, túneles y otros puntos críticos. También cooperarán en la gestión del ruido y de las vibraciones y en actuaciones en caso de accidente ferroviario con impacto ambiental.

El Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad



El Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad nació, por iniciativa de Renfe, el 30 de noviembre de 2006, en el marco de la VIII edición del Congreso Nacional del Medio Ambiente (CONAMA), durante el cual se firmó la Declaración de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad. Se trata de una agrupación de entidades públicas y privadas que desarrollan su actividad en el sector ferroviario, cuyo objeto fundamental es el desarrollo de los contenidos de la declaración surgida en el congreso y de actuaciones tendentes a crear un estado de opinión favorable a dichas acciones en las administraciones y la opinión pública.

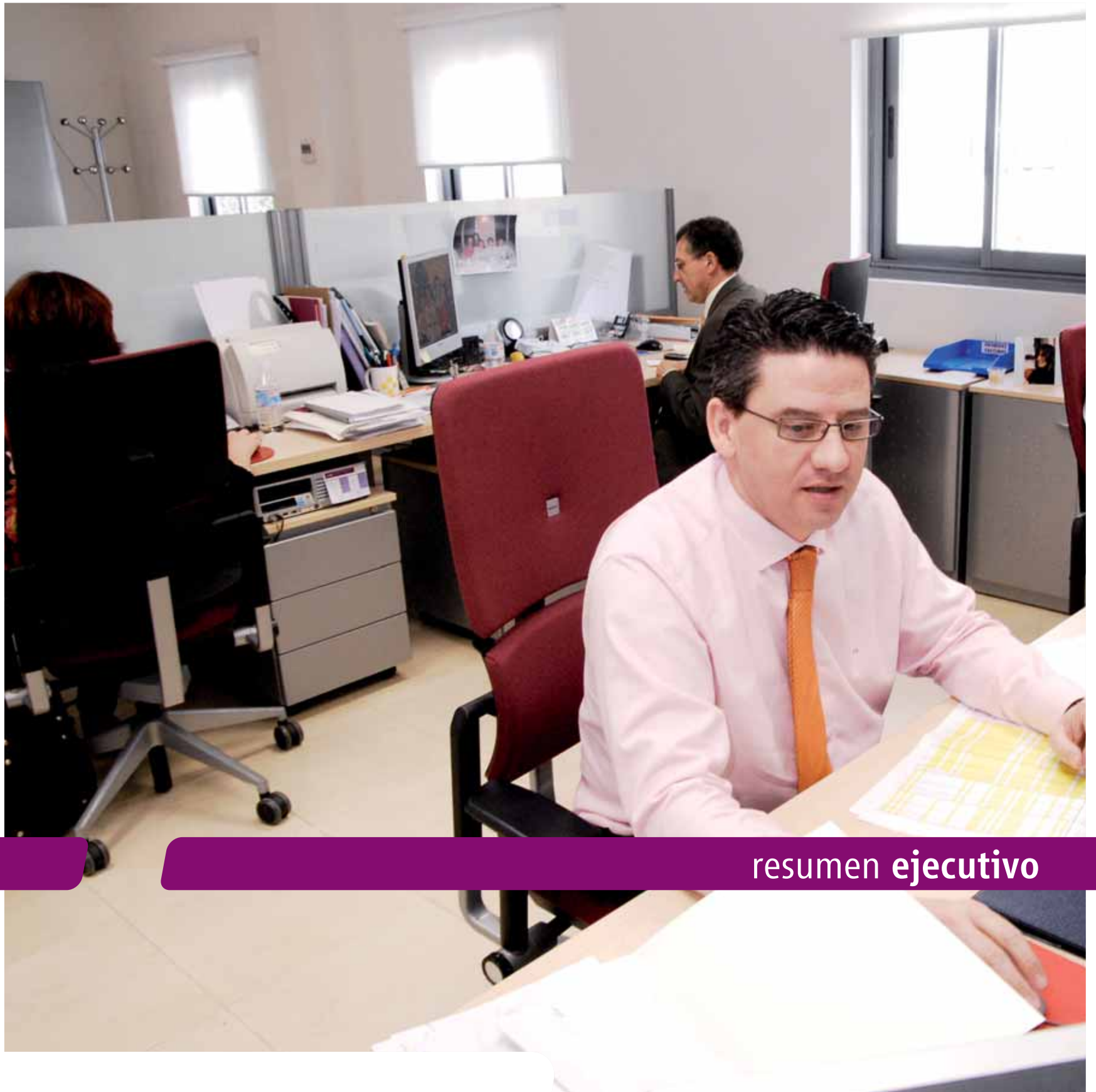
La declaración abarca compromisos sociales con los usuarios y objetivos económicos, como disminuir los costes, sin afectar al medio ambiente. En el documento se asume también el deber ambiental de profundizar en el uso eficaz de la energía a través de nuevas tecnologías y fuentes alternativas, reduciendo la contaminación y las emisiones de ruido y dando prioridad al transporte público sobre el privado.

Las empresas componentes del foro son Renfe, FEVE, Euskotren, FGC, FGV, Metro Bilbao, Metro de Madrid, TMB, ETS, Ferrocarriles de la Junta de Andalucía, Ifercat, Mintra, Metro Ligero de Madrid y TFM.

Durante 2007, en el seno del foro se ha constituido una red de expertos con el objeto de analizar cuestiones específicas relativas al transporte ferroviario y la sostenibilidad.

Esta red se estructura en siete grupos de trabajo: accesibilidad, ecocompra, actuaciones ambientales, eficiencia energética, ruidos y vibraciones, marketing de la sostenibilidad y movilidad sostenible. Además, se ha dotado al foro de una normativa interna para la consecución de sus objetivos.

El Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad dispone de la dirección web www.ferrocarrilsostenible.es.



resumen ejecutivo

El equipo humano, principal activo de Renfe

9.1 Política integral de recursos humanos

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

Por eso, realiza una gestión responsable de los recursos humanos, comprometida con la no discriminación y el mérito, con la conciliación del trabajo y la vida familiar, y con un clima laboral grato y positivo.

Más de 14.300 profesionales han configurado la plantilla de Renfe durante 2007. La cifra es algo inferior a la del año anterior, ya que la compañía tiene suscrito un Expediente de Regulación de Empleo (ERE), pactado con la representación legal de los trabajadores, con un período de vigencia de 2005 a 2009, que contempla un plan de prejubilaciones y bajas incentivadas.

Este plan prevé una tasa de reposición que tiene el objetivo de rejuvenecer la plantilla. Más de la mitad del equipo humano de Renfe (un 55,69%) tiene entre 46 y 55 años. El índice de rotación del equipo humano es la relación porcentual entre los ingresos y las bajas en relación al número medio de trabajadores en el transcurso de un año. En el caso de los hombres, el resultado entre bajas y altas arroja una cifra de 241 trabajadores

que, frente a los 13.116 del ejercicio 2007, supone un índice de rotación del 1,84%.

En el caso de las mujeres, este índice de rotación es más elevado debido a que, aun cuando el resultado entre bajas y altas arroja una cifra de 67, al enfrentarlo contra el número medio de mujeres del ejercicio 2007 (1.222) da como resultado un índice de rotación del 5,48%.

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

Además, Renfe ha incorporado una cláusula específica sobre igualdad en su I Convenio Colectivo, vigente desde enero de 2007, que demuestra el compromiso de la compañía por fomentar la igualdad de género.

El convenio contempla la constitución de una Comisión de Igualdad de Oportunidades integrada por todas las áreas de la empresa y los sindicatos que forman parte del Comité General de Empresa.

La política laboral de Renfe promueve la estabilidad laboral. Prueba de ello es que de los 14.338 empleados registrados el 31 de diciembre de 2007, 14.282 tenían un contrato indefinido o permanente.

Distribución de plantilla por género

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

Distribución de plantilla por edades

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

Distribución de empleados por categoría profesional

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

Distribución de empleados por Área de Actividad en 2007

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

Distribución de la plantilla por edades

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

RENFE OPINA

José Salgueiro, Presidente de Renfe

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

Distribución de la plantilla por tipo de contrato

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

La política de recursos humanos de Renfe quiere facilitar a la empresa un conjunto de herramientas de gestión que permitan lograr los principales objetivos previstos tanto en el Plan Estratégico como en el Contrato-Programa suscrito con el Estado. Para ello, se establecen medidas con el objetivo de:

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

Para alcanzar estos objetivos, Renfe apuesta por el desarrollo profesional de su equipo. Por ello, destina una importante inversión a programas de formación y de planificación de carreras, con el objetivo de que las personas que integran el equipo de la compañía puedan progresar personal y profesionalmente.

9.2 Plan de Formación 2007

El Plan de Formación 2007 de Renfe se ha desarrollado siguiendo cuatro criterios: gestión, programación, recursos y responsabilidad. Entre las iniciativas más importantes del año, figuran los títulos de conducción, las habilitaciones de auxiliar de operaciones de tren y de mantenimiento de material, la formación en seguridad en la circulación y de nuevos delegados de prevención y formadores en protección civil. También destaca el desarrollo del Programa Futura para potenciar las competencias directivas, así como del Proyecto Entren@ y de la plataforma *e-learning* para la promoción de la formación *on line* de los empleados.

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

La compañía ferroviaria ha invertido tres millones de euros en la creación de 10 Aulas Tecnológicas en toda España, que incluirán nuevos simuladores de conducción para potenciar la formación de en torno a 5.000 maquinistas de la empresa y de las nuevas promociones.



Programas de Formación de Renfe

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

- **Futura.** Se trata de un modelo de formación continua a medida de las nuevas necesidades de los directivos y predirectivos de Renfe. Trabaja tanto individual como colectivamente la gestión del cambio cultural, la gestión de las personas, la actitud, las habilidades y el compromiso con la empresa.
- **Desarrollo de Directivos.** Este programa desarrolla y compromete a los directivos en una misma cultura y un objetivo común de empresa. Pretende dotarles de las habilidades necesarias para afrontar la competitividad y el liderazgo que plantea el reto del nuevo contexto ferroviario.
- **Construcción de Equipos para Comités de Dirección.** Proporciona herramientas prácticas y concretas que ofrecen nuevas alternativas a los miembros del Comité de Dirección para dirigir a sus propios equipos.
- **Programa Itínere.** El principal objetivo de este programa es aportar los conocimientos necesarios para que la actuación de los mandos intermedios esté alineada con la misión y estrategia de la compañía. Combina sesiones presenciales con e-learning.
- **Programa de Asistencia a la Dirección.** Dirigido a los profesionales que realicen funciones de soporte directivo, este programa tiene como principal objetivo desarrollar competencias de asistente a la Dirección.
- **Programa de Acogida.** Destinado a los trabajadores que se incorporan a la compañía, tiene como principal finalidad proporcionar una visión de la empresa y de su marco de actuación global, así como dar a conocer la situación actual del sector ferroviario. En 2007, 53 nuevos empleados han participado en este programa.
- **Formación comercial.** Facilita las herramientas adecuadas para la implantación del modelo comercial y de atención al cliente identificado como el más eficaz en cada negocio.
- **Interesa e-learning.** Diversificación de la oferta de teleformación a través de la Intranet de Renfe, incluyendo nuevos contenidos más específicos por Áreas de Actividad y destinatarios, como acciones técnicas y desarrollo de habilidades personales.
- **Proyecto Entrena.** A través del programa Intro del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Renfe proporciona a 110 trabajadores y a sus familiares conectividad a Intranet-Internet y equipamiento informático. Los destinatarios deben cumplir con un plan de formación específico.



Horas totales en formación a empleados

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

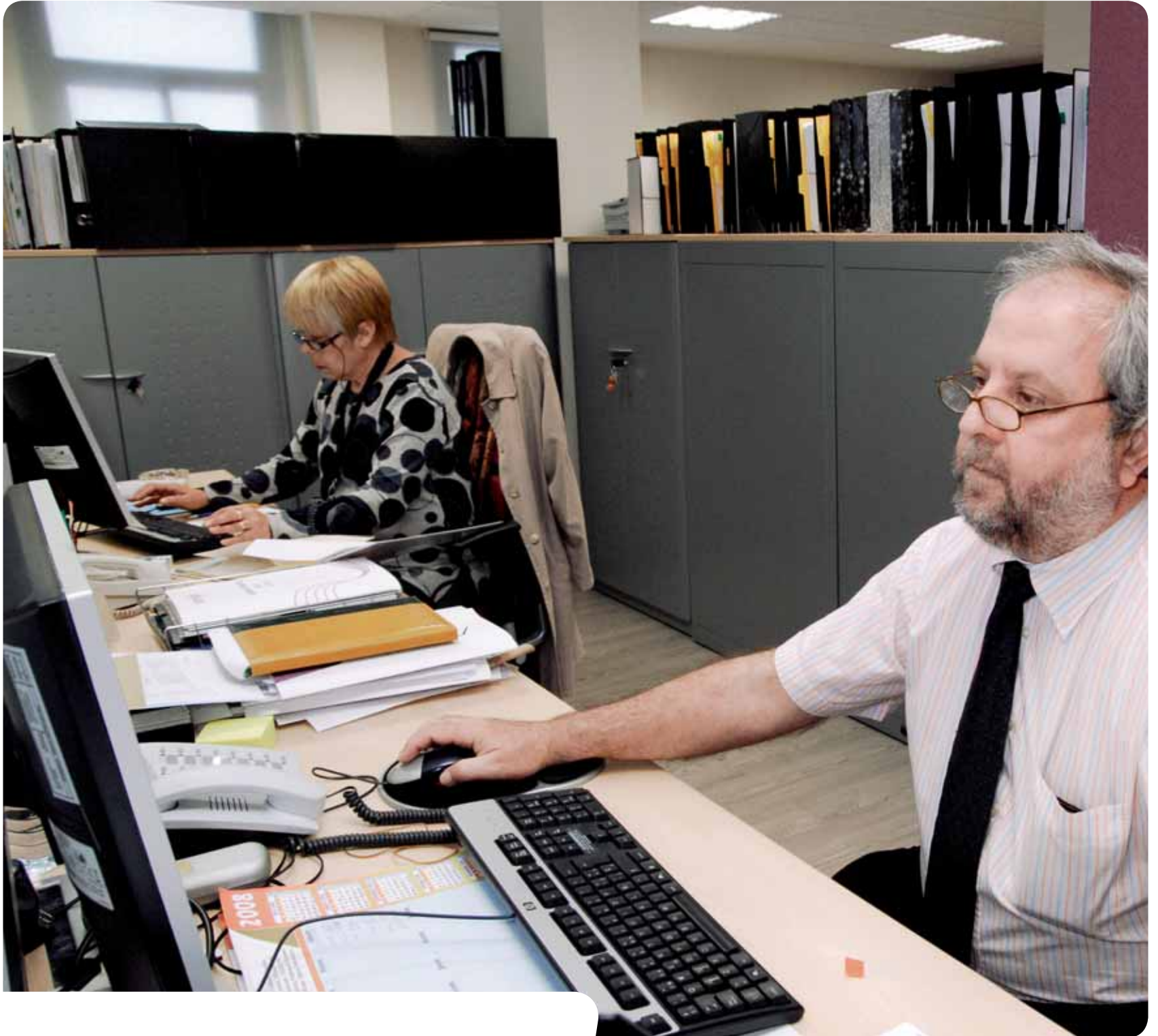
Inversión total en formación

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

Número de participaciones en acciones de formación en 2007

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





9.3 Desarrollo profesional

Renfe desarrolla también un programa de Planificación de Carreras que tiene como finalidad incrementar la eficiencia de la organización; potenciar el desarrollo profesional y personal de los empleados, integrando sus objetivos individuales con los de la organización; incrementar la motivación y satisfacción personal de los trabajadores, y responder a necesidades cualitativas de Recursos Humanos de la empresa. Este programa ha motivado la creación de un centro de evaluación (Assessment Center) cuya misión es analizar las potencialidades de un colectivo determinado de empleados de la compañía. Este proceso se complementa con programas de evaluación del desempeño.

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

Número de trabajadores que han sido promocionados

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

9.4 Beneficios sociales

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

- Sistemas de previsión social:
 - Cobertura de garantías en caso de incapacidad o fallecimiento a través de un seguro colectivo de vida y accidente.
 - Fondo Social para hacer frente a situaciones especiales, como atenciones médicas y situaciones graves no protegidas por la Seguridad Social.
 - Campañas de salud y medicina preventiva: tratamiento del tabaquismo, detección precoz de cáncer colorrectal y de próstata, prevención del riesgo cardiovascular, planes de drogodependencia y alcoholismo, etc.
 - Ayudas para empleados que tienen hijos con discapacidad.
 - Complementos de hasta el 90% del salario en casos de pérdida de poder adquisitivo por situaciones de incapacidad temporal derivada de enfermedad común o accidente de trabajo en los casos de bajas prolongadas.
 - Asistencia sanitaria básica a través del Servicio Médico de Empresa.
- Anticipos sin interés de hasta tres mensualidades del salario base para hacer frente a gastos extraordinarios, con devolución en un plazo máximo de 18 meses.
- Reducción del precio general de los títulos de transporte para viajes particulares.

9.5 Fomento de la conciliación

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

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

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

9.6 Comunicación abierta con el equipo

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

Además, Renfe mantiene un compromiso permanente de diálogo con los empleados. Para ello, cuenta con un abanico de canales de comunicación con los trabajadores no sólo basado en la información, sino también en



la capacidad de respuesta, así como en la transmisión de los valores, el conocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, la transparencia y la gestión del conocimiento:

- *En Punto*, publicación mensual dirigida a todos los trabajadores de la empresa. Tiene entre sus objetivos vincular y comunicar un proyecto empresarial de futuro y generar y reforzar la marca interna, trasladar el nuevo contexto de la empresa como operador ferroviario en competencia, generar una cultura interna a medida de las necesidades de la empresa e informar acerca de la gestión de la empresa. Los trabajadores de Renfe han evaluado durante 2007 la revista a través de una encuesta entre el personal.
- Intranet de *Renfe Interesa*. Es una herramienta clave de comunicación y gestión, y elemento dinamizador del proceso de transformación cultural con la que cuenta Renfe. Apoya y refuerza la marca interna y apoya los valores empresariales, además de contribuir a la transparencia y a la gestión del conocimiento. La Intranet de Renfe ha ido incrementando de forma progresiva los accesos y el número de usuarios a sus páginas, así como las páginas visitadas. Actualmente, cuenta con más de 11.000 usuarios potenciales.
- Jornadas de Comunicación y Cultura Empresarial, por áreas o por negocios, en función de temas sobre organización, operación, seguridad o aspectos más concretos. Para apoyar la transformación y el grado de implicación en el cambio empresarial, las Jornadas de Comunicación y Cultura Empresarial están planteadas con una forma de comunicación activa, con la participación de todas las áreas. Sus objetivos son propiciar un mecanismo de escucha, transmitir nuevos mensajes y objetivos, y motivar. Tras las jornadas, se remite un cuestionario a los asistentes para conocer su valoración sobre los contenidos del encuentro. A lo largo de 2006 y 2007 se han realizado jornadas en Madrid, Barcelona, Sevilla, Gijón, Valladolid o Valencia, con la participación del presidente y del Comité de Dirección.
- Realización de estudios de clima laboral. El último se llevó a cabo durante 2005 para conocer el grado de conocimiento, satisfacción e implicación con la empresa, y el próximo se va a realizar en 2008, en el que se incluirá una serie de indicadores para conocer el grado de implicación con los nuevos valores de la empresa.

Intranet de Renfe Interesa

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



9.7 Seguridad y salud: más vale prevenir

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

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

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

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

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

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

- Renfe dispone de una política de seguridad destinada especialmente a aquellos trabajadores cuya actividad se encuentra vinculada a la circulación, fomentando la cultura de la seguridad laboral a través de iniciativas como jornadas, campañas de inspección, programas específicos o concursos de Mejores Prácticas de Seguridad en la Circulación.
- Desarrollo de acciones formativas para el conjunto de la plantilla sobre prevención de riesgos.
- Elaboración de manuales sobre la prevención de riesgos laborales, que se pueden consultar, por ejemplo, en la Intranet de Renfe.
- Sistemas de evaluación de riesgos laborales.
- Reconocimientos médicos.
- Campañas de vacunaciones.

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

CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN

CAMPAÑAS DE VACUNACIÓN

RECONOCIMIENTOS

LABOR ASISTENCIAL

1.301

1.291

2.287

45.110

XIII Concurso de Proyectos de Innovación

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

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

Premio Gestión y Procesos. *Concedido al trabajo “Doble tracción, sí; doble tracción, no”, en el que desarrolla un dispositivo electro-neumático con telemando para apagar y arrancar la locomotora que ocupa el segundo lugar en las dobles tracciones, en caso de bajadas y paradas prolongadas, con lo que se genera un importante ahorro económico y energético.*

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

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

9.8 Respeto a los Derechos Humanos Fundamentales

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

Por otra parte, Renfe cumple con la legislación vigente en materia de representación sindical en sus organizaciones y con la libertad de asociación de sus empleados. El 1 de marzo de 2007 tuvieron lugar los últimos comicios sindicales, en los cuales el Sindicato Español de Maquinistas y Ayudantes Ferroviarios (SEMAF) obtuvo 150 representantes sindicales; Comisiones Obreras (CC. OO.), 137; UGT, 121; la Confederación General del Trabajadores (CGT), 49; el Sindicato Ferroviario (SF), 33; la Unión Sindical Obrera (USO), 2, y otros sindicatos, 4.



resumen ejecutivo

Anexos

Este *Resumen ejecutivo* del Informe Anual de Renfe 2007 pretende ser un reflejo de las principales actuaciones de toda la organización durante el ejercicio 2007, sin limitaciones en cuanto al alcance del informe. Junto al resto de volúmenes que lo conforman (*Memoria económica, Memoria ambiental y Memoria social*), Renfe quiere medir su desempeño con respecto al objetivo del desarrollo sostenible en la triple vertiente económica, ambiental y social, así como rendir cuentas públicas sobre el mismo a sus principales *stakeholders* o grupos de interés. La memoria incluye tanto las contribuciones positivas como las negativas de Renfe durante el ejercicio 2007, con una referencia evolutiva a los dos años anteriores.

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

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

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

con el entorno y del análisis de riesgos y oportunidades de las tendencias que afectan a la organización y que pueden influir en materia de sostenibilidad.

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

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

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

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

Fiabilidad. Este informe anual ha sido sometido a un proceso de verificación por parte de Aenor logrando la máxima distinción A+.

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

rse@renfe.es
medioambiente@renfe.es

10.1 Índice de contenidos Global Reporting Initiative

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



1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

- 1.1 Declaración del presidente. 5-7
- 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. 9-17

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

- 2.1 Nombre de la organización. 13
- 2.2 Principales marcas, productos y/o servicios. 16, 17
- 2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios adjuntos (joint ventures). Ver Informe de Gestión, p. 108

2.4 Localización de la sede principal de la organización:

Avda. Pío XII, 110 (Las Caracolas)
28036 Madrid

- 2.5 Localización y nombre de los países en el que se desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.

Nota: Renfe desarrolla actividades significativas en España.

- 2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. 13
- 2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores a los que abastece y los tipos de clientes-beneficiarios). 41-43
- 2.8 Dimensiones de la organización informando (incluyendo número de empleados, ventas o ingresos limpios, capacitación total, cantidad de producto o servicio prestado). 36-39
- 2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por el informe en la medida, estructura y propiedad de la organización. Ver Informe de Gestión, p. 83-97

- 2.10 Premios y distinciones recibidas durante el período informativo.

Nota: Durante el periodo de cobertura del informe, no se han recibido premios ni distinción alguna.

3. PARÁMETROS DEL INFORME

Perfil del informe

- 3.1 Período cubierto por la información contenida en el informe. 85
- 3.2 Fecha del informe anterior más reciente. 85
- 3.3 Ciclo de presentación del informe anterior más reciente. 85
- 3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o a su contenido. 85

Alcance y cobertura del informe

- 3.5 Proceso de definición del contenido del informe. 85
- 3.6 Cobertura del informe. 85
- 3.7 Limitaciones del alcance o cobertura del informe. 85
- 3.8 Información sobre negocios compartidos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas y otras entidades que pueden afectar significativamente la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones. 85; ver Informe de Gestión, p. 108
- 3.9 Técnicas de medición de fechas y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y otra información del informe. 85
- 3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de la información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado esta reexpresión. 85
- 3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o métodos de valoración aplicados al informe. 85

Índice del contenido GRI

3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos del informe. 87-94

Verificación

3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe. 85-86

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Gobierno

4.1 Estructura de gobierno de la organización. 13-15, 18

4.2 Indicar si el presidente ocupa un cargo ejecutivo.

Nota: El presidente de Renfe ocupa un cargo ejecutivo en la organización.

4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno.

Nota: Al tratarse de una Entidad Pública Empresarial esta figura, por el momento, no es de aplicación. Lo relativo al Consejo de Administración y las competencias del mismo se regula en los Artículos 8 y 9 del Estatuto de Renfe.

4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicadores al máximo órgano de gobierno. 18

4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización. 79

4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés al máximo órgano de gobierno. 18

4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para guiar la

estrategia de la organización en aspectos sociales, ambientales y económicos. 18

4.8 Declaraciones de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, y al estado de su implantación. 15-16

4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del comportamiento económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionados, así como adherencia o cumplimiento de los estándares acordados internacionalmente, códigos de conducta y principios. 18-25

4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social. 18

Compromiso con iniciativas externas

4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. 13-17

4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe. 27-33; 53-57; 59-69

4.13 Principales asociaciones a las cuales pertenece y/o entes nacionales e internacionales a los cuales la organización apoya. 24

Participación de los grupos de interés

4.14 Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido. 21

4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. 19-21

4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación, por tipo y categoría de grupo de interés. 19-23

4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a éstos en la elaboración del informe. 19-23

5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO DIMENSIÓN ECONÓMICA

ENFOQUE DE GESTIÓN ECONÓMICO, 35

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Aspecto: Desempeño económico

EC-1 (P) Valor directo generado y distribuido, incluyendo los ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones a la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. 36

EC-2 (P) Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización a causa del cambio climático. 61

EC-3 (P) Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. 79

EC-4 (P) Ayudas financieras significativas recibidas por el Gobierno. Ver Informe de Gestión, p. 9

EC-5 (A) Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Nota: En Renfe el salario mínimo fue en 2007 1,8 veces el salario mínimo interprofesional

Aspecto: Presencia en el mercado

EC-6 (P) Política, práctica y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollan operaciones significativas. 19-21

EC-7 (P) Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas. Ver Memoria Social, p. 67

Aspecto: Impactos económicos indirectos

EC-8 (P) Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bonos o en especie.

Nota: La calidad de entidad pública empresarial de Renfe, adscrita al Ministerio de Fomento, confiere carácter público al 100% de sus actuaciones.

EC-9 (A) Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de estos impactos.

Nota: Ver nota anterior.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

ENFOQUE DE GESTIÓN AMBIENTAL, 59, 60

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Aspecto: Materiales

EN-1 (P) Materiales utilizados, por peso o volumen. Ver Memoria Ambiental, 47.

EN-2 (P) Porcentaje de materiales que son valorizados.

Nota: Dato no relevante en 2007

Aspecto: Energía

(Información más detallada en la Memoria Ambiental, p. 23-33)

EN-3 (P) Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias. 62-65

EN-4 (P) Consumo indirecto de energía, desglosado por fuentes primarias. 62- 65

EN-5 (A) Ahorro de energía, debido a la conservación y mejoras en la eficiencia. 62- 65

EN-6 (A) Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de estas iniciativas. 62- 65

EN-7 (A) Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones alcanzadas con estas iniciativas. 62- 65

Aspecto: Agua

EN-8 (P) Captación total de agua por fuentes. 66

EN-9 (A) Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

Nota: Dato no relevante en 2007

EN-10 (A) Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

Nota: Dato no relevante en 2007

Aspecto: Biodiversidad

EN-11 (P) Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas: localización y tamaño de los terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas alienas a áreas protegidas. Ver Memoria Ambiental, p. 53-56

EN-12 (P) Descripción de los impactos más significativos sobre la biodiversidad en espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas alienas a áreas protegidas. Ver Memoria Ambiental, p. 53-56

EN-13 (A) Hábitats protegidos o restaurados.

Nota: No es de aplicación a la empresa

EN- 14 (A) Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. Ver Memoria Ambiental, p. 53-56

EN-15 (A) Número de especies desglosadas en función de su peligro de extinción (incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listas nacionales), cuyos hábitats estén en áreas afectadas por operaciones (según el grado de amenaza de la especie).

Nota: No es de aplicación a la empresa

Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos

EN-16 (P) Peso de las emisiones totales (directas e indirectas) de gases con efecto invernadero. Ver Memoria Ambiental, p. 34-44

EN-17 (P) Peso de otras emisiones indirectas de gases con efecto invernadero. Ver Memoria Ambiental, p. 34-44

EN-18 (A) Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas. Ver Memoria Ambiental, p. 34-44

EN-19 (P) Peso de las emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono.

Nota: Dato no relevante en 2007

EN-20 (P) Tipo y peso de emisiones NO, SO y otras emisiones significativas. Ver Memoria Ambiental, p. 34-44

EN-21 (P) Vertido total de aguas residuales (según su naturaleza y destino). Ver Memoria Ambiental, p. 46

EN-22 (P) Peso total de residuos gestionados (según tipos y método de tratamiento). 67

EN-23 (P) Número total y volumen de derramamientos accidentales significativos.

Nota: No se han registrado derramamientos accidentales significativos en el periodo de cobertura del informe.

EN-24 (A) Peso de residuos transportados, importados, exportados o tratados considerados peligrosos según el Convenio de Basilea (anexos I, II, III y VIII) y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

Nota: Este dato no es aplicable a Renfe.

EN-25 (A) Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y agua de escorrentía.

Nota: No se han registrado afectaciones de este tipo.

Aspecto: Productos y servicios

EN-26 (P) Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de productos y servicios y análisis del grado de reducción. 62-65; y ver Memoria Ambiental, p.23-33

EN-27 (P) Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.

Nota: Renfe ofrece un servicio de transporte, por lo que no se puede establecer un porcentaje de productos vendidos ni de sus materiales de embalaje.

Aspecto: Cumplimiento normativo

EN-28 (P) Coste de las multas más significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

Nota: No se han registrado multas en este sentido.

Aspecto: Transporte

EN-29 (A) Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.

Nota: No se han registrado impactos ambientales significativos en este sentido.

Aspecto: General

EN-30 (A) Desglose por tipo de gastos e inversiones ambientales. Ver Memoria Ambiental, p.14

DIMENSIÓN SOCIAL

ENFOQUE DE GESTIÓN SOCIAL, 18-25

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO

Aspecto: Trabajo

LA-1 (P) Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de ocupación (por contrato y región). 72, 73

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

LA-3 (A) Beneficios sociales para empleados por tipo de jornada (no ofrecidos a trabajadores de media jornada y temporales) y por actividad. 79, 80

Aspecto: Relaciones empresa-trabajadores

LA-4 (P) Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. Ver Memoria Social, p. 81

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

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

Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo

- LA-6 (A) Porcentaje del total de trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo. 82; ver Memoria Social, p. 78
- LA-7 (P) Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. 82; ver Memoria Social, p. 80
- LA-8 (P) Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos aplicados a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. 82; ver Memoria Social, p. 78,79
- LA-9 (A) Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos. 82; ver Memoria Social, p. 78,79

Aspecto: Formación y educación

- LA-10 (P) Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. 77
- LA-11 (A) Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y apoyen a la gestión del final de sus carreras profesionales. 74-79
- LA-12 (A) Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional. 79

Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades

- LA-13 (P) Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosada por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. 72
- LA-14 (P) Relación salario base hombres-mujeres (por categoría profesional).

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

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS**Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento**

- HR-1 (P) Porcentaje y número de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido analizados en materia de Derechos Humanos. 19-21
- HR-2 (P) Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos y medidas adoptadas como consecuencia. 19-21
- HR-3 (A) Total de horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de Derechos Humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje formados.

Nota: No se realiza formación específica con aspectos de Derechos Humanos

Aspecto: No discriminación

- HR-4 (P) Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.
- HR-5 (P) Actividades de la compañía en las cuales el derecho a la libertad de asociación y el de acogerse a convenios colectivos pueden comportar riesgos importantes y medidas por proteger.

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

Aspecto: Explotación infantil

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

Nota: No existe riesgo de explotación infantil.

Aspecto: Trabajos forzados

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

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

Aspecto: Prácticas de seguridad

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

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

Aspecto: Derechos de los indígenas

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

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

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA SOCIEDAD**Aspecto: Comunidad**

S0-1 (P) Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de operaciones (incluye entrada, operación y salida de la empresa). 27-34; 53-59

Aspecto: Corrupción

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

Nota: En este sentido señalar que, en materia de contratación, al resultar a la empresa de aplicación la normativa en materia de contratación pública (la propia de sectores excluidos y parte de la general, que se aplica al Sector Público) no es posible contratar a entidades o profesionales que

estén incursos en causa de prohibición para contratar, a tenor de lo indicado en el art. 49.1 de la vigente Ley de Contratos del Sector Público. Por otro lado, el personal de Renfe, en virtud de lo dispuesto en el art. 21 de su Estatuto, está sometido a un régimen de incompatibilidades estricto. La aplicación de la normativa indicada es una garantía a la hora de evitar incurrir en corrupción.

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

Nota: Ver nota anterior.

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

Nota: No se han registrado incidentes de este tipo

Aspecto: Política pública

S0-5 (P) Posición en las políticas públicas, participación en el desarrollo de éstas y actividades de lobbying. 24

S0-6 (A) Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas, por país.

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

Aspecto: Comportamiento de competencia desleal

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

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

Aspecto: Desempeño normativo

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

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

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Aspecto: Salud y seguridad del cliente

PR-1 (P) Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las cuales se evalúan para, en su caso, ser mejorados los impactos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios sujetos a tales procedimientos de evaluación. 51

PR-2 (A) Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Nota: No se han registrado incidentes en este sentido.

Aspecto: Etiquetado de productos y servicios

PR-3 (P) Tipo de información sobre los productos y servicios requeridos por los procedimientos en vigor y normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a estos requerimientos informativos. 45-50

PR-4 (A) Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Nota: No se han registrado incidentes en este sentido.

PR-5 (A) Prácticas respeto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. 45-51

Aspecto: Comunicación y marketing

PR-6 (P) Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios. 50-51

PR-7 (A) Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de estos incidentes.

Nota: No se han registrado incidentes en este sentido.

Aspecto: Privacidad del cliente

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

Aspecto: Cumplimiento normativo

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

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

10.2 Declaración de verificación

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 024/08

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

RENFE OPERADORA

Titulada: **INFORME ANUAL RENFE 2007**

Y con número de depósito legal: M-37629-2008


Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su calificación: **A***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 22 de julio de 2008 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-025/08 de fecha 16 de julio de 2008 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a RENFE OPERADORA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/ReportsDatabase/SearchTheDatabase/>

Fecha de emisión: 5 de agosto de 2008



El Director General de AENOR

Edita:

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

Fotografía:

Miguel Ángel Patier, Alex Moss, Luana Fischer, Alberto Paredes, Alberto Ortega, Carles Rodríguez

Diseño y maquetación:

Global Diseña, S. L.

Depósito legal:

M-52715-2008

Impresión:

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

Impreso en papel ecológico y libre de cloro

ELEMENTAL
CHLORINE
FREE
GUARANTEED



renfe

informe anual renfe 07