

- » memoria económica y de actividad
- » memoria ambiental
- » memoria social
- » resumen ejecutivo

renfe

resumen ejecutivo

Informe anual renfe 2008

renfe

resumen **ejecutivo**

renfe



00	Un compromiso con la movilidad y la sostenibilidad	07
	Contrato Programa entre la Administración General del Estado y la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora 2006-2010	07
	Logros durante 2008	10
01	Gestión responsable y sostenible de Renfe	13
	Síntesis de la gestión	18
	Áreas de Actividad de Renfe	21
02	El cliente en el centro de la estrategia	29
	La apuesta de Renfe por la innovación	30
	Calidad y excelencia en el servicio	32
	Garantía de seguridad integral	37
	El tren como dinamizador del entorno	38
03	La Responsabilidad Social Empresarial como eje de la gestión	41
	Un tren accesible	42
	Nueva cultura de gestión energética	45
	Gestión responsable de los empleados	53
	Los proyectos de 'Un tren de valores'	61
	Diálogo con grupos de interés	66
04	Anexos	71
	Perfil, alcance y cobertura de la Memoria	71
	Índice de contenidos <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI)	72
	Indicadores integrados del Pacto Mundial, GRI y Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)	85
	Evaluación del Informe Anual 2008 según los criterios de la Ficha 330 de UIC	87
	Declaración de Verificación	88



0



01
Contrato Programa entre la
Administración General del
Estado y la Entidad Pública
Empresarial Renfe-Operadora
2006-2010

02
Logros durante 2008

Un compromiso con la movilidad y la sostenibilidad

0.1. Contrato Programa entre la Administración General del Estado y la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora 2006-2010

El Plan Estratégico de Infraestructuras de Transporte del Gobierno establece la necesidad de dotar a Renfe de un Contrato-Programa capaz de afrontar el reto de la liberalización del sector ferroviario en las mejores condiciones de competitividad y eficacia empresarial y social. El año 2010

marcará un hito en la historia del ferrocarril, cuando se haga efectiva la plena liberalización del transporte ferroviario en España. Hasta esa fecha, la estrategia de futuro de Renfe se orientará hacia el liderazgo en el sector y la excelencia empresarial.

El nuevo Contrato-Programa 2006-2010 establece para Renfe un marco, fija los objetivos de negocio que la empresa debe alcanzar, así como sus obligaciones y compromisos con la sociedad y con la Administración General del Estado hasta el año 2010.

Este marco de relación entre el Estado y Renfe concreta una política de transporte ferroviario que permitirá ofrecer el mejor servicio y atender a las necesidades reales de movilidad de la población y de las mercancías. Además, determina el volumen de recursos públicos asignados para alcanzar esos objetivos convenidos y establece un marco económico para que Renfe preste sus servicios de manera acompasada a la puesta en marcha de las nuevas infraestructuras.

El Contrato-Programa dota a Renfe de los instrumentos pertinentes que permitan impulsar la innovación y modernización del material, con unas cifras de inversión históricas, la mejora de los sistemas de gestión e innovación empresarial y la formación y adaptación de los recursos humanos al nuevo contexto tecnológico y de competencia. El contrato-programa incluye además la mejora de los índices de seguridad del sistema ferroviario e incorpora aspectos relacionados con la conducta social y medioambiental.

Hasta 2010, Renfe destinará una inversión global de 5.772 millones de euros de los cuales, 4.436 millones de euros irán destinados a la adquisición de nuevos trenes y locomotoras. Cuando el nuevo material entre en servicio, habrá crecido exponencialmente la eficiencia y la calidad del servicio en un mercado en competencia, el de la Alta Velocidad y los Servicios y Mercancías y Logística, sin olvidar el compromiso social del servicio público en las Cercanías y la Media Distancia.

El Estado apuesta firmemente por la revolución del tren en España y respalda el esfuerzo inversor de Renfe con una aportación sustanciosa. Está desarrollando una amplia red de infraestructuras ferroviarias de altas prestaciones y aporta a Renfe parte del capital necesario para dotarse de un nuevo parque de trenes que se adapte y aproveche al máximo las ventajas que ofrece la nueva red.

A la finalización de este Contrato-Programa con el Estado, Renfe alcanzará la rentabilidad empresarial, manteniendo los elevados

índices de calidad y eficacia de los servicios públicos de Cercanías y Media Distancia. Para ello, los próximos años serán un periodo de consolidación y racionalización de las acciones definidas en el Plan Estratégico de Renfe Operadora (como la redefinición de sus productos comerciales, la renovación y modernización de la flota de trenes mediante unas inversiones históricas y la entrada de nueva estrategia de gestión empresarial).

En materia de Recursos Humanos, Renfe se compromete a no incrementar su plantilla media. Según el Plan Social de Renfe pactado con los sindicatos, el Contrato Programa prevé hacer compatibles las prejubilaciones y bajas incentivadas con las nuevas incorporaciones.

La seguridad es un principio básico de la actividad de Renfe. Cuenta con una planificación estratégica desarrollada en anualidades mediante planes específicos con acciones diferenciadas sobre el factor humano, el factor técnico y la normativa.

Al final del período del Contrato Programa, la Tasa de Riesgo Admisible (TRA), medida en número de accidentes de tren por millón de kilómetros recorridos por trenes, se habrá reducido en dos tercios.

El primer compromiso de Renfe, transportar viajeros y mercancías con la máxima calidad de servicio, se ve firmemente acompañado por el compromiso de la empresa con la sociedad, la sostenibilidad, la cultura y la ética.

La Responsabilidad Social Empresarial de Renfe, denominada Un tren de valores, adquiere el nivel estratégico y, por primera vez, se incluye en el Contrato Programa.

El gobierno se ha comprometido con el impulso del ferrocarril en España y este Contrato-Programa permite a Renfe responder a este compromiso, tanto en su relación con el Estado, como con el entorno empresarial y social en el que se desarrolla, promoviendo a su vez aspectos como la sostenibilidad, la responsabilidad social y las prácticas internas de buen gobierno.



renfe



0.2. Logros durante 2008

Barcelona y Madrid, más cerca

Renfe ha llegado con nuevos trenes durante 2008 a nuevas ciudades del territorio español. Uno de los grandes logros del año ha sido la puesta en marcha el 20 de febrero del tramo de línea de alta velocidad entre Tarragona y Barcelona, que completa la línea de Alta Velocidad Madrid-Barcelona y reduce el tiempo de viaje en tren entre estas dos ciudades a dos horas y 38 minutos, en trayecto directo sin paradas. Hasta su puesta en funcionamiento, el corredor aéreo entre Barcelona y Madrid ha sido el más importante del mundo.

Desarrollo del Plan de Accesibilidad y nacimiento del Servicio Atendo

Renfe ha implantado el Servicio de Atención a Personas con Discapacidad, Servicio Atendo, que ofrece asistencia a personas con discapacidad y/o movilidad reducida, con carácter permanente y de manera inmediata (no requiere aviso previo) en las 71 principales estaciones de la geografía española. En otras 26 estaciones permanece el servicio de ayudas puntuales y el preaviso de 12 horas para recibirlo. Durante 2008 se prestaron 110.722 ayudas. Por otra parte, Renfe ha destinado 295 millones de euros a la adaptación del parque de trenes, además de una inversión adicional de 10 millones de euros para la adquisición de 365 plataformas elevadoras portátiles, rampas y accesorios complementarios. En esta misma línea, Renfe ha incorporado a su flota 456 trenes accesibles desde marzo de 2004, con una inversión de más de 4.100 millones de euros.

La flota más moderna de Europa

Renfe está inmersa en un proceso de renovación de la flota que prevé poner en servicio 560 trenes nuevos de viajeros en el periodo 2004-2010. Durante 2008 se ha avanzado en este objetivo, que situará la flota de trenes española como la más moderna de Europa en 2010, según la propia UNIFE (Union des Industries Ferroviaires Européennes), la organización que agrupa a la industria europea del ferrocarril.

Plan de Eficiencia Energética: hacia una nueva cultura de gestión

Renfe ha presentado las bases para un Plan de Eficiencia Energética, que se desarrollará en el periodo 2009-2011, con el que pretende optimizar la ventaja competitiva del tren como el modo de transporte más sostenible. El plan, que quiere consolidar una nueva cultura de gestión económica y ambiental en la compañía, recoge diversas actuaciones vinculadas a los procesos de compra, venta y consumo de energía, cuyo objetivo es alcanzar resultados realistas, cuantificables y visibles a corto y medio plazo. Al final del plan se prevén unos ahorros de 53 millones de euros y de 115.000 toneladas de CO₂ anuales.

Trenes más seguros

Renfe ha mejorado durante 2008 el resultado fijado en materia de seguridad en la circulación en el Contrato-Programa entre el Estado y la compañía. Así, el número de accidentes de tren por millón de kilómetros recorridos ha sido de 0,026, frente al objetivo fijado de 0,041.

Reducción de las emisiones de CO₂ de Renfe: un año récord

Renfe ha reducido sus emisiones de CO₂ en 2008, tanto de forma unitaria como en términos absolutos. Este ahorro es aún más significativo si se valora el incremento de tráfico de los servicios de Alta Velocidad que se ha registrado durante el año. Así, de forma acumulada, Renfe ha reducido sus emisiones por unidad transportada un 43,74% en el periodo comprendido entre 1990 y 2008, hasta alcanzar el valor actual de 26 gramos de CO₂. Respecto a las emisiones totales, 2008 ha sido el año con menores emisiones totales de CO₂ de todo el periodo, produciéndose un descenso de un 32,94% respecto a las emisiones de 1990, a pesar del aumento de los tráficos. Para el escenario 2020, Renfe estima que sus emisiones por unidad transportada (viajero-kilómetro o tonelada-kilómetro) estén por debajo de los 20 gramos de CO₂.

Mayor inversión en formación

Con el objetivo de favorecer el desarrollo profesional de sus empleados y de incrementar la competitividad de la compañía, Renfe ha invertido 9,3 millones de euros en formación en 2008, un 7,66% más que en el año anterior.

Un Plan de Igualdad consensuado

Con el propósito de reforzar la igualdad de género en la compañía, Renfe ha comenzado la definición y elaboración un Plan de Igualdad junto a los representantes de los trabajadores. Para negociarlo, en marzo de 2008 se constituyó la Comisión de Igualdad de Oportunidades, en la que están presentes todas las áreas de la empresa y los sindicatos integrados en el Comité General de Empresa.

Más de dos millones de euros para 'Un tren de valores'

Renfe definió el 28 de noviembre como el día 'Un tren de valores', nombre que identifica su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial. Durante dicha jornada la empresa destinó un euro por cada usuario que realizó un viaje en cualquier tren de la compañía. El resultado permitirá a Renfe destinar 2.020.000 euros a proyectos de carácter social, cultural y ambiental en 2009. Una de las iniciativas más destacadas es el proyecto solidario 'Un tren de valores para un mundo mejor', cuyo objetivo es recaudar fondos para 12 proyectos de desarrollo y cooperación que llevan a cabo 12 de las principales ONG en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. La iniciativa, que se extenderá a 2009, favorecerá principalmente a colectivos desfavorecidos en distintos países de África y Latinoamérica.





Síntesis de la gestión	01
Áreas de Actividad de Renfe	02

Gestión responsable y sostenible de Renfe

El año 2008 representa el paso del Ecuador en la estrategia de Renfe para afrontar el futuro de la plena apertura del transporte de viajeros y de mercancías. Durante este ejercicio la planificación llevada a cabo sigue dando sus frutos. Se han aprovechado las oportunidades de crecimiento, se sigue fortaleciendo a la empresa frente a la liberalización de la competencia, se está adaptando la gestión a la nueva ordenación y regulación sectorial, y se ha apoyado la reestructuración de los negocios para alcanzar la rentabilidad.

El Contrato-Programa establece los objetivos, obligaciones y compromisos mutuos entre la Administración General del Estado y Renfe, en el marco de su objeto social, de la política económica general y de la política de transportes en particular, en línea con la normativa comunitaria y de acuerdo con la Ley 39/2003 del sector ferroviario. Este Contrato-Programa

se enmarca dentro de la política general de transportes del Gobierno recogida en el Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte (PEIT), aprobado por el Consejo de Ministros del 15 de julio de 2005, que pretende establecer un marco racional, eficiente y sostenible para el sistema de transporte a medio y largo plazo.

Este modelo de gestión sobre el que Renfe desarrolla su actividad empresarial 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:

Área de Actividad de Servicios Cercanías y Media Distancia

Su objetivo es consolidarse como el operador de referencia en servicios de interés público.

Área de Actividad de Servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia

El desarrollo de su gestión está marcado por la entrada en explotación de las nuevas infraestructuras, el fuerte esfuerzo inversor en material rodante y la competencia en un mercado en liberalización.

Área de Actividad de Servicios de Mercancías y Logística

En un mercado ya liberalizado, apuesta por la especialización de su gestión, por mercados sectoriales y por el desarrollo de nuevos servicios logísticos.

Área de Actividad de Fabricación y Mantenimiento

Su objetivo es transformar la actividad de mantenimiento, alcanzando máximos niveles de eficacia y calidad.

El modelo se complementa con áreas corporativas que tienen funciones transversales a toda la compañía:

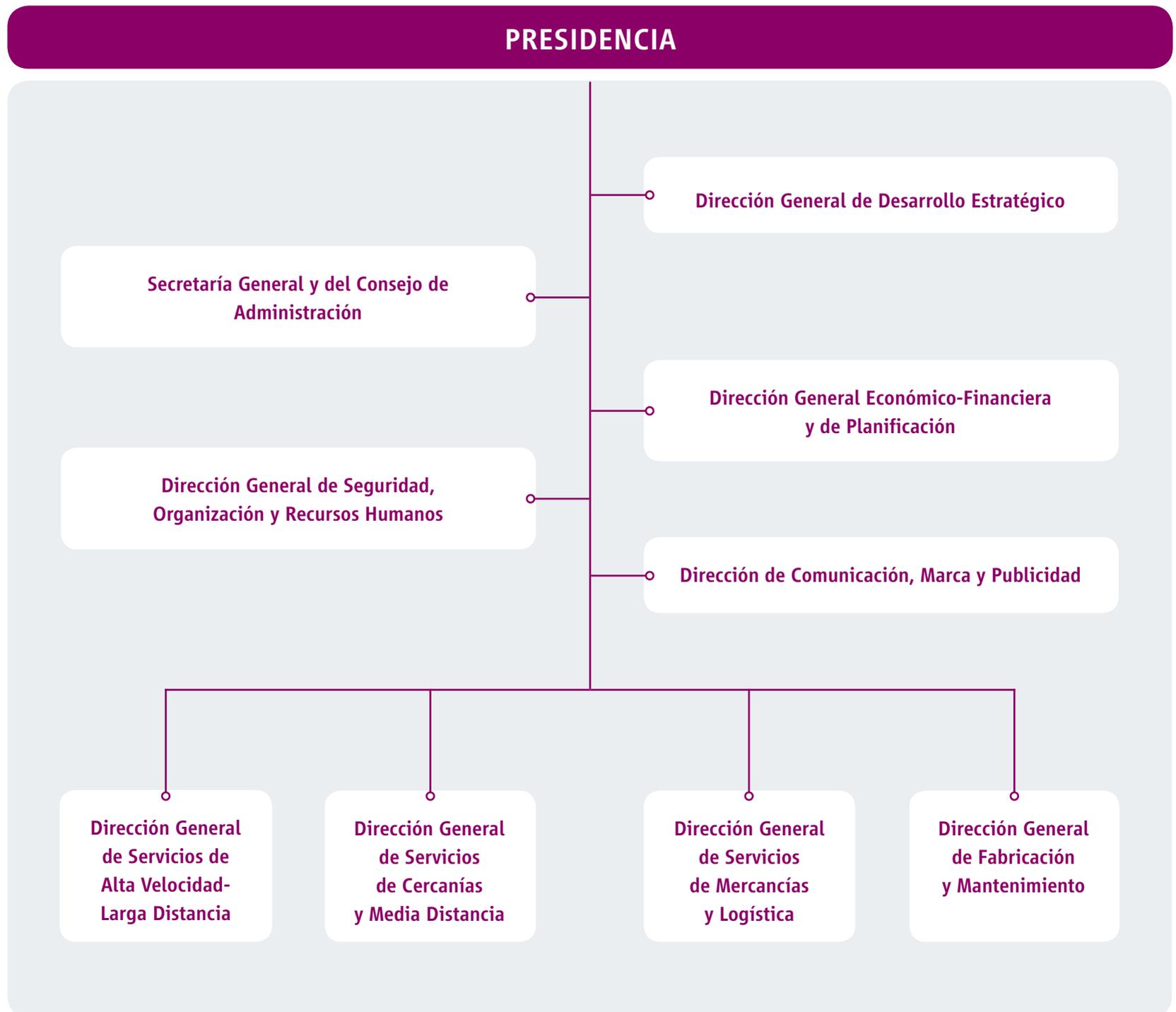
- Presidencia.
- Secretaría General y del Consejo de Administración.
- Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad.
- Dirección General de Seguridad, Organización y Recursos Humanos.
- Dirección General Económico-Financiera y de Planificación.
- Dirección General de Desarrollo Estratégico

De este modo, se pretende abarcar una dimensión empresarial en cada una de las áreas, que asegure competitividad y eficiencia. Las cuatro áreas del nuevo modelo de gestión, junto con las áreas corporativas, dan como resultado 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.

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, 18 vocales nombrados por el Ministerio de Fomento, y por un Secretario. De las 18 personas que componen el Consejo, tres pertenecen a los sindicatos CCOO, UGT y SEMAF. El resto son cargos públicos.



Comité de Dirección (a 31 de diciembre de 2008)



Consejo de administración

(a 31 de diciembre de 2008)

Presidente

D. José Salgueiro Carmona

Vocales

D. Jesús Candil Gonzalo
 D. Miguel Ángel Cillero Sánchez
 D. Luis de Santiago Pérez
 D. Antonio del Campo Navarro
 D. Juan Jesús García Fraile
 D^a. Carmen Gil González
 D. Celso González González
 D. Manuel López Blázquez
 D. Aureliano López Heredia
 D. Santiago Menéndez de Luarca Navia-Osorio
 D. Carlos Ocaña y Pérez de Tudela
 D. José M^a Ramírez Loma
 D. Enrique Salvo Tierra
 D. José Damián Santiago Martín
 D. Ángel Torres Torres
 D. Ángel Roberto Villalba Álvarez
 D. Pascual Villate Ugarte
 D^a. Encarnación Vivanco Bustos

Secretario del Consejo

D. José Luis Marroquín Mochales

Delegado Especial del Ministerio de Economía y Hacienda

D. Gerardo Sánchez Revenga

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. Los miembros del Consejo de Administración que asistan a sus sesiones perciben las compensaciones económicas que autorice el Ministro de Economía y Hacienda, a iniciativa del Ministerio de Fomento, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto

462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.

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 medio ambiente.
- Compromiso social y ético.
- Transparencia y buen gobierno corporativo.

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, la 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.

PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS

Alta Velocidad-Larga Distancia

renfe
AVE

renfe
Alvia

renfe
Trenhotel

renfe
Alaris

renfe
Altaria

renfe
Euromed

renfe
Arco

Cercanías y Media Distancia

renfe
Cercanías 🚉

renfe
Avant

renfe
Media Distancia

Mercancías y Logística

renfe
Mercancías

Fabricación y Mantenimiento

renfe
Integria

‘Un tren de valores’ es la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Renfe. Un tren que va más allá de los objetivos económicos propios, abriéndose también a los aspectos sociales, ambientales, culturales y éticos.

‘Un tren de valores’ es, por su naturaleza, un concepto transversal que abarca el día a día de la compañía. Se trata de una apuesta por la gestión responsable y sostenible que impregna a todas las Áreas de Servicio, a las Áreas Corporativas y al Comité de Dirección.

Esta estrategia se definió y puso en marcha en 2005, un año que supuso un punto de inflexión en la gestión de la antigua Renfe, cuando Renfe se hizo cargo de la división de transporte y Adif pasó a gestionar las infraestructuras. La nueva Renfe elaboró entonces un nuevo plan estratégico que culminó en el Contrato-Programa 2006-2010, que regula las relaciones entre la compañía y el Estado.

1.1. Síntesis de la gestión

Síntesis de resultados económicos

El resultado bruto de explotación (EBITDA) alcanza la cifra de 240,5 millones de euros, lo que significa una mejora de 103,5 millones de euros sobre el año 2007, que es debida a un mayor crecimiento de los ingresos, 17%, frente a los gastos operativos.

En el análisis por Áreas de Actividad se observa que dicha mejora proviene fundamentalmente del área de Alta Velocidad-Larga Distancia y, en parte, también del área de Fabricación y Mantenimiento.

El ratio margen EBITDA sobre ingresos mejora notablemente sobre el año anterior, al pasar del 6,4% en 2007 al 9,5% en 2008.

En el capítulo de ingresos, el importe total asciende a 2.521,2 millones de euros, lo que representa un incremento de 366,2 millones de euros (17%) sobre el año 2007, destacando la partida de ingresos de tráfico (venta de títulos de

transporte de viajeros y mercancías, convenios con Comunidades Autónomas (CCAA) y compensación por prestación de servicio público), que alcanza la cifra de 2.360,6 millones de euros, un 18,9% por encima del año anterior. Estos ingresos representan el 93,6% del total de ingresos de Renfe.

El comportamiento de los ingresos de tráfico en el ejercicio 2008 ha sido muy diferente según el Área de Actividad de que se trate:

- En el caso del Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia el descenso generalizado de la movilidad urbana e interurbana y el impacto negativo de diversas obras de infraestructura sobre la demanda han hecho disminuir el volumen total de viajeros transportados en un 2,4% sobre el año anterior. El incremento tarifario aplicado fue del 4% y, con todo ello, la cifra de ingresos por títulos de transporte se situó en 574,3 millones de euros, un 2,9% por encima del ejercicio 2007.
- En el Área de Actividad de Alta Velocidad-Larga Distancia el volumen de ingresos de títulos de transporte creció un 43,2% por el incremento de la demanda, un 23,9%, y del ingreso medio por viajero-km, un 15,6%. Todo ello derivado del cambio realizado en su oferta comercial por la entrada en servicio de las nuevas líneas de alta velocidad, Valladolid y Málaga a finales del 2007 y Barcelona en febrero de 2008.
- En el Área de Mercancías y Logística, por el contrario, se produjo una disminución de la actividad de hasta un 11% en el volumen de toneladas transportadas. Sin embargo, la cifra de ingresos de tráfico solamente se situó un 3,6% por debajo de la del año anterior, gracias a las mejoras obtenidas en las percepciones medias, por tren y por Tonelada-km.

El resultado bruto de explotación (EBITDA) alcanza la cifra de 240,5 millones de euros, lo que significa una mejora de 103,5 millones de euros sobre el año 2007

CIERRE AÑO 2008 / Cuenta de Resultados de Gestión
 (millones de euros)

	2008	2007	VARIACIÓN	
			DIFERENCIA	%
INGRESOS				
Títulos de transporte viajeros y mercancías	1.940,59	1.622,03	318,56	19,6
Convenios específicos CCAA	40,02	37,67	2,35	6,3
Compensación prestación servicio Cercanías y Media Distancia	379,98	326,20	53,78	16,5
Ingresos de tráfico	2.360,60	1.985,90	374,70	18,9
Alquileres y cánones	26,43	23,79	2,64	11,1
Beneficios venta de inmovilizado	4,87	7,33	-2,46	-33,6
Otros ingresos	62,77	47,55	15,22	32,0
Convenios Adif	47,16	46,07	1,08	2,4
Trabajos para el inmovilizado	18,81	12,86	5,95	46,3
Ingresos varios	160,04	137,60	22,44	16,3
Aplicación de subvenciones en capital	0,61	0,67	-0,07	-9,8
Subvención devengada Plan de RR.HH. (ERE)		30,87	-30,87	
+ TOTAL INGRESOS	2.521,24	2.155,05	366,20	17,0
GASTOS				
Personal	761,76	731,60	30,16	4,1
Plan de Recursos Humanos (ERE)	0,84	34,22	-33,37	-97,5
Energía de tracción	245,54	233,75	11,79	5,0
Cánones y servicios Adif (excepto energía de tracción)	439,02	334,25	104,78	31,3
Otros Materiales y Servicios	833,63	684,25	149,38	21,8
- TOTAL GASTOS	2.280,80	2.018,07	262,73	13,0



CIERRE AÑO 2008 / Cuenta de Resultados de Gestión
 (millones de euros)

	2008	2007	VARIACIÓN	
			DIFERENCIA	%
RESULTADO ANTES DE AMORTIZACIONES INTERESES E IMPUESTOS (EBITDA)	240,45	136,98	103,47	75,5
- Variación de provisiones para reparaciones		2,24	-2,24	
- Amortizaciones y retiros del inmovilizado	334,27	276,38	57,89	20,9
RESULTADO ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS (EBIT)	-93,82	-141,64	47,82	33,8
+/- Resultado financiero	-111,24	-97,30	-13,95	-14,3
+/- Resultado de ejercicios anteriores	27,99		27,99	
+/- Resultados excepcionales	0,00	4,09	-4,09	
- Impuesto diferido	0,18		0,18	
RESULTADO DEL EJERCICIO	-177,25	-234,85	57,60	24,5
+ Compensación de pérdidas	157,43	247,66	-90,23	-36,4
RESULTADO DESPUÉS DE COMPENSACIÓN DE PÉRDIDAS	-19,82	12,81	-32,63	

Gasto en inversiones por tipos de activo
 (miles de euros)

TIPO DE ACTIVO	IMPORTE	%
Nuevo material rodante	978.551,4	79,4
Modernización y mejoras de material	102.872,8	8,3
Nuevos talleres y mejoras	41.035,7	3,3
Instalaciones en estaciones	25.130,3	2,0
Otras inversiones	74.714,5	6,1
Inversiones Financieras	10.739,0	0,9
Total	1.233.043,7	100,0

Balance de situación (millones de euros)

ACTIVO	2007	%	2008	%
Total inmovilizado	4.935,77	79,2	5.830,24	82,8
Deudores No corrientes y otras Inv. Finc.	27,33	0,4	20,91	0,3
Existencias	45,84	0,7	45,44	0,6
Deudores a C/P y otro Realizable pte. liq.	587,16	9,4	687,72	9,8
Tesorería y otros Activos Liq. Equiv.	631,23	10,1	457,21	6,5
Periodificaciones a C/P	3,67	0,1	3,27	0,0
Total Activo	6.231,00	100,0	7.044,79	100,0

Balance de situación (millones de euros)

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2007	%	2008	%
Fondos Propios	1.986,95	31,9	2.446,55	34,7
Subv. Donac. y Aj. por C.V.	7,423	0,1	7,00	0,1
Provisiones a L/P	139,991	2,2	87,55	1,2
Acreedores a L/P	2.623,01	42,1	3.007,35	42,7
Acreedores a C/P	1.458,04	23,4	1.475,87	20,9
Periodificaciones a C/P	15,59	0,3	20,47	0,3
Total Patrimonio Neto y Pasivo	6.231,00	100,0	7.044,79	100,0

1.2. Áreas de Actividad de Renfe

El modelo de gestión sobre el que Renfe desarrolla su actividad empresarial 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:

1.2.1. Cercanías y Media Distancia

El año 2008 se ha caracterizado por un descenso generalizado de la movilidad tanto urbana como interurbana, y por la puesta en explotación comercial de nuevas estaciones e infraestructuras que han permitido el lanzamiento de nuevos servicios.

1.2.2. Cercanías Metropolitanas de Barcelona

Con la puesta en marcha del nuevo servicio AVE Madrid-Barcelona, desde el mes de febrero se estableció un acuerdo con el Área de Actividad de Alta Velocidad-Larga Distancia para la intermodalidad de los viajeros de trenes AVE en los servicios de Cercanías. Por otra parte, en el Núcleo de Barcelona, hasta el 10 de mayo se mantuvo la gratuidad de viajes en las líneas 2 Sur, 7 y 10, afectadas en 2007 por la suspensión del servicio entre Bellvitge y Sants.

1.2.3. Cercanías Metropolitanas de Madrid

En el Área de Negocio de Cercanías de Madrid, el día 10 de julio se inició la explotación comercial del nuevo túnel Atocha-Chamartín, por Sol y Nuevos Ministerios, lo que significa la duplicación de la capacidad del tráfico ferroviario, una mayor fiabilidad en la explotación, una mejora cualitativa de la oferta de transporte con menos transbordos (descongestionando la estación de Atocha), una mejora de los tiempos de viaje, un incremento de frecuencias, así como el aumento de la oferta de trenes y plazas. Además, Nuevos Ministerios duplica su capacidad y se convierte en la segunda estación de servicios metropolitanos en importancia de Madrid, al coincidir los dos túneles y compartir intermodalidad con Metro de Madrid.

1.2.4. Cercanías Urbanas e Interurbanas

La mayoría de los núcleos urbanos se han visto afectados por el descenso de la movilidad. Además, en alguno de ellos la caída es más acusada debido a las obras de infraestructura que se están realizando, como en Cádiz, Málaga y Valencia.

En Zaragoza, durante el mes de junio se inició la explotación comercial de la primera línea del nuevo núcleo de Cercanías, que con 16 kilómetros de longitud cuenta inicialmente con cinco estaciones y 43 servicios diarios. Este servicio ofrece nuevas posibilidades de conexión con los servicios de Alta Velocidad, Larga y Media Distancia en la estación de Delicias.

1.2.5. Alta Velocidad-Media Distancia

Durante 2008 se pusieron en explotación comercial nuevos servicios Avant, denominación que engloba a los servicios que operan en distancias intermedias y que permiten enlazar grandes núcleos de población conectados por la red de Alta Velocidad. El 20 de febrero se inauguraron las líneas entre Madrid-Segovia y entre Málaga-Córdoba/Sevilla, mientras que el 28 de abril entre Lleida-Camp de Tarragona-Barcelona, y entre Calatayud-Zaragoza, y Huesca y Tardienta con Zaragoza.



Área de Actividad de Servicios de Cercanías y Media Distancia

PRINCIPALES MAGNITUDES	2008	2007	% 2008/2007
Ingresos de títulos de transporte			
Millones de euros	574,253	558,207	2,9
Percepción media (euros/V.K.)	0,050	0,049	2,1
Tráfico			
Viajeros (miles)	476.490	488.024	-2,4
Viajeros-kilómetro (millones)	11.583	11.500	0,7
Oferta			
Plazas-kilómetro (millones)	34.210	32.346	5,8
Kilómetros-tren (miles)	98.601	95.146	3,6
Plazas/tren	347	340	2,1
Aprovechamiento			
% Aprovechamiento (V.K./P.K.O.) ⁽¹⁾	33,9	35,6	-1,7
Ingresos/km tren	5,824	5,867	-0,7
Viajeros/tren	117	121	-2,8

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



1.2.6. Alta Velocidad-Larga Distancia

Con el comienzo de la explotación comercial del tramo Tarragona-Barcelona se ha completado la línea de Alta Velocidad Madrid-Barcelona, lo que posibilitó ofrecer servicios AVE directos con un tiempo de viaje de dos horas y 38 minutos, que equivale a una reducción de una hora 17 minutos respecto al tiempo empleado por los trenes Alvia, cuando la infraestructura no estaba en servicio.

En una primera etapa, desde el 20 de febrero, la oferta comercial Madrid-Barcelona se componía de 34 servicios diarios, que

fueron aumentándose gradualmente hasta llegar a 52 circulaciones al día.

También se pusieron en servicio nuevos trenes AVE entre Málaga y Barcelona, y entre Sevilla y Barcelona, con parada en Madrid.

Por último, se han sustituido los Altaria que daban servicio en las relaciones Madrid-Logroño y Madrid-Pamplona/Irún por los nuevos servicios Alvia (S-120), mejorando los tiempos de viaje. Los trenes Alvia de la serie 120 pueden circular indistintamente por las líneas de ancho internacional, alcanzando los 250 km/h, y por las líneas convencionales, alcanzando los 220 km/h.

Área de Actividad de Servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia

PRINCIPALES MAGNITUDES	2008	2007	% 2008/2007
Ingresos de títulos de transporte			
Millones de euros	1.042,409	727,704	43,2
Percepción media (euros/V.K.)	0,099	0,086	15,6
Tráfico			
Viajeros (miles)	23.256	18.596	25,1
Viajeros-kilómetro (millones)	10.491	8.466	23,9
Oferta			
Plazas-kilómetro (millones)	16.922	13.680	23,7
Kilómetros-tren (miles)	55.262	48.659	13,6
Plazas/tren	306	281	8,9
Aprovechamiento			
% Aprovechamiento (V.K./P.K.O.) ⁽¹⁾	62,0	61,9	0,1
Ingresos/km tren	18,863	14,955	26,1
Viajeros/tren	190	174	9,1

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



1.2.7. Servicios de Mercancías y Logística

La actividad del Área de Servicios de Mercancías y Logística se ha visto fuertemente condicionada por la bajada general de actividad económica iniciada en el segundo cuatrimestre, cuyos efectos se han ido intensificando en los meses sucesivos como reflejo del alcance de la crisis que ha afectado a todos los sectores productivos y de servicios del país.

Para contrarrestar esta desaceleración se han llevado a cabo diferentes medidas. De este modo, en noviembre se puso en funcionamiento el nuevo canal de venta anticipada de plazas en Internet para los servicios de la Red Intermodal Multicliente de Mercancías, denominado *Containerclick*. Se trata de un sistema en el que los clientes pueden asegurar la plaza para su

contenedor en el tren y día que elijan, con una anticipación de hasta 30 días, y contratar un transporte y logística integral de puerta a puerta.

Por otro lado, en la línea de desarrollo de una oferta de servicios integrados, se constituyó la empresa Railsider Logística Ferroviaria S.A., participada al 49% por Renfe y al 51% por el grupo Algeposa, que es un operador logístico integral y cuyo objetivo principal es la captación de tráficos del sector siderúrgico.

En cuanto a inversiones, se han acometido nuevas actuaciones orientadas a la modernización y homogenización del parque de material, entre las que cabe destacar la adquisición de 75 plataformas súper-rebajadas para el mercado de automoción.

Área de Actividad de Servicios de Mercancías y Logística

PRINCIPALES MAGNITUDES	2008	2007	% 2008/2007
Ingresos de tráfico			
Millones de euros	323,931	336,123	-3,6
Percepción media (euros/T.K.)	0,033	0,032	4,4
Tráfico			
TEU (miles de unidades equivalentes)	525	547	-4,0
Toneladas (miles)	22.012	24.737	-11,0
TEU-kilómetro (millones)	281	291	-3,2
Toneladas-kilómetro (millones)	9.737	10.547	-7,7
Oferta			
T. K. B. (millones)	24.739	26.347	-6,1
Kilómetros-tren (miles)	30.737	33.955	-9,5
TB/tren	805	776	3,7
Aprovechamiento			
TKN/TKB (%)	39,4	40,0	-1,7
Ingresos/km tren	10,539	9,899	6,5
TN/tren	317	311	2,0

1.2.8. Fabricación y Mantenimiento-Integria

El objetivo de Integria es responder a las necesidades de Renfe como empresa de transportes de viajeros y mercancías bajo el principio de seguridad, y adaptarse, por tanto, a la nueva estrategia de crecimiento y rentabilidad que ha iniciado la compañía a partir de una flota de trenes y locomotoras renovada (con la función añadida de participar en su fabricación), y que exige una modernización en todos los aspectos.

Durante 2008, Renfe Integria ha continuado desarrollando su estrategia de establecer sociedades mixtas con cada fabricante de material, con el doble objetivo de garantizar el aumento de las cargas de trabajo en sus centros productivos y de obtener un alto grado de conocimiento tecnológico.

En total son ya siete las sociedades que ha constituido Renfe con las empresas líderes del sector: *Tarvia*, con Talgo; *Nertus*, con Siemens; *Erion*, con Vossloh; *Actren*, con CAF; *Btren* con Bombardier; *Irvia* con Alstom y *Albatros Alcázar* con la Corporación Albatros. De acuerdo con el modelo societario que ha seguido para constituir todas ellas, Renfe participa en cada una en un 49%, mientras que el 51% restante corresponde a cada fabricante. El objetivo de Renfe con esta estrategia de alianzas es participar en 2010 en el mantenimiento del 79% de todo el material ferroviario que tenga en servicio, bien en exclusiva (45%) o bien en colaboración con los fabricantes (34%).







El cliente en el centro de la estrategia

Disponer de un servicio de calidad, eficiente, cómodo y puntual es uno de los principales objetivos de Renfe y sus diferentes Áreas de Actividad. Para ello, la compañía está imbuida en un ambicioso proyecto de renovación de su parque de trenes que puede situar a España en el epicentro de la modernidad, consiguiendo ser en 2010 la compañía ferroviaria con la flota más moderna de Europa.

A esta renovación habría que sumar el gran esfuerzo que Renfe está realizando para atender las demandas y necesidades de los clientes y ofrecerles un transporte ferroviario a la altura de sus expectativas. En este marco se inscriben los esfuerzos de la compañía por garantizar el acceso universal a todos los servicios de Renfe a las personas con discapacidad en el horizonte del año 2012 dentro de su estrategia de RSE 'Un tren de valores', así como las diversas medidas emprendidas para ofrecer la máxima seguridad a los pasajeros.

2.1. La apuesta de Renfe por la innovación

En España se habrán puesto en servicio 564 trenes nuevos de viajeros en el periodo 2004-2010, 265 de ellos ya están en funcionamiento. Durante los próximos dos años, entre 2009 y 2010, en España se estrenarán otros 295 trenes de viajeros, además de 85 locomotoras y 438 vagones para transporte de mercancías, lo que supone un ratio de recepción de tres trenes y una locomotora por semana. Es por esto que la propia UNIFE (Union des Industries Ferroviaires Européennes), la organización que agrupa a la industria europea del ferrocarril, ha reconocido que el parque móvil de trenes en España conformará la flota de trenes más moderna de Europa en 2010.

El resultado de esta modernización ya es visible, pero lo será más durante los próximos dos años, especialmente en los servicios de Cercanías y Media Distancia, y también en los servicios de Alta Velocidad y Larga Distancia, así como en los servicios de Mercancías y Logística.

2.1.1. Alta Velocidad-Larga Distancia

La reciente puesta en servicio de las líneas de alta velocidad en Barcelona, Málaga y Valladolid ha permitido iniciar el despliegue de parte de una nueva flota de trenes de alta velocidad para circular exclusivamente por líneas de ancho Union Internationale des Chemins de Fer (UIC).

Se han incorporado al servicio 42 trenes AVE desde 2004, a los que se sumarán 28 nuevos trenes hasta 2010, por lo que Renfe contará con 70 trenes AVE nuevos.

Paralelamente, se están renovando de manera integral los primeros 24 trenes AVE que circularon en España tras la apertura de la línea Madrid-Sevilla en 1992, para extender su vida útil tras 16 años de excelente servicio. La flota AVE quedará compuesta entonces por 94 trenes en 2010.

También se llevará a cabo una renovación de la oferta de transporte para trenes nocturnos con nuevas unidades que, al margen de incorporar numerosas mejoras en confort, tengan también la capacidad de aprovechar al máximo las nuevas infraestructuras

de alta velocidad. Renfe contará así con 10 Trenhotel nuevos de ancho variable para viajes nocturnos en recorridos superiores a 900 kilómetros.

Así, los nuevos Trenhotel pueden utilizar tanto las líneas de alta velocidad como las líneas convencionales. Esta versatilidad es ya visible en conexiones entre el centro y el norte de la península, o entre Galicia y Cataluña, a bordo de los 46 trenes Alvia que se han puesto en servicio desde 2004.

Junto a los trenes Alvia, la flota de trenes de ancho variable se ampliará con 29 trenes Avant para aumentar la versatilidad de servicios de Media Distancia que se prestan por las líneas de alta velocidad.

2.1.2. Cercanías y Media Distancia

Desde 2004 se han incorporado 131 trenes Civia, a los que se sumarán otros 96 durante los próximos dos años. Estos trenes, junto a otras muchas ventajas, permiten una flexibilidad de composición inédita en el parque histórico de la compañía.

En 2010 se habrán incorporado 122 trenes nuevos en los servicios de Media Distancia. Con ello, la edad media del parque de trenes convencionales bajará hasta los nueve años, de manera que los usuarios de estos servicios por toda España percibirán una notable mejora en la calidad, en el confort y en las prestaciones.

Junto a estos trenes, en diciembre de 2004 se pusieron en servicio 20 trenes Avant, específicamente diseñados para servicios de Alta Velocidad-Media Distancia, y está prevista la incorporación al servicio de otros 13 trenes de nueva generación a principios de 2009.

En resumen, en el periodo 2004 - 2010 en España se habrán puesto en servicio 564 trenes nuevos de viajeros, por lo que de un total de 1.237 trenes en 2010, algo más del 45% serán nuevos.

Nuevos trenes de viajeros 2004 - 2010

	2004 - 2008	2009 - 2010	TOTAL 2004 - 2010
Cercanías	131	96	227
Líneas convencionales	21	101	122
Trenhotel	4	6	10
Alta Velocidad ancho variable	52	50	102
Alta Velocidad	62	41	103
Total	270	294	564

Premio a la Calidad 2008 de la revista Ejecutivos

La edición del XIX Premio Ejecutivos ha galardonado a Renfe en la categoría 'Calidad', como reconocimiento al esfuerzo realizado en la renovación de la flota de trenes para satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir sus expectativas.

2.1.3. Mercancías y Logística

Renfe ha puesto en marcha una decidida estrategia para potenciar los servicios de Mercancías y Logística, que ya compiten en un mercado liberalizado. Se van a incorporar al servicio 100 nuevas locomotoras eléctricas. A esta renovación le acompaña la remodelación de 28 locomotoras diésel y la compra de 438 nuevos vagones y plataformas.



2.2. Calidad y excelencia en el servicio

Ofrecer un servicio de transporte puntual y de calidad es uno de los principales objetivos de Renfe, tal y como lo demuestran las diversas iniciativas que la compañía ha emprendido en esta línea.

Renfe quiere potenciar así la línea de excelencia en la gestión asumida ya desde hace años que contempla la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, dentro de un proceso de mejora continua.

2.2.1. Compromiso de puntualidad

Uno de los mayores empeños de Renfe es conseguir la máxima puntualidad en todos los servicios de transporte que ofrece. Como muestra de su compromiso en este ámbito, las políticas de compensación económica de la compañía, en caso de retraso, son de las más ambiciosas en el campo europeo y, en muchos casos, son incluso más exigentes que la legislación sobre la materia.

2.2.2. Atención a las reclamaciones

El compromiso de Renfe con la calidad del servicio y la voluntad de responder a las necesidades y expectativas de sus clientes de

la mejor manera posible, se refleja en la adhesión voluntaria de la compañía al Sistema Arbitral de Consumo, el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo.

En el caso en que el cliente quiera efectuar una queja o reclamación sobre el servicio recibido, Renfe pone a su disposición diversos canales, entre los que se encuentran el Libro de Reclamaciones, 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 otras herramientas de comunicación comunes como la web, el correo postal o el e-mail.

Todas las reclamaciones que recibe la compañía son atendidas y respondidas de manera rápida y efectiva.

En términos generales, durante 2008, el número de reclamaciones ha descendido. El área de Alta Velocidad-Larga Distancia ha registrado un incremento en números absolutos que se explica por la puesta en marcha de la línea de Madrid a Barcelona, lo que ha conllevado un aumento considerable del número de viajeros.

Puntualidad	2008	2007
	Cercanías y Media Distancia	96,00
Cercanías de Madrid	98,15	98,50
Cercanías de Barcelona	92,47	91,70
Cercanías Urbanas e Interurbanas	97,50	98,06
Alta Velocidad-Media Distancia	99,03	99,50
Media Distancia Convencional	91,56	90,38
Alta Velocidad-Larga Distancia	86,84	80,83
AVE Madrid-Sevilla/Málaga	98,06	98,29
AVE Madrid-Barcelona	97,14	93,47

Reclamaciones del Área de Cercanías y Media Distancia

	2006	2007	2008
Reclamaciones por 1.000 viajeros	0,09	0,11	0,11

Reclamaciones del Área de Alta Velocidad-Larga Distancia

	2006	2007	2008
Reclamaciones por 1.000 viajeros	2,05	2,57	2,64 ^(*)

* Puesta en marcha de la línea de Alta Velocidad de Madrid a Barcelona.

Número de reclamaciones del Área de Mercancías y Logística

	2006	2007	2008
Nº de reclamaciones	243	113	98

2.2.3. Calidad percibida por el cliente

Las diferentes Áreas de Actividad de Renfe realizan entre los clientes varios estudios de calidad durante el año para obtener su valoración del servicio. A partir de estos datos, se elabora el Índice Único de Calidad Percibida que da una idea de la percepción que los usuarios tienen del servicio que ofrece la compañía.

Según estos indicadores, los usuarios valoran a Renfe, en una escala del 0 al 10, con un 7,08. El área mejor valorada de Renfe es Alta Velocidad-Larga Distancia, con un índice de calidad percibida del 7,54. Le sigue el área de Cercanías y Media Distancia, con un 7,09, y el área de Mercancías y Logística, con un 6,71. También se contempla en este índice el estudio de calidad de clientes internos de Fabricación y Mantenimiento, que ha alcanzado un 5,87.



Calidad percibida 2008	CERCANÍAS Y MEDIA DISTANCIA	ALTA VELOCIDAD-LARGA DISTANCIA	MERCANCÍAS Y LOGÍSTICA
Calidad Global	7,09	7,54	6,71
		2007	2008
Área de Actividad Cercanías y Media Distancia		7,09	7,09
Área de Negocio Cercanías Metropolitanas Madrid		7,48	7,52
Área de Negocio Cercanías Metropolitanas Barcelona		6,18	6,34
Área de Negocio Cercanías Urbanas e Interurbanas		7,83	7,69
Área de Negocio Media Distancia Convencional		6,58	6,49
Área de Negocio Alta Velocidad Media Distancia		7,78	7,86
Área de Actividad Alta Velocidad-Larga Distancia		7,31	7,54
Área de Negocio Corredor Nordeste		7,61	7,96
Área de Negocio Corredor Sur		7,63	7,94
Área de Negocio Corredor Este - Mediterráneo		7,28	7,15
Área de Negocio Corredor Norte		6,91	7,36
Área de Negocio Transversales		6,48	6,45
Área de Actividad Mercancías y Logística		5,97	6,71
Área de Negocio Servicios Productivos		5,97*	6,71
Área de Negocio Siderúrgicos		6,81	7,37
Área de Negocio Graneles		5,58	6,70
Área de Negocio Automóvil		6,06	6,45
Área de Negocio Intermodal		5,42	6,41
Área de Negocio Multiproducto		6,33	6,58

Con respecto a 2007, Mercancías ha mejorado notablemente, un 12,4%, sus resultados de calidad

*Servicios productivos no es un área de mercado.

2.2.4. Diálogo y gestión con los clientes

Renfe mantiene un continuo y fluido diálogo con los clientes no sólo a través de los estudios de calidad y encuestas de satisfacción periódicas que realiza, sino mediante varios canales de comunicación establecidos, que intenta ampliar y mejorar año tras año con el fin de ofrecer el mejor servicio posible al cliente.

Así, los usuarios de Renfe tienen a su alcance una gran variedad de canales de comunicación para dialogar con la compañía y satisfacer sus necesidades de información, realizar sugerencias y/o reclamaciones o llevar a cabo gestiones relacionadas con el servicio.

Entre los canales más frecuentes de diálogo con el cliente destaca la Oficina Virtual de Atención al Cliente, disponible en la página web www.renfe.com, y a través de la cual éste puede plantear las cuestiones que desee utilizando un formulario online.

En esa misma página se detallan los principales números de atención telefónica que la compañía pone a disposición de sus clientes:

- Información, reservas y ventas: 902 24 02 02
- Reservas, venta y solicitud de asistencia a personas con discapacidad: 902 24 05 05
- Información internacional: 902 24 34 02
- Información de venta por Internet:
902 10 94 20
- Información sobre las principales estaciones:
902 43 23 43
- Cambio de billetes Tarjeta Plus: 902 11 00 55

Los Núcleos de Cercanías disponen de un correo electrónico particular para atender las necesidades de los usuarios de estas áreas:

- Núcleo de Asturias: clienteasturias@renfe.es
- Núcleo de Barcelona:
clientebarcelona@renfe.es / clientbarcelona@renfe.es
- Núcleo de Bilbao: clientebilbao@renfe.es
- Núcleo de Cádiz: clientecadiz@renfe.es
- Núcleo de Madrid: clientemadrid@renfe.es
- Núcleo de Málaga: clientemalaga@renfe.es
- Núcleo de Murcia/Alicante: clientemurcia@renfe.es
- Núcleo de Santander: clientesantander@renfe.es
- Núcleo de San Sebastian: clientesansebastian@renfe.es
- Núcleo de Sevilla: clientesevilla@renfe.es
- Núcleo de Valencia: clientevalencia@renfe.es
- Núcleo de Zaragoza: clientezaragoza@renfe.es

Asimismo, los clientes del servicio de Alta Velocidad-Larga Distancia disponen también de una dirección de correo electrónico avldinfo@renfe.es a la que dirigir sus peticiones de información.

De manera presencial, los clientes pueden dirigirse a la Oficina de Atención al Cliente de los Núcleos de Cercanías. En las estaciones sin personal se están implantando terminales de comunicación con los Centros de Información de Cercanías o a través de las máquinas autoventa en aquellos lugares donde se ubican.

El área de Alta Velocidad-Larga Distancia ofrece atención personalizada en los Centros de Servicios al Cliente AVE, que permanecen abiertos desde las 6h hasta las 24h todos los días de la semana en las estaciones de Madrid-Puerta de Atocha, Sevilla-Santa Justa, Córdoba, Málaga, Zaragoza-Delicias, Lleida-Pirineos, Camp de Tarragona y Barcelona-Sants Estació.

Comités de Clientes de Cercanías

La Dirección de Cercanías Urbanas e Interurbanas convoca periódicamente desde 1993 Comités de Clientes en diversos núcleos con el objetivo de recibir una información y percepción directa por parte de los usuarios habituales sobre los diferentes aspectos del servicio. De esta manera, se pretende mantener un diálogo que ayude a superar conflictos o tensiones derivadas de la prestación del servicio. Así, además de las encuestas, auditorías de calidad o reclamaciones, Renfe mantiene este canal de comunicación bidireccional e interactivo entre Cercanías y sus clientes.

Así, en 2008 se han celebrado cinco Comités de Clientes en los núcleos de Valencia (dos al año), Sevilla, Málaga y Cádiz. Por su parte, el Comité de Clientes de Cercanías en Barcelona, creado en 2007, ha continuado con el proceso de diálogo entre la compañía y los usuarios de la zona, iniciado en 2007, que ayudará a mejorar el servicio y atender las necesidades específicas de los pasajeros.

Renfe.com incrementa sus visitas

Los usuarios cada vez consultan más el canal de comunicación on-line de Renfe, www.renfe.com. En el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2008, el portal registró una media de 3.673.607 visitas mensuales, un 40,7% más que en el mismo periodo de 2007. Durante 2008, el número de navegadores únicos –ordenadores desde los que se accede a la página– también ascendió a una media mensual de 2.139.732, un 35,82 % más que en el mismo periodo de 2007, cuando la media mensual fue de 1.575.421 navegadores.

Renfe inició la venta de billetes por Internet en el año 2000 de manera pionera en Europa. Su objetivo es que en 2010 el 20% de las ventas de billetes se realicen a través de la Red.

El sistema de venta por Internet propicia a los clientes el acceso a la compra de productos Renfe. Durante 2008, se registraron 5.421.944 billetes vendidos, más del doble que en 2007. El total de ingresos a través de la web fue de 227 millones de euros, un 172% más que en 2007.

Renfe en YouTube

Renfe ha estrenado un nuevo canal de comunicación en YouTube que se suma a su web www.renfe.com como un nuevo espacio para difundir la actividad de la compañía a través de piezas audiovisuales, ofreciendo a sus clientes y al público en general una visión de los nuevos tráficos y servicios. Renfe se convierte así en la primera empresa de transportes de España en tener un canal propio en YouTube, una iniciativa que supone una apuesta de futuro por Internet como una nueva herramienta y la comunicación cercana y bidireccional con los clientes.

Renfe.mobi

Renfe dispone de un innovador canal de comunicación que ofrece información actualizada a través del teléfono móvil, PDA, BlackBerry o cualquier otro dispositivo con conexión a Internet sobre:

- Principales horarios generales de Alta Velocidad, Larga Distancia y Media Distancia.
- Horarios de Cercanías Renfe.
- Noticias y Última Hora.
- Sugerencias para viajar con Renfe.

Venta por internet	2006	2007	2008
Billetes	1.223.470	2.156.890	5.421.944
Ingresos	45.966.674 €	83.529.686 €	227.977.455 €
Incremento	–	81%	172%

2.3. Garantía de seguridad integral

La seguridad integral de los clientes es un factor clave en la actividad de Renfe, ya que es la base sobre la que se sustenta un servicio eficiente y de calidad. Renfe fue una de las primeras compañías en considerar la seguridad de manera integral, es decir, englobando en una misma área de la compañía la gestión de 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.

2.3.1. Seguridad en la circulación

La seguridad en la circulación está recogida en la misión de la empresa y se concibe bajo un concepto integral que trabaja en tres aspectos: la tecnología, el factor humano y la normativa.

Renfe incide en estos tres aspectos y destina una importante inversión a la mejora de la seguridad, en concreto a través de la incorporación de nuevas tecnologías en el material –con sistemas de seguridad en los trenes– y en formación –con programas formativos e inversión en aulas tecnológicas, a través de centros distribuidos en los núcleos donde tiene mayor actividad–.

Renfe ha mejorado durante 2008 el objetivo fijado en materia de seguridad en la circulación en el Contrato-Programa. En este sentido, el número de accidentes de tren por millón de kilómetros tren recorridos ha sido de 0,026, por debajo del 0,041 estipulado en el Contrato-Programa.

2.3.2. Protección civil y seguridad ciudadana

Además de la seguridad en la circulación, Renfe se ocupa de dos aspectos fundamentales:

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

En esta línea, la empresa realiza estudios y evaluación de riesgos y diseña planes y protocolos tendentes a evitarlos o reducirlos, así como medidas preventivas y reactivas. Para ello, Renfe hace uso de los diferentes recursos humanos, técnicos y organizativos que establece el plan estratégico de seguridad, que contempla tanto la programación de la vigilancia como la inversión tecnológica y la estructuración y programación de los recursos humanos propios.

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

La combinación organizativa de una estructura central y otra territorial para las actividades de seguridad y protección civil permiten a Renfe dar una respuesta adecuada en el punto geográfico en el que los riesgos o las necesidades surgen, por medio de los recursos propios o a través de la participación y colaboración del personal de seguridad y/o protección civil de la Administración pertinente.

Todas las medidas de prevención y de acción en materia de seguridad están coordinadas a través del Centro de Control y Coordinación (Cecon), en el que se recibe información de todo tipo de incidencias a través de múltiples herramientas, servicios, instituciones y personas en territorio nacional. Este centro cuenta con el apoyo de los centros de control territoriales durante las 24 horas.

Por otra parte, durante el año 2008, se han programado una serie de acciones formativas en materia de protección civil, en las que se han registrado 1.897 participaciones, y a las que se han dedicado 10.294 horas.

2.3.3. Más inversión en la seguridad en trenes

Renfe instaló equipos ERTMS en 15 trenes de Alta Velocidad con un presupuesto de 11,5 millones de euros. El objetivo es completar la dotación de toda la flota de AVE de Renfe para que puedan circular por todos los corredores de Alta Velocidad de España. El sistema ERTMS es el sistema internacional estándar para la gestión del tráfico ferroviario que refuerza la seguridad al reducir considerablemente el fallo humano y minimizar notablemente las incidencias.

Una vez finalizado este proyecto de inversión, todo el parque de trenes Alta Velocidad de Renfe contará con el sistema ERTMS y podrá circular por cualquiera de las líneas de este tipo del país, además de mejorar notablemente los niveles de seguridad.

2.4. El tren como dinamizador del entorno

Como empresa de transporte, Renfe se ha convertido en un dinamizador del entorno allí donde cuenta con una estación de ferrocarril, un taller de fabricación de sus nuevos modelos o cuando realiza compras a sus proveedores para poner a disposición de los viajeros los mejores servicios disponibles.

Renfe emplea directamente a 14.287 personas, de las que sólo 56 tienen un contrato temporal, y promueve la estabilidad y el desarrollo laboral y personal.

Las alianzas que la compañía mantiene con la industria privada en materia de mantenimiento en el Área de Fabricación y Mantenimiento es un ejemplo más de la apuesta de Renfe por mantenerse en esta actividad, y no sólo como empresa de transporte. De este modo, ya son siete las sociedades que ha constituido Renfe con las empresas líderes del sector. De acuerdo con el modelo societario que ha seguido para constituir todas ellas, Renfe participa en cada una en un 49%, mientras que el 51% restante corresponde a cada fabricante.

El objetivo de Renfe con esta estrategia de alianzas es participar en 2010 en el mantenimiento del 79% de todo el material ferroviario que tenga en servicio, bien en exclusiva (45%) o bien en colaboración con los fabricantes (34%).

Por otra parte, la relación que la compañía mantiene con los proveedores ayuda a desarrollar la economía. En la actualidad, cuenta con 1.324 proveedores activos y durante 2008 ha registrado un volumen de compras superior a los 909 millones de euros que favorece la sostenibilidad de esas empresas.

2.4.1. Dinamizador de ciudades

El tren ha sido siempre un dinamizador de las ciudades y localidades por las que ha pasado. Sevilla fue la primera ciudad de España que con la puesta en marcha del AVE Madrid-Sevilla en 1992 vio reforzada su imagen como destino turístico y ciudad de negocios de manera accesible y rápida.

La vertebración ferroviaria española de los servicios de Alta Velocidad ha continuado dinamizando el entorno de las ciudades por su evolución demográfica y económica, así como por su papel aglutinador de población, infraestructuras y actividad.

Con la puesta en explotación comercial del tramo Tarragona-Barcelona, en febrero de 2008, se ha completado la línea de Alta Velocidad Madrid-Barcelona. A finales del mes de abril, se pusieron en funcionamiento nuevos servicios Avant de Alta Velocidad-Media Distancia entre Lleida, Camp de Tarragona y Barcelona, y los que enlazan Zaragoza con Calatayud y Zaragoza con Huesca, así como los que unen Málaga con Córdoba y Sevilla y Madrid con Segovia.

Todas estas ciudades, más las que conforman el corredor de Alta Velocidad Madrid-Segovia-Valladolid, y los servicios Avant de Toledo, Ciudad Real y Puertollano, han visto crecer sus posibilidades de desarrollo.

Las ciudades que disponen de servicios AVE o Avant han comprobado como la llegada del tren de Alta Velocidad levanta grandes expectativas de dinamización económica y social en los territorios. A escala local, el efecto más inmediato es el impacto espacial de su implantación física, que conlleva cambios en la estructura y el funcionamiento del espacio urbano.

La llegada de la Alta Velocidad se percibe a nivel local como un proyecto que va mucho más allá de la mera implantación física de la nueva infraestructura y reordenación del sistema ferroviario, y genera una serie de oportunidades como la ocasión de mejorar la estructura física y funcional del espacio, haciéndolo más atractivo. Además, a nivel local y regional, se generan oportunidades como el refuerzo de la capitalidad y posición del núcleo en el sistema territorial, la mejora de la imagen del núcleo urbano, las nuevas condiciones de accesibilidad y movilidad y la reestructuración y transformación del espacio urbano.

Uno de los aspectos cuantificables de este impacto positivo del tren en el entorno es la ampliación en la oferta de plazas para el transporte de viajeros. Renfe transportó durante 2008 a 18,8 millones de viajeros en sus servicios de alta velocidad. Esta cifra supone un crecimiento del 61.7% con respecto a 2007, lo que significa que el año pasado se subieron al tren 7,1 millones de personas más que el año anterior.

La implantación de los nuevos servicios y la renovación de la flota son algunas de las causas que explican este espectacular incremento, que se ha apreciado fundamentalmente en los servicios AVE (76,6%) y en Avant, los trenes de Alta Velocidad-Media Distancia (35,4%).

Las nuevas líneas de alta velocidad hasta Málaga, Valladolid y Barcelona antes mencionadas han disparado la utilización de los servicios AVE en estos corredores. Así, de los 6,35 millones de viajeros transportados en 2007 se ha pasado a 11,23 millones en 2008, con un crecimiento total de 4,87 millones de viajeros.

Por el corredor Madrid-Barcelona viajaron en AVE durante 2008 5,1 millones de personas, mientras que en 2007 utilizaron el tren 2,84 millones, lo que significa que el tráfico de viajeros en este corredor ha subido un 82%. En el corredor sur, el AVE Madrid-Málaga ha subido a 2,1 millones, el doble que en 2007. En Valladolid, donde no existía alta velocidad hasta finales de diciembre de 2007, en 2008 viajaron más de 530.000 personas en AVE.

Las nuevas líneas de alta velocidad han servido también para ahorrar tiempos de viaje en otras relaciones, gracias a los trenes que, al poder cambiar de ancho de eje en los intercambiadores, circulan tanto por vías de ancho UIC como por vías de ancho convencional.

También los nuevos servicios de Avant han tenido una gran acogida. Es así como el Avant Sevilla-Córdoba-Málaga ha transportado 910.000 viajeros, Madrid-Segovia, 412.000, y Barcelona-Camp de Tarragona-Lleida, 380.000, todos ellos durante 2008.

Impacto en el territorio

La implantación de los servicios de Alta Velocidad en el medio urbano genera una serie de cambios que inciden en la imagen de la ciudad y el territorio, incluso antes de su puesta en marcha. Con ella se crea una aureola de modernidad, una imagen más dinámica e innovadora de la ciudad en la que se implanta. Para ello, se utilizan las políticas de promoción urbana que utilizan la nueva infraestructura como un poderoso instrumento capaz de amoldar la imagen tradicional de la estación a los nuevos tiempos, y que atrae nuevas actividades económicas, nuevos residentes y turistas.

Las expectativas son aún mayores en las ciudades intermedias que disponen o van a disponer en breve de los nuevos servicios, donde se entiende que el menor precio del suelo, la mejor calidad de vida y la proximidad a mercados importantes puede conllevar nuevas localizaciones residenciales y empresariales. Así, contribuye a cambiar el papel que el núcleo juega en el sistema urbano o regional y le aporta nuevas posibilidades de competir y establecer relaciones con otras ciudades y territorios.

Nuevas condiciones de accesibilidad sostenible

El tren de Alta Velocidad es un medio de transporte dentro de un sistema global que el viajero utiliza desde su punto de origen hasta su destino final. Así, cuanto mejor esté articulada la cadena de transporte y cuanto más complementarios sean los diferentes servicios y medios utilizados, mayores serán los beneficios económicos, sociales y ambientales de la accesibilidad. La clave está en buscar una buena articulación de las redes y los medios de transporte, posibilitando el intercambio y fomentando la complementariedad de los servicios, concepto que ha sido denominado "comodalidad" por la Unión Europea.

Por el corredor Madrid-Barcelona viajaron en AVE durante 2008 5,1 millones de personas, mientras que en 2007 utilizaron el tren 2,84 millones, lo que significa que el tráfico de viajeros en este corredor ha subido un 82%





La Responsabilidad Social Empresarial como eje de la gestión

Transportar viajeros y mercancías bajo el principio de seguridad, con una clara orientación al cliente, con la máxima calidad, eficiencia, rentabilidad e innovación, sobre la base del compromiso con la sociedad y el desarrollo de sus empleados.

Ésa es la principal obligación y responsabilidad de Renfe como operador ferroviario. La organización apuesta, por lo tanto, por un modelo de gestión empresarial basado en un firme compromiso con el desarrollo de sus empleados, la sociedad y el entorno, a través de una estrategia que impulsa la sostenibilidad, la cultura y la ética, impregnando todos los niveles de la compañía y todos sus ámbitos de actuación.

La estrategia de RSE de la empresa se centra desde 2005 bajo el lema 'Un tren de valores'. Un tren que va más allá de los objetivos económicos propios de cualquier compañía, abriéndose también a los aspectos sociales, ambientales, culturales y éticos. Alrededor de este *tren de valores*, Renfe ha elegido cuatro ejes en torno a los cuales se alinean todas las acciones de Responsabilidad Social que desarrolla la compañía, y que se plasman en cuatro compromisos voluntarios:

- Un compromiso con la sociedad y la accesibilidad.
- Un compromiso con la cultura, la educación y el deporte.
- Un compromiso con la ética y el buen gobierno corporativo.
- Un compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente.

Para guiar todas las acciones y proyectos de la empresa en el ámbito de la Responsabilidad Social, y con el fin de consolidarse en el horizonte de 2010 como una de las empresas líderes en España en este ámbito, Renfe emprendió en 2007 un Plan Director de RSE que coincidiera plenamente con las grandes líneas de trabajo determinadas en el Plan Estratégico de la empresa, así como con sus objetivos.

En el año 2008, el desarrollo del Plan Director se ha realizado bajo el enfoque del liderazgo responsable, lo que supone integrar los compromisos éticos, sociales y ambientales en la toma de decisiones de la organización, siempre teniendo en cuenta a los grupos de interés: clientes, empleados, sociedad, proveedores y administraciones públicas.

Los valores corporativos de Renfe hacen referencia al crecimiento sostenido, la viabilidad económica, la incorporación de nuevas tecnologías y la garantía de altos niveles de calidad y seguridad. El objetivo principal de este Plan es fijar unas directrices de gestión que garanticen unos principios éticos y de respeto a las personas y al medio ambiente.

Por su parte, la Comisión de RSE de la compañía, integrada por los representantes de todas las Áreas de Actividad de la empresa y de las direcciones corporativas, continúa velando por el cumplimiento de estas políticas y por sacar adelante nuevos proyectos.

Renfe y sus grupos de interés

Entendiendo los grupos de interés como todos aquellos colectivos que tienen interés legítimo en la compañía, Renfe definió y priorizó sus grupos de interés o stakeholders dentro del proceso de formulación de su Plan Director de Responsabilidad Social Empresarial, en el que participaron activamente los miembros del Comité de Dirección y representantes de las distintas Áreas de Actividad.

Son ellos los empleados, clientes, Administraciones Públicas, sociedad y proveedores, prioritariamente.

3.1. Un tren accesible

La primera responsabilidad de Renfe con la sociedad es garantizar un transporte accesible, seguro y de calidad para los viajeros. En este marco se inscriben los esfuerzos de la compañía por garantizar el acceso universal a todos los servicios de Renfe dentro de su estrategia de RSE 'Un tren de valores', así como las diversas medidas emprendidas para ofrecer la máxima seguridad a los pasajeros.

3.1.1. El Plan de Accesibilidad de Renfe

Renfe está dedicando todos sus esfuerzos a lograr la plena accesibilidad de sus servicios con la aplicación de un ambicioso plan que se inició en 2007 y que permitirá garantizar el acceso a todos los servicios a los viajeros que cuenten con cualquier discapacidad o dificultad en su desplazamiento.

Para lograr este reto de primer orden, Renfe ha destinado una inversión de 295 millones de euros dirigida a la adaptación del parque de trenes. Además, habrá una inversión adicional de 10 millones de euros para la adquisición de 365 plataformas elevadoras portátiles, rampas y accesorios complementarios para permitir el acceso a los trenes de las personas con discapacidad.

Asimismo, y dentro de su estrategia de RSE, Renfe viene realizando un ejercicio de compra responsable en todos los procesos de adquisición de trenes. En los últimos cinco años, todo el material adquirido por la empresa es accesible a personas con discapacidad. El Ministerio de Fomento ha incorporado a la flota de Renfe 456 trenes accesibles desde marzo de 2004, con una inversión de más de 4.100 millones de euros.

El compromiso con los viajeros con dificultades en su desplazamiento no se limita a disponer de una flota totalmente accesible sino que además, para garantizar la movilidad de todos, Renfe ha creado un servicio especializado de atención y acompañamiento en continua mejora.

Para impulsar este plan, coordinar y controlar todos los avances en materia de accesibilidad, Renfe creó en 2007 una Dirección

Ejecutiva de Desarrollo de la Accesibilidad, cuyo esfuerzo está siendo compartido y concertado con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad.

Es en este marco en el cual se crea, en noviembre de 2007, la Comisión de Seguimiento del Servicio a Viajeros con Discapacidad, constituida por Renfe, CERMI y Fundación ONCE, a través de la cual todas nuestras actuaciones están siendo llevadas a cabo por consenso con estas dos entidades, estableciendo una alianza estratégica para impulsar y desarrollar el Plan de Accesibilidad y el despliegue de los servicios.

Asimismo, mediante la firma del Acuerdo entre el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif) y Renfe, para la Prestación de Servicios de Ayuda a Viajeros con Discapacidad y Movilidad Reducida, el cual retrotrae los efectos de su entrada en vigor al 1 de julio de 2008, se ha acordado la prestación conjunta del Servicio Atendo, así como la cofinanciación del mismo.

El Plan de Accesibilidad es un claro ejemplo de cómo la garantía de transporte a cualquier colectivo ciudadano es el primer compromiso de responsabilidad social de una compañía como Renfe.

3.1.2. La adaptación del parque de trenes

Para alcanzar la total accesibilidad en la flota de trenes, Renfe ha destinado una inversión de 295 millones de euros dirigidos a la adaptación del parque de trenes.

La compañía tiene previsto adaptar hasta 480 trenes, anticipándose y ampliando el ámbito de adaptación respecto a lo estipulado en el Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre. Esta adaptación afecta a todos los trenes de todas las gamas, no sólo aquellos en el primer tramo de su vida útil.

Alta Velocidad de Larga y Media Distancia

Los trenes de Alta Velocidad, tanto de Larga como de Media Distancia, disponen de espacios y servicios adaptados para personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

Larga Distancia Convencional

El Plan de Accesibilidad de Renfe contempla la adaptación de 55 trenes, 22 trenes nocturnos y 33 diurnos.

Media Distancia Convencional

Se contempla la adaptación de 75 trenes, tanto eléctricos como diésel. En diciembre de 2008 se adjudicó la adaptación de estos 75 trenes (31 de la serie 448, 23 de la serie 594 y 21 de la serie 598).

Cercanías

En Cercanías, debido a su complejidad estructural, Renfe está realizando un extraordinario esfuerzo inversor, tanto en adquisición de trenes nuevos (todos ellos accesibles), como en adaptación de material rodante existente.

A finales de 2008, la cifra de unidades de trenes Civia fabricados –completamente accesibles– ascendió a 142.

A la adquisición de los nuevos trenes Civia, se añadirá la adaptación de hasta 350 trenes de Cercanías de las Series 446 y 447.



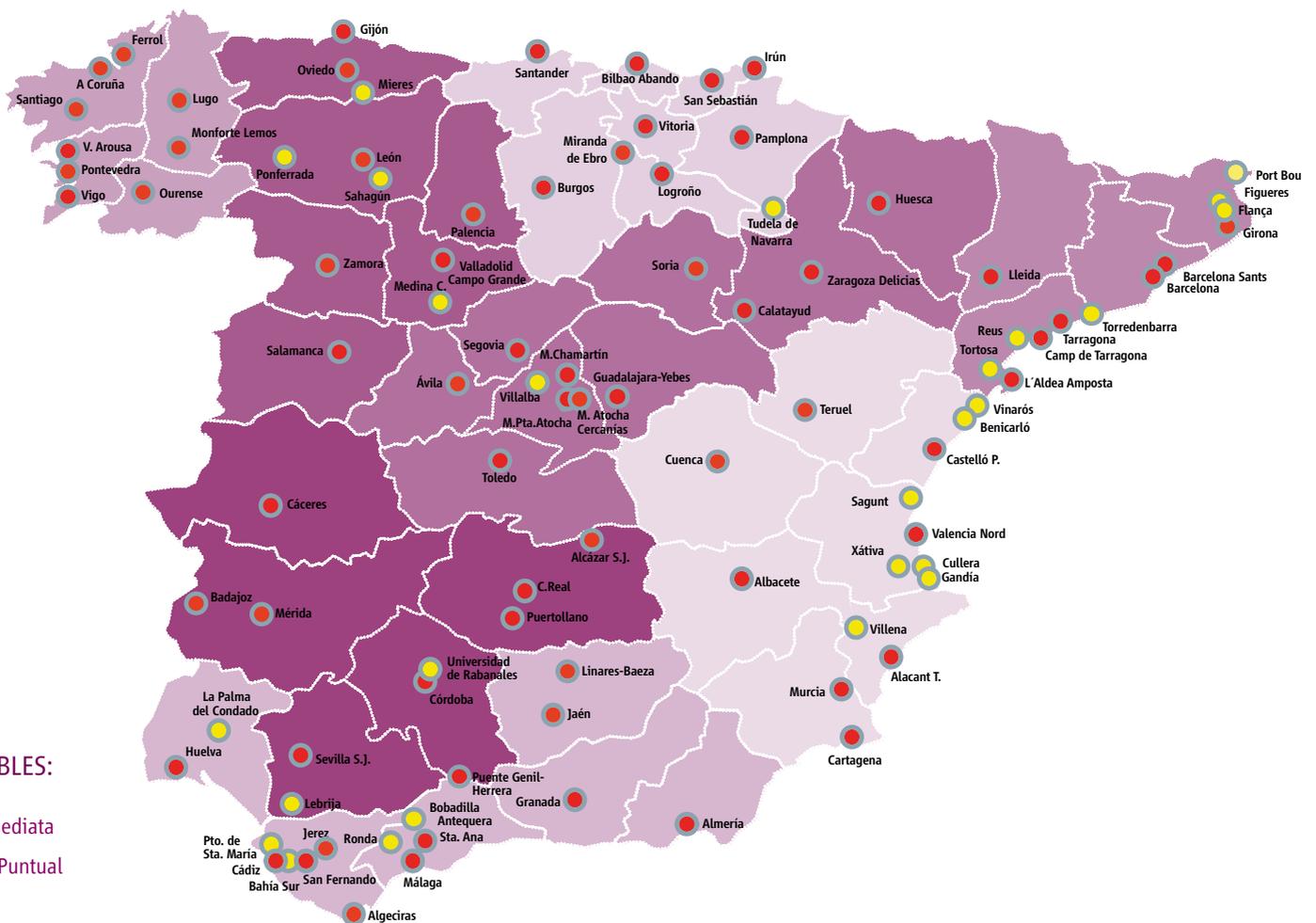
3.1.3. Mejora del servicio de atención y ayuda al viajero con discapacidad

Coincidiendo con una de las líneas de desarrollo del Plan de Accesibilidad, Renfe dispone de un Servicio de Atención a Personas con Discapacidad, el Servicio Atendo, que consiste en una asistencia profesional específica para viajeros que requieran ayuda en sus desplazamientos en tren, y supone prestaciones personalizadas para el acompañamiento por la estación y la subida/bajada del tren.

La evolución en la implantación del servicio ha sido notable. Comenzó con la publicación de la *Guía de servicios ferroviarios*

para viajeros con discapacidad, ofreciendo un servicio de ayudas puntuales que requería un preaviso de 48 horas.

Entre junio y julio de 2008 se ha implantado el Servicio Atendo, que ofrece asistencia con carácter permanente y de manera inmediata (no requiere aviso previo) en las 71 principales estaciones de la geografía española, permaneciendo el servicio de ayudas puntuales y el preaviso de 12 horas en otras 26 estaciones. En julio de 2008 se alcanzó la cifra de 10.886 ayudas mensuales y en diciembre de 2008 esta cifra se elevó a 17.324, ascendiendo a 110.722 el total de ayudas prestadas a personas con discapacidad y/o movilidad reducida en 2008.



Asimismo, el 15 de junio de 2008 se creó la Oficina Central de Atención a personas con discapacidad, ubicada en la estación de Madrid-Atocha, que se encarga de coordinar los servicios de asistencia en todas las estaciones, informar sobre la accesibilidad de los servicios ferroviarios, tramitar reclamaciones y sugerencias de los clientes y resolver incidencias. El 100% del personal que atiende esta oficina está compuesto por personas con discapacidad, y dispone de sistemas de comunicación para las diferentes discapacidades, con el fin de poder atender todo tipo de solicitudes y sugerencias.

3.1.4. Edición de la nueva Guía de servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad

La mejora y ampliación de los servicios de atención prestados por Renfe y Adif a los viajeros con discapacidad o necesidades especiales en sus desplazamientos en tren ha llevado al Ministerio de Fomento a la edición de una nueva *Guía de servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad*. La nueva versión, lanzada en marzo de 2008, detalla el aumento del número de estaciones y circulaciones accesibles, la ampliación de la tipología de clientes a quienes se presta el servicio de atención y la reducción del plazo de anticipación necesario para solicitarlo.

La nueva guía es una versión actualizada y ampliada de la editada en julio de 2007, con las mejoras incorporadas en el servicio desde su puesta en funcionamiento.

Recoge el listado completo de orígenes y destinos accesibles y detalla el tipo de atención que se presta en cada caso y el sistema para solicitarlo.

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

3.2. Nueva cultura de gestión energética

La estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Renfe 'Un tren de valores' ha suscrito con la sociedad un cuá-

drupe compromiso: social, cultural, ético y con la sostenibilidad. El compromiso con el desarrollo y la movilidad sostenible es uno de los grandes pilares de la RSE de la compañía, y se manifiesta en un fuerte respeto por el medio ambiente y por el entorno en el que opera.

La aportación que la compañía puede hacer a la sostenibilidad en España es fundamental. El tren es el modo de transporte que genera una menor emisión de gases de efecto invernadero y reduce la contaminación atmosférica local en áreas urbanas, ya que utiliza preferentemente la electricidad como energía de tracción, y hace un uso eficiente de ese recurso energético. Es un modo de transporte seguro, y su huella acústica es reducida. Además, ocupa poco territorio para ofrecer una capacidad de transporte muy alta.

Por lo tanto, la principal contribución de Renfe a la sociedad en este ámbito es ofrecer un servicio de calidad, para que cada vez sean más las personas que elijan el tren como medio para sus desplazamientos de corta, media y larga distancia, y para que las empresas transfieran el eslabón fundamental de su logística al tren de mercancías.

No obstante, la compañía va más allá de esta firme voluntad de servicio, y dispone de una política ambiental, complementada con un decálogo que hace extensivo a todas sus filiales, contratistas y proveedores, la normativa y los compromisos voluntarios adquiridos. El objetivo es extender al máximo las buenas prácticas en el ámbito ambiental.

Fruto de este compromiso con la sostenibilidad, y ante la actual coyuntura económica definida por la recesión, Renfe ha profundizado de manera firme, además, en la cultura de la gestión energética, que minimiza el gasto, optimiza la utilización de la energía y fomenta el uso de energías renovables.

La sostenibilidad, en definitiva, es un importante reto para la sociedad y uno de los más claros compromisos y ventajas competitivas de Renfe, como lo demuestra el hecho de que el compromiso ambiental de 'Un tren de valores' está recogido en el propio Contrato-Programa, el principal documento que regula las obligaciones y servicios de Renfe con el Estado, y, por lo tanto, con toda la sociedad.

3.2.1. Nuevo Plan de Eficiencia Energética

El uso eficiente de la energía, tanto en el ámbito doméstico como en el empresarial, es fundamental para el desarrollo del país y sus habitantes. En España, el sector del transporte es el que más energía final consume, por delante de la industria, lo que supone una anomalía en el entorno de la Unión Europea. A esta problemática se le suma la actual coyuntura económica, definida por la recesión, que empuja al ahorro de costes.

Para España, por lo tanto, es crucial la actuación sobre la eficiencia energética del sector del transporte si quiere cumplir con los objetivos de Kioto. En este sentido, y con la responsabilidad que implica ser el primer consumidor eléctrico del país, Renfe ha trabajado en 2008 para elaborar las bases para un Plan de Eficiencia Energética, a desarrollar en el periodo 2009-2011, con el que pretende optimizar la ventaja competitiva del tren como el modo de transporte más sostenible.

El proyecto está concebido, además, como una herramienta para hacer frente a la recesión económica del país y mejorar la rentabilidad de la propia empresa, ya que la energía supone uno de los principales componentes del coste de la misma.

El contenido del plan, elaborado de forma coherente con las políticas estatales de ahorro energético, recoge diversas actuaciones vinculadas a los procesos de compra, venta y consumo de energía, con las que se pretende alcanzar resultados realistas, cuantificables y visibles a corto y medio plazo.

Este Plan es la continuación del compromiso establecido en 2006 por Renfe de manera voluntaria de reducir en un 9,1% el consumo energético específico (consumo por unidad de transporte) de la compañía al finalizar el ejercicio 2009, con el objetivo de adelantarnos de este modo tres años a la propuesta de la Estrategia de Ahorro y Eficiencia Energética en España (E4), que persigue una reducción en esos porcentajes para el sector transporte en 2012.

Para alcanzar estos retos, Renfe está llevando a cabo numerosas iniciativas de ahorro. Destaca, por ejemplo, la optimización de la energía eléctrica lograda gracias a la conducción económica y el freno regenerativo en los trenes de Alta Velocidad y la mayoría de las unidades de Cercanías, así como la renovación del parque

de locomotoras y trenes de Renfe Mercancías y Media Distancia, con vehículos diseñados bajo criterios más respetuosos con el medio ambiente.

Asimismo, la compañía ha decidido innovar en el proceso de compra para obtener la energía a mejores precios y poder incrementar el uso de energía procedente de fuentes renovables.

A su vez, se pretende llevar a cabo la instalación de convertidores de energía en las subestaciones de las líneas convencionales para hacer posible la reversibilidad de las mismas, lo que permite transformar la energía continua en alterna, y con ello, posibilitar la devolución de la energía a la red general de las series 446, 447, Civia, 450, 451, 252 y 253. La convergencia de esfuerzos entre Renfe y Adif favorecerá este desarrollo.

Además, Renfe está centrando sus esfuerzos en continuar con la instalación de placas solares en los talleres, reducir el consumo innecesario, así como en fomentar la concienciación entre los trabajadores de la mejora de los procesos de trabajo.

La puesta en marcha de todas estas acciones constituye un potente instrumento de innovación tecnológica y de gestión, en aras de la sostenibilidad, la rentabilidad y competitividad, tanto de la empresa, como de la sociedad a la que presta servicio.

Entre las medidas que contribuyen a la eficiencia energética destacan:

Freno regenerativo: devolución de energía a la red

El Plan de Ahorro y Eficiencia Energética aprobado por el Gobierno durante el mes de agosto de 2008 está compuesto por 31 medidas, entre las que se encuentra el impulso del desarrollo y utilización del freno regenerativo en los trenes eléctricos, empleado por Renfe. Tradicionalmente, el freno regenerativo permite convertir la energía cinética del tren durante su frenado en energía eléctrica. Esta energía eléctrica generada se emplea en alimentar los equipos auxiliares del vehículo, en primer término. La energía sobrante es enviada a la catenaria, donde es utilizada para alimentar eléctricamente a otros trenes próximos, con lo que se produce un ahorro en el consumo energético.

El freno regenerativo se emplea en los trenes de Cercanías de Renfe desde 1990, año desde el que se ha equipado la flota con sistemas de potencia que permiten el empleo de esta tecnología en el proceso de frenado. Actualmente, 496 trenes de Renfe Cercanías (167 de la serie 446, 183 de la 447, 24 de la 450, 12 de la 451 y 131 unidades Civia) están devolviendo energía eléctrica a la catenaria.

La energía devuelta a la red general por una línea de alta velocidad con densidad medio-alta de tráfico puede ser del orden de hasta el 10% de la consumida inicialmente. Esta tecnología está siendo utilizada en las líneas de alta velocidad españolas, y se encuentra disponible en locomotoras de alta potencia y en las nuevas series de alta velocidad, alimentadas en corriente alterna a 25 Kv.

A pesar de que el consumo de los trenes de alta velocidad en la actualidad es cercano al 15% del consumo energético de tracción total de Renfe, está previsto que tras el desarrollo del PEIT en 2020, la energía devuelta a la red eléctrica con el freno regenerativo se acerque a los 300 GWh por año. Actualmente, presentan sistemas de freno regenerativo las series 100, 101, 102, 103, 104, 120, 130, y las locomotoras de la serie 252 que circulan por ancho UIC, es decir todo el material correspondiente a los servicios AVE, Alvia y Altaria.

Conducción económica

Se basa en el aprovechamiento inteligente de la inercia de los trenes, es decir, de la energía cinética acumulada y de la orografía del terreno, habiendo logrado en el trayecto Madrid-Sevilla que entre el 35 y el 54% del viaje el tren circule sin consumir energía.

El sistema de conducción económica surgió a iniciativa de un grupo de Jefes de Tren del AVE Madrid-Sevilla. Desde el verano de 2003, y durante dos años, un grupo de trabajadores de Renfe realizó pruebas y análisis de velocidades, distancias, desniveles y necesidades de frenado del recorrido. Los resultados se plasmaron en una *Guía de Conducción Económica*. A modo de ejemplo, Renfe ha conseguido un ahorro del consumo de energía de tracción de los trenes AVE de un 9,5% en el corredor Madrid-Sevilla, gracias a la aplicación de esta conducción

económica. Además, la compañía está estudiando la extensión en los próximos años de la conducción económica a los trenes de todas las líneas de alta velocidad.

3.2.2. Evolución de los consumos energéticos

En 2008 Renfe ha avanzado en la consecución de los objetivos de eficiencia energética comprometidos en 2004. A pesar de la caída del aprovechamiento debida a una menor ocupación de los trenes por el efecto de la crisis, ha provocado que, para el año 2008, la reducción de la intensidad energética haya disminuido un 5,73% con respecto a 2004.



Evolución de los consumos energéticos 2004-2008 para usos de tracción

	2004	2005	2006	2007	2008	% VAR. 08/07	% VAR. 08/04
Millones de UTO*	71.255,40	71.585,80	71.999,10	72.372,85	75.871,97	4,83	6,48
Millones de UT	30.943,60	30.879,20	31.271,60	30.512,75	31.808,62	4,25	2,80
Aprovechamiento	43,4%	43,1%	43,4%	42,2%	41,9%	-0,71%	-3,46%
Aprovechamiento (%) PE** (2005-2009)		42,2%	42,6%	42,8%	42,5%	-0,7%	Base 2005 0,71%
TJ consumidos	10.799,11	10.452,93	10.418,84	10.247,61	10.465,35	2,12	-3,09
Intensidad energética de producción KJ/UTO	151,55	146,02	144,71	141,59	137,93	-2,58	-8,99
% KJ/UTO (2004)	Base 100	96,35	95,48	93,43	91,01		
Intensidad energética KJ/UT	348,99	338,51	333,17	335,85	329,01	-2,04	-5,73
% KJ/UT (2004)	Base 100	97,00	95,47	96,23	94,27		

*UTO: Unidades de Transporte Ofertadas

**PE: Plan Estratégico 2005-2009 de Renfe

Fuente: Renfe, elaboración propia

Más de 2.500 millones de euros de ahorro en costes externos

En el año 2008 Renfe ha generado un ahorro por valor de 2.531,2 millones de euros, en coste externos, lo que demuestra con cifras que la principal aportación a la sostenibilidad por parte de Renfe es ser una alternativa a otros modos y empresas de transporte menos sostenibles.

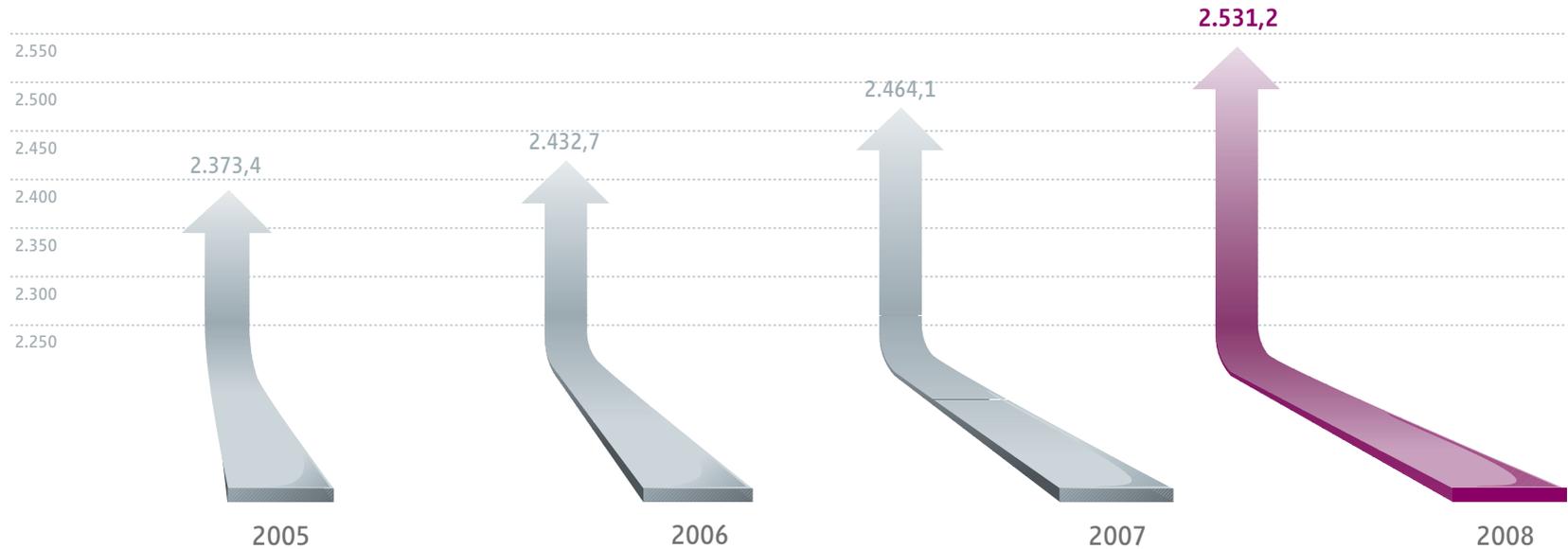
El alto nivel de costes externos del transporte constituye una amenaza tanto a la competitividad del sector como a la sostenibilidad. Desde el punto de vista modal, los automóviles son los causantes del 43% de los costes externos, los camiones del 34%, y la aviación civil genera un 14%, quedando el ferrocarril por debajo del 2%. Renfe es consciente de ello y es ahí donde su aportación a la sostenibilidad puede ser crucial.

Costes externos evitados por Renfe en 2008 (millones de euros)

ACTIVIDAD	CERCANÍAS	MEDIA DISTANCIA	SERVICIOS DE CERCANÍAS Y MEDIA DISTANCIA	SERVICIOS DE ALTA VELOCIDAD-LARGA DISTANCIA	SERVICIOS DE MERCANÍAS Y LOGÍSTICA	TOTAL
Millones VKM	8.187	3.396	11.583	10.491		22.074
Millones TKM					9.737	9.737
Ahorro total actualizado	877,7	203,0	1.080,9	550,6	899,7	2.531,2

Ahorro anual de costes externos

(millones de euros)



2008, el año con menos emisiones generadas por Renfe

Durante este año las emisiones de CO₂ generadas por los consumos de tracción de Renfe han sido de 833.209 toneladas, bajando por primera vez de las 900.000 toneladas. Esta cifra supone una reducción del 32,94% sobre los valores absolutos de emisiones de 1990, con 1.242.413 toneladas de CO₂.

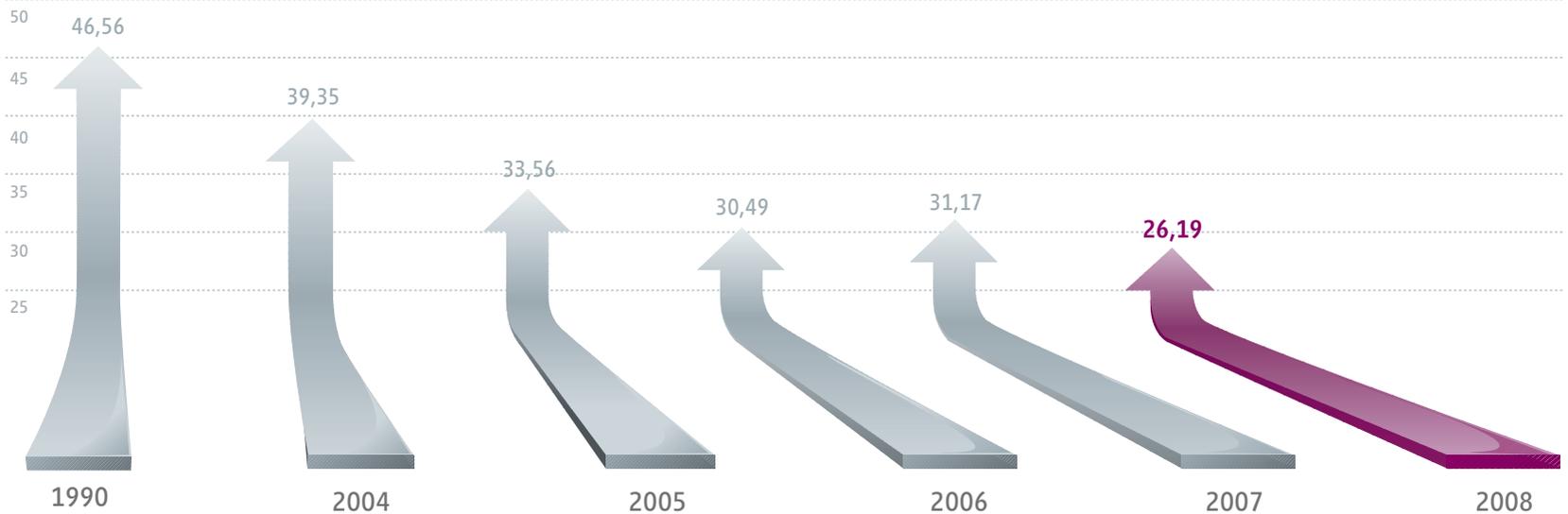
Este logro es aún más importante, teniendo en cuenta que durante 2008 Renfe ha registrado el mayor tráfico de todo el periodo estudiado con 31.809 millones de UT, frente a los 26.682 millones de UT de 1990.

Las causas de este descenso de emisiones se atribuyen al cambio de composición del mix eléctrico nacional, a la mejora de la eficiencia energética de la operación ferroviaria y a la sustitución de la tracción diésel por la energía eléctrica. El descenso de emisiones atribuible a Renfe (19,32%) ha supuesto en el año 2008 con respecto a 1990 una cifra de 296.491,77 toneladas de CO₂.

De cara al horizonte 2020, Renfe prevé que las emisiones de CO₂ específicas sean inferiores a 20 gr de CO₂/UT (19,96 gr de CO₂/UT), lo que supondrá una reducción acumulada respecto a 1990 de un 57,13%.

Emisiones CO₂ por unidad transportada periodo (1990-2008)

g CO₂ / UT



Fuente: Tráficos y consumos de Renfe y emisiones de WWF y REE (Red Eléctrica de España)

3.2.3. Colaboración con Adif en gestión ambiental y fomento de la sostenibilidad

Durante el año 2008, en el marco del Convenio entre Renfe y Adif en materia de Gestión Ambiental y de Fomento de la Movilidad Sostenible, ambas compañías han colaborado en grupos de trabajo sobre el ahorro, la eficiencia energética y el uso de energías renovables, la gestión del ruido y de las vibraciones de origen ferroviario, en actuaciones en caso de accidente ferroviario con impacto ambiental, y la gestión de residuos en estaciones de viajeros.

En el marco de esta cooperación, cabe destacar la firma de un Convenio de Actuaciones en Suelos Contaminados para el tratamiento conjunto de situaciones con afección a suelos en terrenos con interacción de las dos empresas, y para el tratamiento de la contaminación en instalaciones conjuntas y de contaminación histórica de suelos ligados a la empresa integrada Renfe. Bajo este convenio se realizaron actuaciones de descontaminación y control en los terrenos anejos al Taller de Orense.

3.2.4. Renfe se integra en el consorcio EcoTransIT: tecnología al servicio del medio ambiente

Renfe se ha adherido a EcoTransIT, una herramienta web (www.ecotransit.org) que permite medir en pocos minutos la huella ambiental de los modos de transporte de mercancías en Europa. Permite comparar el consumo de energía, los gases efecto invernadero y los gases de combustión del transporte de mercancías por ferrocarril, camión, barco y avión, e incluso combinaciones intermodales.

Desde el punto de vista comercial, EcoTransIT permite a Renfe Mercancías y Logística difundir las ventajas ambientales del transporte ferroviario e intermodal de mercancías, frente a otras ofertas menos sostenibles, y compartirlas con los clientes. En lo que respecta a la gestión ambiental, la herramienta facilita la gestión integrada de las emisiones de gases de efecto invernadero del ciclo de vida de un producto o de un servicio, por ejemplo en un sistema de gestión ambiental EMAS (Eco-Management and Audit Scheme).

3.2.5. Evaluación del desempeño ambiental conforme a los criterios de UIC recogidos en su Ficha 330

Los indicadores clave de gestión ambiental (Key Performance Indicators –KPI–), definidos en 2008 por la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC) en su Ficha 330, establecen un nuevo estándar para la gestión y la información ambiental de las empresas ferroviarias a nivel mundial. Renfe ha participado en la elaboración de este documento, a través de su representación en el Core Group Environment, Sustainability and Energy de la UIC.

Más información en:

http://www.uic.org/etf/codex/codex-detail.php?langue_fiche=E&codeFiche=330

La existencia de indicadores normalizados a escala mundial permite evaluar la gestión ambiental de las empresas ferroviarias, así como realizar una comparación dentro de las mismas empresas del sector y con otros modos de transporte.

Con la evaluación de estos indicadores, Renfe se convierte en la primera empresa ferroviaria del mundo en realizar una evaluación de su desempeño ambiental conforme a los criterios de UIC recogidos en su Ficha 330.

Con la incorporación de este capítulo específico en la Memoria Ambiental de Renfe se cumplen los dos principales objetivos recogidos en la Ficha 330 de UIC:

- Disponer de una comparabilidad inmediata de los principales parámetros de gestión ambiental entre empresas ferroviarias.
- Promover mediante la evaluación de éstos, según estipula la Ficha 330 de UIC, la mejora continua de la calidad, fiabilidad y trazabilidad de los mismos.

EL DESEMPEÑO DE ESTOS INDICADORES CLAVE DE GESTIÓN AMBIENTAL (KPI) EN RENFE EN EL AÑO 2008

INDICADOR		VALOR	OTRAS OBSERVACIONES
1. Consumo de energía	1.1 Consumo de energía final (Intensidad Energética)	ELECTRICIDAD 0,0765 Kwh/vkm	
		DIÉSEL 0,0025 L diésel/vkm	
	1.1.b Consumo específico de energía final en el transporte de mercancías	ELECTRICIDAD 0,0469 Kwh/tkm	
		DIÉSEL 0,0031 L diésel/tkm	
1.2 Consumo de energía primaria (Intensidad Energética Primaria)	1.2.a Consumo específico de energía primaria en el transporte de viajeros	653,00 KJ/vkm	Este indicador valora los consumos en toda la cadena de procesamiento de la energía
	1.2.b Consumo específico de energía primaria en el transporte de mercancías	464,01 KJ/tkm	

EL DESEMPEÑO DE ESTOS INDICADORES CLAVE DE GESTIÓN AMBIENTAL (KPI) EN RENFE EN EL AÑO 2008

←	INDICADOR		VALOR	OTRAS OBSERVACIONES
2. Porcentaje de energías renovables	2.1 Porcentaje de consumo de electricidad de origen renovable en el total de energía primaria de tracción		14,39%	Este indicador valora procesos previos al consumo final que realiza Renfe
	2.2 Porcentaje de biodiésel como parte del consumo de diésel		0% (Despreciable, sólo consumos en pruebas)	
3. Emisiones de CO₂	3.a Emisiones específicas de CO ₂ en el transporte de viajeros		27,88 gr CO ₂ /vkm	
	3.b Emisiones específicas de CO ₂ en el transporte de mercancías		21,15 gr CO ₂ /tkm	
4. Emisiones de contaminantes locales	4.1 Emisiones de NOx	4.1.a Emisiones específicas de NOx en el transporte de viajeros	0,128 gr NOx/vkm	
		4.1.b Emisiones específicas de NOx en el transporte mercancías	0,141 gr NOx/tkm	
	4.2 Emisiones de partículas	4.2.a Emisiones específicas de PM en el transporte de viajeros	0,022 gr PM/vkm	
		4.2.b Emisiones específicas de PM en el transporte de mercancías	0,021 gr PM/tkm	
5. Emisiones acústicas	5.1 Proporción de material rodante de baja emisión acústica (% según fórmula)		94,93% para servicios de viajeros	
			57,91% para servicios de mercancías	
6. Ocupación del suelo	6. Uso específico del suelo de las infraestructuras ferroviarias (km ² /UT)		No es de aplicación a Renfe por ser un operador ferroviario	

3.3. Gestión responsable de los empleados

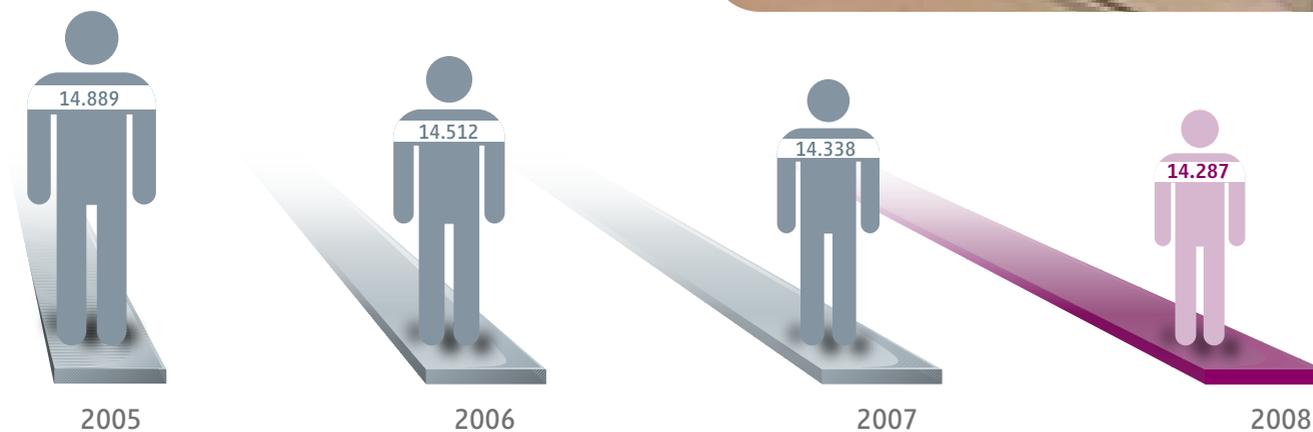
Las personas que trabajan en Renfe son uno de los pilares de la compañía y su principal activo. Consciente de ello, Renfe lleva a cabo una gestión responsable de su capital humano, que se materializa en el fomento de la estabilidad en el empleo, la apuesta por el desarrollo profesional de los trabajadores a través de la formación y un compromiso por la calidad en el trabajo y la igualdad de oportunidades.

3.3.1. Generador de más de 14.200 empleos

Renfe emplea a más de 14.200 personas, la mayoría de las cuales presta servicio en las áreas de Cercanías y Media Distancia, Alta Velocidad-Larga Distancia, Mercancías y Logística y Fabricación y Mantenimiento. La franja de edad en la que se engloba la mayoría de trabajadores está comprendida entre los 36 y 55 años. El mayor grueso de trabajadores se concentra en la categoría profesional de maquinistas, operario de taller, interventor y mandos intermedios; y la mayoría de los empleados desarrollan su actividad en Madrid y Barcelona.



Plantilla de Renfe



Distribución por edades

EDAD	2006	2007	2008
Menor de 26	0,22%	0,72%	1,43%
De 26 a 35	0,70%	1,45%	2,75%
De 36 a 45	40,43%	33,11%	25,57%
De 46 a 55	50,47%	55,69%	60,75%
De 56 a 60	7,81%	8,60%	9,13%
Mayor de 60	0,37%	0,43%	0,37%

Distribución de empleados por Área de Actividad en 2008

ÁREAS DE ACTIVIDAD	Nº DE TRABAJADORES
Servicios de Cercanías y Media Distancia	5.523
Servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia	2.250
Servicios de Mercancías y Logística	1.970
Fabricación y Mantenimiento	3.609
Organismos Corporativos	935
Total	14.287

Distribución de empleados por categoría profesional en 2008

CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES
Estructura de dirección	644	127
Estructura de apoyo	569	170
Mando intermedio	1.320	202
Conducción	4.824	49
Intervención	1.783	96
Informador	487	203
Talleres (operativos)	2.671	108
Administrativos	189	239
Otros	483	123
Total	12.970	1.317

El modelo de contratación en Renfe es el de crear empleo estable y de calidad, ya que es la política laboral más adecuada para el desarrollo de la empresa y de sus trabajadores. Como resultado, Renfe tiene un índice de rotación mínimo.

Además, de manera excepcional, se establecen contrataciones temporales a través de acuerdos con el Comité General de Empresa, con el compromiso de que la mayor parte de estos contratos se conviertan en indefinidos.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato

	2005	2006	2007	2008
Contrato indefinido o permanente	14.874	14.497	14.282	14.231
Contrato temporal o de duración determinada	15	15	56	56

Índice de rotación del equipo humano

	2006	2007	2008
Hombres	2,61%	1,84%	1,15%
Mujeres	1,29%	5,48%	5,87%

Índice de antigüedad media del equipo humano

	2005	2006	2007	2008
Hombres	25,4	26,04	26,77	26,35
Mujeres	23,9	24,7	23,4	22,4

3.3.2. Apuesta por la excelencia

La política de Recursos Humanos de Renfe pretende dotar al conjunto de la empresa de una serie de herramientas de gestión que permitan alcanzar los objetivos previstos tanto en el Plan Estratégico como en el Contrato Programa suscrito con el Estado. El objetivo principal es conformar un 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.

La política de Recursos Humanos de Renfe persigue:

- Promover e implantar una cultura de empresa orientada a los resultados, focalizando la responsabilidad y el desempeño profesional hacia su cometido.
- Lograr la excelencia operativa en términos que determinen la estrategia de las Áreas de Actividad, mediante la organización y definición de las estructuras de trabajo adecuadas.

- Mejorar la calidad, coste y eficiencia de los procesos de gestión de los sistemas de Recursos Humanos.
- Satisfacer las necesidades cuantitativas y cualitativas, tanto presentes como futuras, que en materia de Recursos Humanos tenga la empresa, compatibilizando los intereses de la organización con los de los trabajadores.

El Contrato-Programa entre Renfe y el Estado marca unos objetivos en cuanto a número de trabajadores medios máximos anuales, para el periodo de vigencia del mismo, y en cuanto a presupuesto, tanto de gastos de personal como destinado al Expediente de Regulación de Empleo.

El Plan Estratégico, el Contrato-Programa y la Normativa Laboral, susceptibles de actualización con la firma de cada Convenio Colectivo, son públicos, y se difunden además entre todos los trabajadores a través de la Intranet y de las diversas herramientas de comunicación de Renfe.

XIV Concurso proyectos de innovación

Dentro del marco de los Sistemas de Participación, Renfe convoca todos los años un concurso donde se premian las ideas más innovadoras y se reconoce, públicamente, la implicación de las personas que aportan propuestas que optimizan los recursos para hacer más productiva a la empresa y brindar servicios de calidad.

Hay tres modalidades de participación: GIM (Grupos de Innovación y Mejora), EIM (Equipos de Innovación y Mejora) y PI (Propuestas Individuales), y tres categorías de Premios: Gestión y Procesos, Medio Ambiente y Responsabilidad Social, así como un Premio a la mejor Propuesta Individual.

En el año 2008 resultaron premiados el EIM INFORMA y el EIM MERCURIO en la categoría de Gestión y Procesos, el EIM INNOFRENO en Medio Ambiente, el EIM ATRENCIÓN en Responsabilidad Social, y la PI de José Arrebola se llevó el premio a la mejor Propuesta Individual.



3.3.3. Compromiso con el desarrollo profesional de los trabajadores

La formación en Renfe tiene como objetivo principal permitir un mayor desarrollo profesional de sus trabajadores, así como un óptimo desempeño de las actividades encomendadas y la mejora de la capacitación profesional individual, incrementando las oportunidades de empleabilidad.

En 2008 se han impartido un total de 1.110.571 horas de formación, un 34,5% más que en 2007, con un promedio de 53,94 horas por empleado. Así, se han dado un total de 34.041 participaciones en acciones de formación, lo que comporta una media para cada trabajador de entre dos y tres formaciones anuales, superior a la de 2007. Mientras que el coste total de la formación en 2008 ha sido de 28.660.107,26 €, con una inversión de 646,15 € de promedio por empleado.

Total de horas de formación

AÑO	HORAS	VARIACIÓN %
2006	532.081	+30,8%
2007	825.071	+55,2%
2008	1.110.571	+34,5%

Inversión en formación para personal interno

AÑO	INVERSIÓN	VARIACIÓN
2006	6.533.422 €	+6,4%
2007	8.620.887 €	+30%
2008	9.281.282 €	+7,66%

Número de participaciones en acciones de formación según categoría profesional

GRUPO PROFESIONAL	2006		2007		2008	
	PRESENCIAL	E-LEARNING	PRESENCIAL	E-LEARNING	PRESENCIAL	E-LEARNING
Estructura de apoyo-dirección	2.107	187	2.632	321	2.126	550
Mandos intermedios y cuadros	3.192	431	4.230	473	3.300	544
Personal operativo	16.375	599	19.287	694	23.551	628
Total	21.674	1.217	26.149	1.488	28.977	1.722

Programas específicos de formación:

- a) **Futura.** Dirigido al personal de la estructura de dirección y apoyo, se trata de un itinerario formativo que contempla contenidos relacionados con el cambio cultural, planificación estratégica y orientación a resultados, entre otros.
- b) **Desarrollo de directivos y predirectivos.** Este programa desarrolla y compromete a los directivos en una misma cultura, facilitando la gestión de itinerarios para el desarrollo profesional y preparando y tutelando la 'cantera' de directivos para el relevo generacional.
- c) **Construcción de Equipos para Comités de Dirección.** Proporciona herramientas concretas para ofrecer nuevas alternativas a los miembros del Comité de Dirección, para que dirijan a sus propios equipos.
- d) **Itínere.** Programa dirigido al colectivo de mandos intermedios y cuadros, que aporta los conocimientos necesarios para alinear al profesional con la estrategia y misión de la empresa.
- e) **Asistencia a la Dirección.** Programa dirigido a aquellos profesionales que realizan funciones de soporte directivo y desarrollan competencias de asistente a la dirección.
- f) **Programa de acogida.** Se dirige a los nuevos trabajadores que se incorporan a la empresa para facilitarles su adaptación e integración. En 2008 se han desarrollado cuatro grupos de formación para 84 nuevos empleados de Renfe.
- g) **Formación en Seguridad en la Circulación.** Permite la obtención y mantenimiento de títulos y habilitaciones necesarias para ejercer las funciones de personal ferroviario relacionadas con la seguridad, así como su reciclaje.
- h) **Formación comercial.** Proporciona herramientas que ayudan a implantar en cada negocio el modelo comercial y de atención al cliente que se identifique.
- i) **Interesa e-learning.** Renfe ha aprovechado la expansión de la intranet, a través del portal Interesa, para diversificar la formación, ampliando los contenidos a otros más específicos por Áreas de Actividad y destinatarios.

En 2008, se han desarrollado cuatro grupos de formación para 84 nuevos empleados de Renfe

Plan de Formación anual

Renfe realiza un Plan de Formación Anual, disponible a través de la intranet, que recoge objetivos, itinerarios, detección de necesidades, sistemas de evaluación, así como todos los programas formativos dirigidos a los diferentes colectivos, entre otros contenidos. Los programas diseñados dentro de este Plan Anual tienen el propósito de garantizar máxima transparencia y promover la igualdad de oportunidades para empleados.

Programa de Planificación de Carreras

Renfe desarrolla un Programa de Planificación de Carreras con el objetivo de incrementar la eficiencia de la organización, potenciar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, aumentar la satisfacción y motivación personal de los trabajadores, y responder a necesidades cualitativas, presentes y futuras que en materia de Recursos Humanos presenta la empresa.

3.3.4. Renfe promueve la calidad en el empleo

Facilitar la conciliación de la vida profesional y personal de sus trabajadores, promover la igualdad entre los mismos y fomentar la salud y la seguridad laboral, la comunicación interna y la relación entre empresa y empleados, son algunas de las vías a través de las cuales Renfe contribuye a la calidad en el empleo y a la satisfacción de su equipo.

Beneficios sociales:

- Reducción del precio general de los títulos de transporte para viajes particulares.
- 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.
- Cobertura de garantías en caso de incapacidad o fallecimiento a través de un seguro colectivo de vida y accidente.
- Complementos a las prestaciones de la Seguridad Social en caso de incapacidad temporal derivada de enfermedad

común o accidente de trabajo, complementando éstas con prestaciones de hasta el 90% de la base de cotización desde el inicio de la situación.

- 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.
- Campañas de salud y medicina preventiva: vacunación antigripal, revisión ginecológica, detección precoz de cáncer de próstata, etc.
- Planes de drogodependencia y alcoholismo y ayudas para dejar de fumar.
- Ayudas, independientes de las establecidas por el Estado y compatibles con cualquier otra concedida por el mismo motivo, por hijos discapacitados psíquicos.

Renfe contempla además garantías por situación de incapacidad laboral, recogidas en su Convenio Colectivo, así como protección jurídica para los empleados en caso de accidentes durante el ejercicio de su actividad profesional. Otras 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).

3.3.5. Promoción de la igualdad

Renfe tiene una larga trayectoria en el fomento de la igualdad de oportunidades, como lo demuestra su colaboración con el Programa Óptima desde 1999, en el marco del cual cuenta con el título de 'Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres', otorgado por el Instituto de la Mujer.

Adicionalmente, Renfe ha incorporado una cláusula específica en su I Convenio Colectivo, firmado el 25 de febrero de 2008, en la que recoge el compromiso de toda la organización para seguir garantizando el derecho fundamental a la igualdad de trato y oportunidades en la empresa.

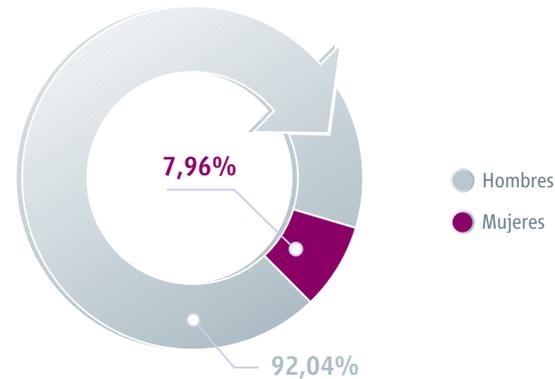
Además, con el objetivo de reforzar la igualdad en la compañía, Renfe está definiendo y elaborando junto a los representantes de los trabajadores un Plan de Igualdad. Para negociarlo, en marzo de 2008 se constituyó la Comisión de Igualdad de Oportunidades, en la que están presentes todas las áreas de la empresa y los sindicatos, integrados en el Comité General de Empresa.

Por otra parte, Renfe tiene un Convenio de Colaboración con el Ministerio de Trabajo en materia de violencia de género cuyo objetivo principal es la colaboración en la ejecución de actuaciones de sensibilización contra el fenómeno de la violencia de género.

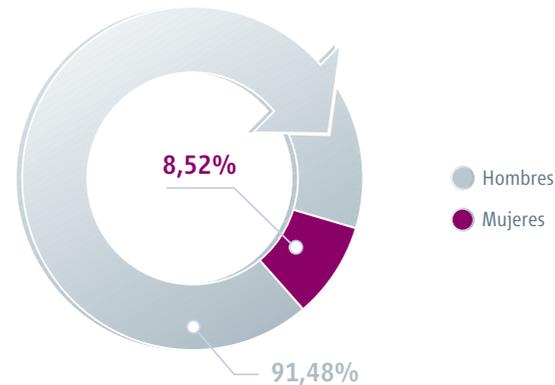
La presencia de mujeres es minoritaria en Renfe, ya que históricamente han sido hombres los que se han incorporado de forma mayoritaria a la empresa al considerarse profesiones tradicionalmente masculinas. No obstante en los últimos años en los que se han producido nuevas incorporaciones, el número de trabajadoras de la compañía se ha incrementado a través de una política activa por parte de la empresa para aumentar el número de mujeres respecto al total.

Evolución de la plantilla hombres-mujeres en porcentaje

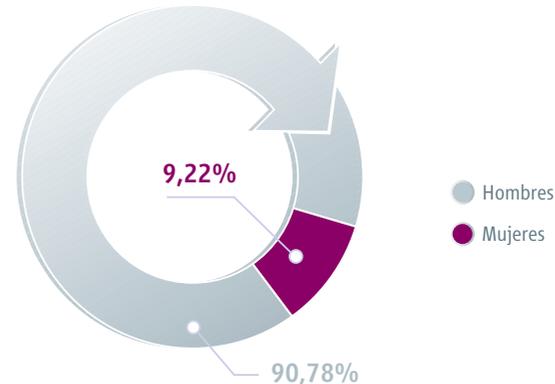
2006



2007



2008



3.3.6. Comunicación interna fluida

Renfe fomenta la comunicación e información a sus trabajadores a través de diferentes canales de comunicación:

- **En Punto.** Publicación con carácter mensual, dirigida a todos los trabajadores de la empresa, que 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 la medida de las necesidades de la empresa e informar acerca de la gestión de la misma.
- **'Renfe Interesa'.** Es el portal de la empresa, una herramienta de comunicación interna de referencia para transmitir, bajo un enfoque estratégico, la gestión de Renfe y su entorno. Recoge toda la información de la empresa, contribuye a aumentar la transparencia en la gestión y abre diferentes vías a la participación. Tiene una media de sesiones diarias que superan las 8.000.
- **Jornadas de comunicación y cultura empresarial** sobre organización, operación o seguridad, entre otros temas.

Renfe evalúa continuamente la eficacia de estas herramientas a través de encuestas de valoración. En 2007 se realizó una encuesta de valoración sobre la revista *En Punto*. Asimismo, se realizan encuestas tras todas las jornadas de comunicación y cultura empresarial y se comunican los resultados a los empleados.

3.3.7. Barómetro de clima laboral

Renfe realiza de forma periódica una encuesta de clima laboral. En 2008 el estudio se realizó con entrevistas telefónicas a 1.501 trabajadores, para conocer su percepción de la empresa.

Uno de los aspectos medidos fue la valoración que la plantilla hace de la información y comunicación que recibe a través de las herramientas de comunicación de la empresa, así como de su credibilidad. Los resultados muestran que el 62,9% de los empleados de Renfe, se siente "bien" y "muy bien informados".

En cuanto a la credibilidad de la información, un 69,7 % de los empleados otorga la máxima puntuación a la credibilidad de los canales de comunicación de la empresa.

3.3.8. Fomento de la salud y la seguridad laboral

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

La prevención de riesgos es 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.

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

En este sentido, las medidas más significativas relacionadas con la prevención de riesgos laborales son:

- La política de seguridad destinada especialmente a aquellos trabajadores cuya actividad se encuentra vinculada a la circulación. Renfe fomenta la cultura de la seguridad laboral a través de iniciativas como jornadas, campañas de inspección o programas específicos.
- Desarrollo de acciones formativas al conjunto de la plantilla sobre prevención de riesgos. A lo largo del año 2008, en Renfe se ha impartido formación en prevención de riesgos laborales, con un total de 2.021 participaciones y 17.634 horas lectivas.

Además, se realizan campañas de vacunación y de medida preventiva. En 2008, se han realizado 4.298 reconocimientos médicos, 3.695 empleados han participado en diferentes campañas de prevención, y 1.268 en campañas de vacunación.

3.4. Los proyectos de 'Un tren de valores'

Para decidir el presupuesto de RSE, Renfe utiliza una fórmula particular que involucra a los usuarios. Por cada viajero que sube a los trenes de Renfe durante el 28 de noviembre, día en que nació en 2005 'Un tren de valores', la empresa destina un euro a la creación de un fondo económico de apoyo a las diversas acciones de Responsabilidad Social Empresarial para el siguiente ejercicio.

El buen resultado de la jornada del 28 de noviembre de 2007, permitió a Renfe destinar 2 millones de euros a iniciativas de carácter social, cultural y ambiental en 2008. En total, 1,9 millones de personas viajaron con Renfe ese día, por lo que la empresa decidió alcanzar los 2 millones de euros como presupuesto. El resultado de la misma jornada celebrada el 28 de noviembre de 2008 permitirá a Renfe destinar 2.020.000 euros a iniciativas de carácter social, cultural y ambiental en 2009.

Renfe, consciente de que no puede desarrollar su actividad de forma ajena al entorno social en el que opera, y en el marco de su estrategia de RSE 'Un tren de valores', apoya a colectivos desfavorecidos a través de numerosas colaboraciones con entidades del tercer sector. Durante 2008, el grueso de colaboraciones en el ámbito social ha tenido como objetivo la prestación de ayuda humanitaria, el fomento de la salud, el apoyo a la infancia y la lucha contra la violencia de género.

3.4.1. Proyectos sociales más significativos

- Contratación de servicios de la Fundación Jardines de España para la conservación de los jardines de las Oficinas Centrales de Renfe.
- Asociación Ayúdale a Caminar para la catalogación y digitalización del archivo fotográfico histórico.
- Adquisición de productos de *merchandising* realizados por el Centro Especial de Empleo Cailu (Fundación Genus).
- Transporte por contenedor de Renfe Mercancías de materiales de ayuda humanitaria para diversas ONG.
- Colaborador de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD).
- Patrono de la Fundación de la Cruz Roja.
- Patrocinador de la Asociación Española de Esclerosis Múltiple (AEDEM).
- Colaborador del Ministerio de Igualdad, en la difusión de las campañas de violencia sobre la mujer.
- Transportista Oficial de Salvamento, Ayuda y Rescate Español (SAR).



Dentro de su estrategia de RSE 'Un tren de valores', 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.

3.4.2. Proyectos culturales, de educación y deporte más significativos

- Miembro protector del Teatro Real de Madrid.
- Patrocinador del Festival Internacional de Teatro de Títeres de Segovia, Titirimundi.
- Patrocinador del Teatro de la Maestranza y Salas del Arenal de Sevilla.
- Patrocinador de la Temporada Alta-Festival de Otoño de Catalunya.
- Patrocinador del Teatro Barakaldo.
- Patrocinador del programa de visitas arquitectónicas de la Fundación Orfeo Català-Palau de la Música Catalana.
- Transportista Oficial del Festival de Cine Europeo de Sevilla.
- Transportista Oficial del Festival Internacional de Cine de Huesca.

- Patrocinador de la 53ª Semana Internacional de Cine de Valladolid Seminci.
- Patrocinador de la Mostra de Cine de Valencia.
- Patrocinador de la Asociación Semana Negra-Gijón.
- Tren de Cervantes.
- El Programa de Actividades Escolares de Cercanías.
- Patrocinador de los Premios del Tren, 'Camilo José Cela', de cuentos, y 'Antonio Machado', de poesía, de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles.
- Empresa Asociada con el Museo Guggenheim.
- Patrocinador de la Bienal Internacional de Arte Contemporáneo de Sevilla (BIACS).
- Colaborador del Grupo de Ciudades Patrimonio.
- Colaborador de la II Bienal de Arte Contemporáneo de la Fundación Once.
- Patrocinador de los Premios Internacionales Fundación Cristóbal Gabarrón.
- Patrocinador de la exposición 'Humoristas gráficos por la libertad de prensa' de Reporteros Sin Fronteras.
- Patrocinador del trabajo de investigación 'Cómo informar sobre infancia y violencia', del Centro Reina Sofía.
- Socio Protector de la Sociedad Geográfica Española.
- Patrocinador del programa de captación de nuevos valores de la Federación Española de Rugby.
- Renfe apoya a los deportistas paralímpicos españoles mediante el patrocinio de los eventos deportivos del Comité dentro y fuera de España, como los pasados Juegos Paralímpicos de Pekín.



3.4.3. Proyectos más significativos de sostenibilidad y el medio ambiente

- Concurso 'III Premio Escolar Renfe AVE de Investigación Medioambiental y Desarrollo Sostenible: El Tren y las Energías Renovables'.
- Patrocinador y Transportista Oficial del IX Congreso Nacional del Medio Ambiente (CONAMA9).
- Empresa Colaboradora Expo Zaragoza 2008 y Patrocinadora del Pabellón de España en la Expo.
- Programa de educación ambiental 'El Tren de la Naturaleza' de Cercanías Madrid.
- Cooperación estable con WWF en materia de transporte y gases de efecto invernadero.

3.4.4. Compromiso con la ética y el buen gobierno

Renfe y su apuesta por la transparencia

Dentro del compromiso por la ética y el buen gobierno de la estrategia de RSE 'Un tren de valores', Renfe mantiene una firme apuesta por una gestión empresarial responsable, siguiendo unos principios fundamentales de transparencia.

La compañía ferroviaria tiene como referentes de conducta las prácticas de buen gobierno corporativo, y ha asumido como propios los compromisos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (*Global Compact*), desde que los firmó en 2005.

La transparencia es uno de los principales valores que guían la actividad de Renfe en relación con la sociedad. La compañía demuestra esta voluntad a través de su comunicación continua con los grupos de interés, ya sea a través de los canales habituales, de la publicación de su Memoria de triple cuenta de resultados por segundo año consecutivo y de su participación en foros y eventos.

En lo que respecta a la información sobre publicidad, como socio de Autocontrol –asociación sin ánimo de lucro que trabaja por una publicidad veraz, legal, honesta y leal– desde 2002, Renfe se esfuerza activamente por la transparencia en la información y la ética en las prácticas publicitarias y comerciales sobre sus servicios. En consecuencia, se compromete a cumplir en todas sus comunicaciones comerciales, el Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol, basado en el Código de Prácticas Publicitarias de la International Chamber of Commerce.

La relación que Renfe mantiene con los medios de comunicación se guía también por este compromiso de conducta ética. En lo que respecta al tercer sector, Renfe es Entidad Amiga de la Fundación Lealtad.

Todo este esfuerzo por llevar a cabo una gestión ética y responsable se ha visto reconocido, en términos de reputación, por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco). Debido a la gestión de Renfe en 2008, la compañía ha escalado 29 puestos en el *ranking* de 'Las 100 empresas con mejor reputación en España' hasta situarse en la posición 23. En la clasificación por sectores, Renfe encabeza la lista de empresas del ámbito de transporte de viajeros.

Campaña 'Un tren valores para un mundo mejor'

Renfe ha puesto en marcha el proyecto solidario 'Un tren de valores para un mundo mejor' cuyo objetivo es recaudar fondos para 12 proyectos de desarrollo y cooperación que llevan a cabo 12 de las principales ONG en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. En la financiación y difusión de esta campaña participa Renfe como parte de su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial.

LOS 12 PROYECTOS DE 'UN TREN DE VALORES PARA UN MUNDO MEJOR'

PROYECTOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO A LOS QUE RESPONDEN
<p>'Desarrollo económico en zonas rurales de Samegrelo (Georgia)', de Acción contra el Hambre.</p> <p><i>OBJETIVO: Rehabilitar infraestructuras de la comunidad y avanzar en la reducción de la pobreza de Europa.</i></p>	<p>OBJETIVO 1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre.</p>
<p>'La educación tiene el poder de cambiar vidas', de ACNUR (Agencia de la ONU para los Refugiados, Comité Español)</p> <p><i>OBJETIVO: Que los más de 100.000 niños sudaneses de Darfur refugiados en Chad puedan completar su educación primaria en un entorno seguro.</i></p>	<p>OBJETIVO 2 Lograr la enseñanza primaria universal.</p>
<p>'Ebiseera!!! Decidiendo mi futuro frente al VIH/SIDA', de AMREF Flying Doctors</p> <p><i>OBJETIVO: Prevenir la enfermedad entre las trabajadoras del sexo y los jóvenes en general.</i></p>	<p>OBJETIVO 6 Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.</p>
<p>'Formación profesional y desarrollo comunitario en El Salvador', de Ayuda en Acción.</p> <p><i>OBJETIVO: Montar una emisora de radio que se convierta en medio de comunicación alternativo y contribuya a la formación profesional y ciudadana.</i></p>	<p>OBJETIVO 2 Lograr la enseñanza primaria universal.</p>
<p>'Proyecto dirigido a mujeres para combatir la pobreza y el hambre en Níger', de Cruz Roja Española</p> <p><i>OBJETIVO: Mejorar las condiciones socioeconómicas de 2.300 mujeres de 17 comunidades de la zona de Tahoua, a través de actividades agrícolas y ganaderas.</i></p>	<p>OBJETIVO 1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre.</p> <p>OBJETIVO 3 Promover la igualdad de los géneros y la autonomía de la mujer.</p>
<p>'Educación en los campos de refugiados de África', de Entreculturas.</p> <p><i>OBJETIVO: Construir escuelas e implicar a familias y comunidades en la educación de niños y jóvenes de las poblaciones más vulnerables.</i></p>	<p>OBJETIVO 2 Lograr la enseñanza primaria universal.</p>
<p>'Apoyo a los refugiados sudaneses en Chad', de Intermón Oxfam</p> <p><i>Objetivo: Garantizar el acceso a agua potable y saneamiento y para mejorar la seguridad alimentaria en los campos de Djabal y Goz Amer.</i></p>	<p>OBJETIVO 1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre.</p>
<p>'Las mujeres peruanas generan futuro', de Manos Unidas</p> <p><i>Objetivo: Potenciar la explotación y comercialización de los recursos pesqueros de las comunidades campesinas de Santa Elena y Compuerta, en el distrito de Pacucha.</i></p>	<p>OBJETIVO 1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre.</p> <p>OBJETIVO 3 Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer.</p> <p>OBJETIVO 7 Lograr la sostenibilidad del medio ambiente.</p>

LOS 12 PROYECTOS DE 'UN TREN DE VALORES PARA UN MUNDO MEJOR'

 PROYECTOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO A LOS QUE RESPONDEN
<p>'Mejorando los servicios de salud en Senegal, Angola y Mozambique', de Médicos del Mundo</p> <p><i>OBJETIVO: Desarrollar los servicios de salud en el área de atención primaria por medio de la mejora de infraestructuras, dotación de medios y formación profesional.</i></p>	<p>OBJETIVO 4 Reducir la mortalidad de los niños menores de 5 años.</p> <p>OBJETIVO 5 Mejorar la salud materna.</p> <p>OBJETIVO 6 Combatir el VIH/Sida, el paludismo y otras enfermedades.</p>
<p>'Incremento de la producción de alimentos en República Dominicana y Haití', de Solidaridad Internacional</p> <p><i>OBJETIVO: Apoyar la agricultura, ganadería y comercio locales, así como la promoción del tejido económico y empresarial y la protección del medio ambiente.</i></p>	<p>OBJETIVO 1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre.</p> <p>OBJETIVO 3 Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer.</p> <p>OBJETIVO 7 Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.</p>
<p>'Atención a la primera infancia en Haití', de Unicef</p> <p><i>OBJETIVO: Proteger a los niños extremadamente vulnerables, tratar la malnutrición y desarrollar la primera infancia, con la capacitación de 10.000 padres.</i></p>	<p>OBJETIVO 1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre.</p> <p>OBJETIVO 2 Lograr la educación primaria universal.</p> <p>OBJETIVO 4 Reducir la mortalidad de niños menores de 5 años.</p> <p>OBJETIVO 5 Mejorar la salud materna.</p>
<p>'Restauración de Riberas en Doñana', de WWF</p> <p><i>OBJETIVO: Recuperar el arroyo La Parrilla con la introducción de plantas autóctonas, retirada de especies invasoras e instalación de comederos, bebederos y posaderos para aves.</i></p>	<p>OBJETIVO 7 Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.</p>

'Un tren de valores para un mundo mejor' cuenta con el apoyo de grandes figuras del deporte español, como los deportistas Raúl, Marcos Senna, Sergio Ramos, Carlos Jiménez, Juan José Hombrados, Federico Martín Bahamontes o Fernando Romay, las selecciones españolas de rugby, balonmano, fútbol sala y baloncesto, y las asociaciones deportivas de clubes (ACB, Asobal y LNFS). Las federaciones de estos deportes colaborarán con Renfe en la consecución de fondos para estos proyectos con la organización de 'filas cero' en distintos encuentros durante 2009. Además, han mostrado su apoyo protagonizando videos promocionales.

Asimismo, figuras de la cultura y el espectáculo, como el Dúo Dinámico, Juan Luis Galiardo, Sara Baras, Pasión Vega, Miguel de la Cuadra Salcedo, Remedios Cervantes, Mar Regueras, Iker Lastras, Charo López, Rosa Montero, Guillermo Fesser, Andy y Lucas, Edurne, o Víctor Ullate han expresado su apoyo explícito a esta causa.

Una original y potente línea gráfica creada especialmente por el prestigioso diseñador Manuel Estrada es el hilo conductor que da unidad a la iniciativa para su difusión en todos los soportes

de comunicación, tales como calendarios, portabilletes, agendas, felicitaciones navideñas o folletos. Asimismo se habilitará un número de SMS para que quienes quieran colaborar con el proyecto puedan hacerlo con un simple mensaje de móvil: enviando la palabra 'valores' al 5453.

Durante las navidades de 2008, la campaña se presentó el 27 de noviembre. Se puso a la venta en los Centros Comerciales de El Corte Inglés un regalo de Navidad solidario: un tren de mercancías de juguete que "transporta" los 12 proyectos. El importe íntegro de la venta irá dirigido a los proyectos de las 12 ONG.

En 2009 diversos actos e iniciativas darán continuidad a la idea.

Premio de la revista Dinero a la 'Gestión de la RSE' 2008

La XIII edición de los Premios Empresariales concedidos por la revista Dinero han reconocido a Renfe como la empresa con la más destacada gestión en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial.

3.5. Diálogo con grupos de interés

Una de las novedades del Informe Anual de Renfe 2008 respecto al del año anterior es el proceso de consulta con los principales grupos de interés de la empresa de transporte para profundizar en el conocimiento sobre la RSE de la compañía que tienen los principales colectivos con los que interactúa, y poder satisfacer sus necesidades y expectativas. El objetivo de este diálogo es el de valorar la estrategia de RSE de la compañía, ver cómo se ha transmitido y ha llegado a la sociedad la campaña 'Un tren de valores', así como recibir críticas y sugerencias en torno a ella, sin olvidarse de los aspectos de mejora de la compañía y de identificar nuevos retos.

Más de una decena de *grupos de interés* han participado en representación de asociaciones, foros y fundaciones vinculadas al ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial y la

Sostenibilidad, así como ONG, asociaciones de usuarios, académicos, empresas y periodistas, con el objetivo de obtener los puntos de vista de los principales colectivos con los que interactúa Renfe. Las entrevistas giraron en torno a un cuestionario común y se realizaron en persona, por teléfono o vía e-mail.

El resultado de este proceso se plasma tanto en este Resumen Ejecutivo como en la Memoria Social y Ambiental, a través de las opiniones de los diferentes expertos consultados.

Los participantes en el proceso de consulta con grupos de interés han sido los siguientes:

- José Manuel Velasco, presidente de la Asociación de Directivos de Comunicación (Dircom).
- Ricard Riol, presidente de la Associació per a la Promoció del Transport Públic.
- Pilar Villarino, directora ejecutiva del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (Cermi).
- Juan Alfaro, secretario general del Club de Excelencia en Sostenibilidad.
- Gonzalo Echagüe, presidente de Fundación Conama.
- Germán Granda, director general de Forética.
- Miguel Laloma y Ana Sáinz, consultor y directora general de la Fundación Empresa y Sociedad, respectivamente.
- Alberto Castillo, subdirector general de Servimedia.
- Marta de la Cuesta, vicerrectora de Planificación de Asuntos Económicos de la UNED.
- Antonio Lucio, director general de la Fundación Movilidad del Ayuntamiento de Madrid.
- Juan Manuel Jiménez, secretario técnico del Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad y director de estudios y programas de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles.

DECLARACIONES

José Manuel Velasco, presidente de la Asociación de Directivos de Comunicación (Dircom): “El gran reto del transporte es reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. El tren tiene una gran oportunidad en este ámbito”.

Ricard Riol, presidente de la Associació per a la Promoció del Transport Públic: “Tras la crisis en Cercanías por las obras del AVE a Barcelona se ha producido un cambio desde Renfe hacia los usuarios, hasta el punto que actualmente se convoca un Comité de Clientes para dialogar”.

Pilar Villarino, directora ejecutiva del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (Cermi): “Para el sector social de la discapacidad reviste una gran importancia la política de Renfe en términos de RSE, porque tratándose de una empresa directamente ligada al transporte permite que el sector de la discapacidad avance hacia su plena inclusión social”.

Juan Alfaro, secretario general del Club de Excelencia en Sostenibilidad: “Valoramos especialmente todas aquellas iniciativas de Renfe alineadas con el objeto de su negocio y con el Plan Estratégico de la compañía, pero sobre todo, valoramos todas las actuaciones a favor de una mayor y mejor accesibilidad para todos, tanto física como entendida como una vía de integración y de cohesión social”.

Gonzalo Echagüe, presidente de Fundación Conama: “Me parece destacable el análisis del impacto ambiental de Renfe y sus actividades, así como su objetivo de intentar ir disminuyendo las emisiones que se pueden asociar a su actividad”.

Germán Granda, director general de Forética: “Valoro muy positivamente la campaña ‘Un tren de valores’ como estrategia. Aunque en su inicio se centró en la acción social, ha evolucionado hacia un aspecto más amplio en su concepción de todos los argumentos que debe tener una estrategia de empresa responsable”.

Ana Sainz, directora general de la Fundación Empresa y Sociedad: “La comisión de RSE de Renfe es una muestra de que las actuaciones sociales de la compañía no son coyunturales sino que están entroncadas en su gestión. De igual modo, el Tren de Valores es una prueba palpable de que su acción social es una realidad encardinada en su estrategia. Uno de sus éxitos ha sido haber hecho de sus viajeros el centro de su actividad mediante la accesibilidad de sus trenes y la sensibilización, dándoles a conocer la labor que llevan a cabo las organizaciones sociales”.

Alberto Castillo, subdirector general de Servimedia: “Es muy positivo que Renfe traslade su visión de la sostenibilidad a su cadena de proveedores y que exija un compromiso similar en el cumplimiento de la normativa ambiental”.

Marta de la Cuesta, vicerrectora de Planificación de Asuntos Económicos de la UNED: “El principal reto ambiental de Renfe es que consiga atraer más clientes con estrategias innovadoras y precios asequibles y consiga que se use más el transporte público. Ahí está la clave, unida a que al ser un medio de transporte menos contaminante, consiga mejorar el consumo de energía a través de la innovación y la eficiencia”.

Antonio Lucio, director general de la Fundación Movilidad del Ayuntamiento de Madrid: “Una de las iniciativas desarrolladas por Renfe a destacar, sería el trabajo de estimación cuantificada y desglosada de los ahorros de emisiones de gases de efecto invernadero por la aportación de la compañía a la satisfacción de las necesidades de movilidad españolas”.

Juan Manuel Jiménez Aguilar, secretario técnico del Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad y director de estudios y programas de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles. “Resulta interesante la labor de Renfe al transmitir al conjunto de la sociedad ‘el valor sostenible del ferrocarril’ respecto al resto de modos de transporte”.

3.5.1. Principales conclusiones del proceso de diálogo

'Un tren de valores' conocido y reconocido

Todos los que han participado en el proceso de diálogo con grupos de interés conocen la estrategia de RSE de Renfe 'Un tren de valores' y, generalmente, la valoran de manera muy positiva, si bien consideran que ésta puede ir más allá de la acción social y del medio ambiente.

La campaña de comunicación que se ha realizado para promocionar la estrategia también ha sido destacada, pero se recuerda que las acciones tienen que ser bien comunicadas y coherentes con el negocio.

Por otra parte, hay quien alaba que una gran compañía se involucre en proyectos vinculados a aspectos sociales, ambientales y culturales, y que no se hayan elegido áreas de actuación no vinculadas directamente con el negocio de la compañía.

Del mismo modo, se destaca la gran cantidad de acciones que la empresa lleva a cabo. En algunos comentarios se echa en falta el posicionamiento hacia el que se quiere dirigir Renfe y cómo quiere ser percibida por la sociedad, si bien se recuerda que 'Un tren de valores' no es un proyecto anual, sino que va unido a un plan de negocio.

Expectativas cubiertas

En general, todos los representantes de los grupos de interés aseguran que ven cubiertas sus expectativas por la estrategia de RSE de Renfe.

Las asociaciones, foros y fundaciones vinculadas al ámbito de la RSE y la Sostenibilidad aplauden el hecho de que Renfe considere la RSE como parte de su estrategia de negocio y tenga sistematizadas sus actuaciones. No dudan en afirmar que esta estrategia responde a la madurez de un posicionamiento en RSE que tiene en cuenta aspectos, no sólo económicos, sino también sociales y ambientales. No obstante, consideran que se podría haber utilizado, además de para acción social, para difundir políticas de accesibilidad, igualdad y conciliación, y profundizar más en el medio ambiente dentro de su estrategia.

Desde el punto de vista de un medio de comunicación especializado en información social, la estrategia de Renfe en materia informativa es adecuada y transparente, al mismo tiempo que se recuerda en opinión del viajero la importancia de esta empresa, comprometida con el entorno social y ambiental.

La accesibilidad, una realidad

Los colectivos afectados por la discapacidad, al igual que el resto de grupos de interés, reconocen la apuesta y el esfuerzo de Renfe por lograr la plena accesibilidad de sus servicios con la aplicación de un ambicioso plan que se inició en 2007, el cual permitirá en 2012 garantizar el acceso a todos los servicios de todos los viajeros que cuenten con cualquier discapacidad o dificultad en su desplazamiento.

Desde CERMI se alaba que la política de la compañía avance hacia su plena inclusión social a través de la normalización. Desde las asociaciones, foros y fundaciones vinculadas al ámbito de la RSE y la sostenibilidad se asegura que la accesibilidad y la seguridad son las prioridades de Renfe, sin olvidarse del medio ambiente y de la reducción de emisiones CO₂, con trenes más eficientes.

Conciencia ambiental

Como empresa de ferrocarril, Renfe no descuida su compromiso con el cuidado del medio ambiente por su propia actividad del transporte. Consciente de ello, los grupos de interés destacan el análisis del impacto ambiental que la propia compañía realiza de sus actividades de manera eficiente, incorporando puntuaciones de los valores energéticos. Asimismo, se valora el reto que se ha propuesto la empresa para intentar disminuir las emisiones que se pueden asociar a su actividad.

Además de las medidas que se llevan a cabo relacionadas con la preocupación ambiental, se destacan todas aquellas actividades relacionadas con la mejora de la eficiencia energética y la innovación.

Por otra parte, se recomienda hacer un esfuerzo complementario en comunicación para ver lo que significa la movilidad sostenible en España, no sólo en el ámbito del ferrocarril, sino en general para una política y una economía sostenible.

Informe Anual Renfe

Los expertos recuerdan a Renfe que uno de los problemas de las memorias anuales es que siguen siendo, en general, extensas, y aunque incluyen una gran cantidad de información, resultan difíciles de asimilar en su totalidad. Por eso, apuestan porque sea un instrumento vivo que ayude a la empresa a relacionarse en su día a día con sus grupos de interés

En el caso de Renfe se valora la labor que hace por rendir cuentas de sus actuaciones anuales. Los grupos de interés afirman que su memoria es sencilla de leer y aporta una visión global y suficiente de la estrategia de RSE de la compañía. No obstante, se echa en falta indicadores del grado de cumplimiento de las líneas estratégicas en sus diferentes áreas.

Se recomienda que Renfe añada en su informe los objetivos y metas para los próximos años, ver si éstos se han cumplido o no y por qué. Por eso, lo idóneo es que se informe todos los años en cada una de las áreas para ver cómo se van cumpliendo las políticas de RSE, aunque también se pone de manifiesto que Renfe cuenta con un estándar alto de información.

Por otra parte, se hace especial hincapié en lo importante que es que Renfe haya iniciado un proceso de diálogo con los grupos de interés, y se le anima a mantener de una manera regular esta comunicación, y que el informe contenga cada año información sobre la opinión que los grupos de interés tienen acerca de las actividades de la empresa, así como que la acción social se integre más en el cuadro de mando de la compañía.

También se aporta una idea interesante sobre cómo la compañía podría difundir la Memoria de RSE fuera de los círculos convencionales. En este sentido, los grupos de interés proponen que se realice un vídeo con un resumen de las acciones y que se difunda en las pantallas de los trenes. También plantean que el CD que acompañe a la Memoria sea accesible para todos, al igual que lo es la web.

Retos del sector del transporte

Buena parte de los grupos de interés no dudan en afirmar que uno de los grandes retos del transporte es aumentar su

compromiso con el medio ambiente. En definitiva, Renfe tiene que hacer una gran apuesta por la accesibilidad, la eficiencia energética, la contribución a la reducción de emisiones y otras medidas para la remisión de los efectos del cambio climático, la movilidad sostenible y la cohesión social entre los territorios que conecta. Por supuesto, también debe potenciar el resto de ámbitos de la RSE, principalmente los que hacen referencia al área social, la diversidad, la accesibilidad, las compras responsables, los RRHH y la transparencia.

Por otro lado, se recomienda a Renfe que procure integrarse en una política de sostenibilidad más general, es decir, que no sólo tenga que ver con su propia actividad sino con otras empresas de infraestructuras como Adif o Aena.

CUADRO RESUMEN DE LOS RETOS DE RENFE SEGÚN LOS GRUPOS DE INTERÉS

Intentar integrarse en una política de sostenibilidad más global, que no sólo se relacione con Renfe, sino con otras empresas de infraestructuras como Adif o Aena.

Se debería intentar incrementar los esfuerzos en la comunicación sobre qué significa la movilidad para una política y una economía sostenible.

Renfe debe liderar las políticas de accesibilidad en los transportes públicos y seguir avanzando para conseguir la accesibilidad plena del transporte ferroviario.

Aunque cuenta con un estándar alto de información, estaría bien que informasen cómo van cumpliendo sus políticas de RSE.

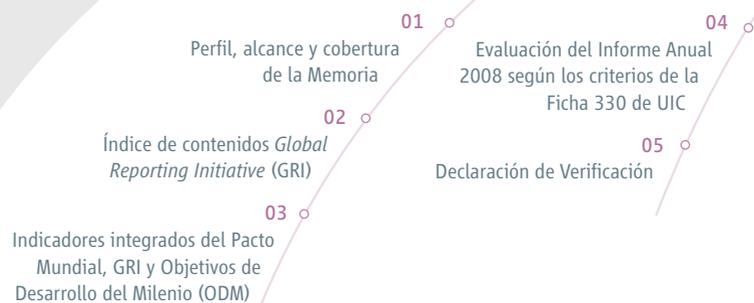
Reforzar la imagen de marca para evitar que AVE –gracias a su desarrollo– y Renfe puedan ser vistas como dos compañías distintas, cuando en realidad son la misma empresa.

Debe seguir mejorando por sí sola sus estándares de información, de atención al público y de accesibilidad.

Renfe debe consolidar su liderazgo en materia de eficiencia energética y de reducción de gases de efecto invernadero, especialmente mediante la puesta en marcha de sistemas de gestión y de innovación.



4



Anexos

4.1. Perfil, alcance y cobertura de la Memoria

El Resumen Ejecutivo de Renfe 2008 recoge las principales actuaciones de la organización en materia económica, ambiental y social durante el ejercicio 2008, que se encuentran desarrolladas de manera más amplia en el resto de volúmenes que conforman la Memoria Anual (Memoria Ambiental, Memoria Económica y de Actividad y Memoria Social). Renfe pretende así mostrar 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 grupos de interés.

La Memoria incluye tanto las contribuciones positivas como las negativas de Renfe durante el ejercicio 2008, y con una referencia evolutiva al año anterior y en algunas series a años anteriores, en la mayoría de los datos. La anterior Memoria fue publicada en 2007 con el título 'Informe Anual Renfe 07'. No ha habido cambios relevantes en la compañía que hicieran necesaria la reexpresión de la información de dicho informe o del anterior.

Con el fin de mostrar una presentación equilibrada y razonable del desempeño de Renfe, la Memoria se ha ceñido de la manera 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 de la empresa —el transporte de viajeros y 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, pudiendo 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 2008.

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. La última Memoria editada corresponde al ejercicio 2007.

Fiabilidad. Fiabilidad. Para cualquier información adicional o consulta, se ruega contactar con la Dirección de RSE y/o de Calidad y Desarrollo Sostenible mediante los correos electrónicos:

rse@renfe.es

medioambiente@renfe.es

Este resumen ejecutivo, junto al resto de tomos que conforman la Memoria Anual de Renfe, responde también a los indicadores que precisa el Informe de Progreso que todas las entidades pertenecientes a la Red Española del Pacto Mundial, como Renfe, deben presentar.

4.2. Índice de contenidos *Global Reporting Initiative* (GRI)

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 reporte de la información de la organización en base a unos principios y unos indicadores que abarcan la dimensión económica, social y medioambiental de la misma.



INDICADORES GRI

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
1.1. Declaración institucional.	7, 8
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	7, 8
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
2.1. Nombre de la organización.	13
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios.	13, 17-18
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>).	21-27
2.4. Localización de la sede principal de la organización.	Ver Nota 1
2.5. Localización y nombre de los países en los que se desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Ver Nota 2
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	13
2.7. Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	18-27; Ver también pág. 27-32 de la Memoria Social
2.8. Dimensiones de la organización informante (incluyendo número de empleados, ventas o ingresos netos, capacitación total, cantidad de producto o servicio prestado).	20-21, 53
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Ver Nota 3
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	31, 66; Ver también pág. 34-35 de la Memoria Social



INDICADORES GRI

3. PARÁMETROS DEL INFORME	
PERFIL DEL INFORME	
3.1. Periodo cubierto por la información contenida en el informe.	71-72
3.2. Fecha del informe anterior más reciente.	71-72
3.3. Ciclo de presentación de informes (anual, bienal, etc.).	71-72
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido.	71-72
ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME	
3.5. Proceso de definición del contenido del informe.	41-42
3.6. Cobertura del informe.	71-72
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe.	71-72
3.8. Información sobre negocios compartidos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	27
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del informe.	71-72
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	71-72
3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados al informe.	71-72
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI	
3.12. Tabla que indica la localización de los contenidos básicos del informe.	62-71
VERIFICACIÓN	
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe.	88

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
GOBIERNO	
4.1. Estructura de gobierno de la organización.	14-16
4.2. Indicar si el presidente ocupa un cargo ejecutivo.	14; Ver también Nota 4
4.3. Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Ver Nota 5
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicadores al máximo órgano de gobierno.	14; Ver también pág. 57 y 58 de la Memoria Social
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	16
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Ver pág. 11-13, 87-88 de la Memoria Social
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.	Ver pág. 11-13, 87-88 de la Memoria Social
4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implantación.	16-18
4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos los riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	38-39; 41-42
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	38-39; 41-42 Ver también pág. 11-13 de la Memoria Social
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	14; 41-42
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	61-63
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Ver pág. 13 de la Memoria Social

INDICADORES GRI

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	41-42
4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	41-42
4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	41-42
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración del informe.	68-69
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	
Enfoque de gestión	13-18
ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO	
EC1 (P) Valor directo generado y distribuido.	18-21; Ver también pág. 112-117 de la Memoria Económica y de Actividad
EC2 (P) Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	45-47; Ver también pág. 11-14 de la Memoria Ambiental
EC3 (P) Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	58-59
EC4 (P) Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Ver pág. 132 de la Memoria Económica y de Actividad
ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO	
EC5 (A) Rango de las relaciones entre el salario inicial y estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Ver Nota 6
EC6 (P) Política, prácticas y promoción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	38-39
EC7 (P) Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Ver pág. 45-48 de la Memoria Social

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	
ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	
EC8 (P) Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Ver pág. 126-131 de la Memoria Económica
EC9 (A) Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	38-39. Ver Nota 7
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	
Enfoque de gestión	45-46
ASPECTO: MATERIALES	
EN1 (P) Materiales utilizados, por peso o volumen.	Ver pág. 61-62 de la Memoria Ambiental
EN2 (P) Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Ver Nota 8
ASPECTO: ENERGÍA	
EN3 (P) Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	47-48
EN4 (P) Consumo indirecto de energías desglosado por fuentes primarias.	Ver pág. 39-42 de la Memoria Ambiental
EN5 (A) Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	45-48; Ver también pág. 11-17; 36-42 de la Memoria Ambiental
EN6 (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 dichas iniciativas.	45-48; Ver también pág. 11-17; 36-42 de la Memoria Ambiental
EN7 (A) Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	45-48; Ver también pág. 11-17; 36-42 de la Memoria Ambiental



INDICADORES GRI

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	
ASPECTO: AGUA	
EN8 (P) Captación total de agua por fuentes.	Ver pág. 59-61 de la Memoria Ambiental
EN9 (A) Fuentes de agua y afectados de manera significativa por la captación de agua.	Ver Nota 9
EN10 (A) Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Ver Nota 10
ASPECTO: BIODIVERSIDAD	
EN11 (P) Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de los terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Ver pág. 68-71 de la Memoria Ambiental
EN12 (P) Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Ver pág. 68-71 de la Memoria Ambiental
EN13 (A) Hábitats protegidos o restaurados.	Ver Nota 11
EN14 (A) Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Ver pág. 68-76 de la Memoria Ambiental
EN15 (A) Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Ver nota 12
ASPECTO: EMISIÓN, VERTIDOS Y RESIDUOS	
EN16 (P) Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	49-50
EN17 (P) Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Ver pág. 55-59 de la Memoria Ambiental
EN18 (A) Iniciativas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	45-50; Ver también pág. 43-59 de la Memoria Ambiental



INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	
EN19 (P) Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Ver Nota 13
EN20 (P) NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Ver pág. 55-59 de la Memoria Ambiental
EN21 (P) Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Ver pág. 61 de la Memoria Ambiental
EN22 (P) Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Ver pág. 62-64 de la Memoria Ambiental
EN23 (P) Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Ver pág. 66-68 de la Memoria Ambiental
EN24 (A) Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Ver Nota 14
EN25 (A) Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y agua escorrentía de la organización informante.	Ver Nota 12
ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS	
EN26 (P) Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Ver pág. 11-17; de la Memoria Ambiental
EN27 (P) Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Ver Nota 15
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO	
EN28 (P) Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Ver Nota 16
ASPECTO: TRANSPORTE	
EN29 (A) Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.	Ver Nota 12
ASPECTO: GENERAL	
EN30 (A) Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	Ver pág. 29 de la Memoria Ambiental



INDICADORES GRI

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE	
Enfoque de gestión	55
ASPECTO: EMPLEO	
LA1 (P) Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	53-54
LA2 (P) Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	53-54, Ver Nota 17
LA3 (A) Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	58-59
ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES	
LA4 (P) Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Ver pág. 55 de la Memoria Social
LA5 (P) Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	Ver Nota 18
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	
LA6 (A) Porcentaje del total de trabajadores que están representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Ver pág. 61 de la Memoria Social
LA7 (P) Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Ver pág. 62 de la Memoria Social
LA8 (P) Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Ver pág. 59-62 de la Memoria Social
LA9 (A) Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Ver pág. 61-62 de la Memoria Social
ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	
LA10 (P) Promedio de horas de formación, desglosado por categoría de empleado.	56
LA11 (A) Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomente la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	57-58

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE	
LA12 (A) Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Ver pág. 53-54 de la Memoria Social
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	
LA13 (P) Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	15-16
LA14 (P) Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Ver Nota 19
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS	
Enfoque de gestión	61-63
ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO	
HR1 (P) Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Ver pág. 87-89 de la Memoria Social
HR2 (P) Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Ver pág. 65-67, 88-89 de la Memoria Social
HR3 (A) Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Ver Nota 20
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN	
HR4 (P) Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Ver Nota 21
ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS	
HR5 (P) Actividades de la compañía en las que el derecho a asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Ver Nota 22
ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL	
HR6 (P) Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Ver Nota 23
ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS	
HR7 (P) Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Ver Nota 24

INDICADORES GRI

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS	
ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD	
HR8 (A) Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Ver Nota 20
ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS	
HR9 (A) Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Ver Nota 25
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD	
Enfoque de gestión	41-42; 61
ASPECTO: COMUNIDAD	
SO1 (P) Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	61-63
ASPECTO: CORRUPCIÓN	
SO2 (P) Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Ver Nota 26
SO3 (P) Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Ver Nota 26
SO4 (P) Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Ver Nota 27
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA	
SO5 (P) Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	14
SO6 (A) Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Ver Nota 28
ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL	
SO7 (A) Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Ver Nota 29
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO	
SO8 (P) Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Ver Nota 30

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO	
Enfoque de gestión	29, 30
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE	
PR1 (P) Fases del ciclo de vida de los productos y servicios que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categoría de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	37, 38
PR2 (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 seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Ver Nota 31
ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	
PR3 (P) Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	35-36
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.	Ver Nota 32
PR5 (A) Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	32-34
ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING	
PR6 (P) Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	63
PR7 (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 de tipo de resultado de dichos incidentes.	Ver Nota 33
ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE	
PR8 (A) Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales del cliente.	32, 33
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO	
PR9 (P) Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Ver Nota 34

NOTAS

Nota 1: La sede de Renfe se encuentra en la Avenida de Pío XII, 110, 28036 Madrid.

Nota 2: Renfe desarrolla actividades significativas en España.

Nota 3: No se han producido cambios significativos.

Nota 4: El presidente de Renfe ocupa un cargo ejecutivo.

Nota 5: 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 regulan en los Artículos 8 y 9 del Estatuto de Renfe.

Nota 6: El salario inicial en Renfe está estipulado en el Convenio Colectivo de la compañía.

Nota 7: La calidad de Entidad Pública Empresarial de Renfe, adscrita al Ministerio de Fomento, confiere carácter público al 100% de sus actuaciones.

Nota 8: Renfe no ha contabilizado estos datos en 2008 al tratarse de cantidades no relevantes.

Nota 9: La captación de agua en Renfe no afecta de manera significativa a ninguna fuente de agua.

Nota 10: Renfe no ha contabilizado la cantidad de agua reciclada y reutilizada en 2008 al tratarse de cantidades no relevantes.

Nota 11: Renfe no ha llevado a cabo ninguna operación de restauración de hábitats protegidos durante 2008.

Nota 12: No hay impactos significativos en este sentido.

Nota 13: La cantidad de sustancias destructoras de la capa de ozono que emite Renfe no ha sido relevante en 2008.

Nota 14: Renfe no transporta residuos de este tipo.

Nota 15: La actividad de Renfe se centra en ofrecer un servicio de transporte de viajeros y mercancías por lo que se trata de un indicador no aplicable a la compañía.

Nota 16: No se han registrado multas en este sentido.

Nota 17: Renfe no contabiliza la rotación según criterios de edad, región y categoría profesional, por lo que no puede aportar en este sentido.

Nota 18: Los procesos de movilidad forzosa que pudieran darse en el seno de la compañía se comunican con una antelación mínima de 30 días, tal y como se recoge en el artículo 326 de la Normativa Laboral de Renfe.

Nota 19: No hay distinciones de salario por motivo de género, por lo que ratio es 1.

Nota 20: No se realiza formación específica sobre aspectos de Derechos Humanos.

Nota 21: No se han registrado incidentes de discriminación.

Nota 22: No existen riesgos ni en el derecho a la libertad de asociación ni en el derecho a acogerse a convenios colectivos.

Nota 23: No existe riesgo de explotación infantil.

Nota 24: No existe riesgo de trabajo forzado o no consentido.

Nota 25: Renfe opera básicamente en España, país en el que no existe riesgo de violaciones de los derechos indígenas.

Nota 26: En materia de contratación, a Renfe le es aplicable la normativa en materia de contratación pública (la propia de sectores excluidos y parte de la general, que se aplica al Sector Público –Art. 49.1 de la vigente Ley de Contratos del Sector Público–) por la que no es posible contratar a entidades o profesionales que estén incurso en causa de prohibición para contratar. 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.

Nota 27: No se han registrado incidentes en este sentido.

Nota 28: Renfe no realiza aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos debido a la naturaleza de su actividad y su forma jurídica.

Nota 29: La naturaleza de la compañía impide la existencia de causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

Nota 30: No se han registrado sanciones significativas en este sentido.

Nota 31: No se han registrado incidentes en este sentido.

Nota 32: No se han registrado incidentes en este sentido.

Nota 33: No se han registrado incidentes en este sentido.

Nota 34: No se han registrado multas significativas en este sentido.

4.3. Indicadores integrados del Pacto Mundial, GRI y Objetivos de Desarrollo del Milenio

INDICADORES INTEGRADOS DEL PACTO MUNDIAL, GRI Y OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO
DERECHOS HUMANOS		
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	4.12, 4.13, HR1-9, LA4, LA13, LA14, SO1	OBJETIVO 1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre. OBJETIVO 2 Lograr la enseñanza primaria universal. OBJETIVO 3 Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer. OBJETIVO 4 Reducir la mortalidad infantil. OBJETIVO 5 Mejorar la salud materna. OBJETIVO 6 Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades. OBJETIVO 7 Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente. OBJETIVO 8 Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	HR1-2, HR8	
TRABAJO		
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA4, LA5	OBJETIVO 2 Lograr la enseñanza primaria universal. OBJETIVO 3 Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1-3, HR7	
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1-3, HR6	
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR1-4, LA13, LA14	

INDICADORES INTEGRADOS DEL PACTO MUNDIAL, GRI Y OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO
MEDIO AMBIENTE		
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.	EN6, EN18, EC-2	OBJETIVO 7 Garantizar la sostenibilidad del Medio Ambiente.
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1-29, PR3-4	
Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27	
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-6	



4.4. Evaluación del Informe Anual 2008 según los criterios de la Ficha 330 de UIC

La Ficha 330 de UIC evalúa el nivel de los KPI según criterios de calidad y procesamiento de los datos. La evaluación para 2008 realizada por Renfe es la siguiente:

■ Avanzado
 ■ Simple
 ■ Básico

TIPO DE DATOS: NIVEL SIMPLE Hay datos medidos (ej. consumo energético, emisiones contaminantes) mientras que otros están estimados (ej. reparto mercancías y viajeros).		Metodología
AGREGACIÓN DE LOS DATOS: NIVEL SIMPLE Se ha realizado una desagregación de los datos en unidades en tráfico de viajeros y mercancías, sin separar los distintos servicios de viajeros.		
PERIODICIDAD: NIVEL AVANZADO Los datos se recogen con una periodicidad anual, al realizarse el Informe Anual de Renfe.		
PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA DE DATOS: NIVEL SIMPLE Los datos se recogen anualmente de forma estandarizada sin tener un procedimiento específico de recolección.		
CONTROL DE CALIDAD: NIVEL AVANZADO La Memoria Ambiental de Renfe 2008 presenta una validación tanto interna como externa, certificada en el documento de validación.		
INDICADOR 1: CONSUMO DE ENERGÍA: NIVEL BÁSICO Cálculos estimados para el reparto de consumo eléctrico entre los servicios de Mercancías y Viajeros. Datos de eficiencia en la producción eléctrica obtenida de la Ficha 330 de UIC.		Indicadores
INDICADOR 2: PORCENTAJE DE ENERGÍAS RENOVABLES: NIVEL SIMPLE Datos de porcentaje de renovables del mix de las Comunidades Autónomas donde Renfe presta sus servicios.		
INDICADOR 3: EMISIONES DE CO₂: NIVEL SIMPLE-AVANZADO Datos de WWF/Adena y Red Eléctrica de España con el factor unitario de emisión del sistema peninsular.	<div style="display: inline-block; width: 100%; height: 100%; border: 1px solid #ccc;"> <div style="background-color: #92D050; width: 20%; height: 100%;"></div> </div>	
INDICADOR 4: EMISIONES DE NO_x Y DE PARTÍCULAS: NIVEL BÁSICO Datos medios de emisiones del mix eléctrico peninsular y de Eurostat para las emisiones procedentes del diésel.		
INDICADOR 5: EMISIONES ACÚSTICAS: NIVEL BÁSICO Datos de kilometraje estimados para los vagones de mercancías, kilometraje real para los trenes de viajeros.		
VALORACIÓN GLOBAL		

Renfe, en términos globales, presenta un nivel estimable en la calidad y procesamiento de sus KPI, si bien existen oportunidades de mejora, especialmente en la medición directa y detallada de sus indicadores ambientales.

4.5. Declaración de verificación



AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

AENOR

VMS-N° 082/09

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

RENFE OPERADORA

Incluida: **INFORME ANUAL RENFE 2008**

T con número de depósito legal M-41616-2008

Proporciona una imagen sostenible 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 16 de septiembre de 2009 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es un servicio voluntario y gratuito realizado en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº 08-02681 de fecha 26 de agosto de 2009 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que recoge entre otros compromisos permitir la verificación por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de la declaración.

Esta declaración es independiente de cualquier otro informe (Global Reporting Initiative) pueda adoptar para incorporar a BRS&I (BRS&I), en la base de verificación que han realizado la memoria en conformidad con la Guía G3, y que podrá en su página web: <http://www.globalreporting.org/ReportContent/Default.aspx?ContentID=1>

Fecha de emisión: 23 de octubre de 2009



El Director General de AENOR

ELEMENTAL
CHLORINE
FREE
GUARANTEED



Edita

Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad

Renfe

Fotografía

Miguel Ángel Patier

Diseño y maquetación

División de Impresión, S. L.

Depósito legal

M-44184-2009

Impresión

Global Diseña, S. L.

Impreso en papel: Cubiertas: Heaven de 300 grs. e Interior Creator Silk de 150 grs.

renfe

www.renfe.com



www.mfon.es