Informe Anual

Responsabilidad Social Empresarial

2016



renfe

índice

1. Carta del Presidente 4
2. Renfe en un vistazo 9
Sobre Renfe 10
Nuevo modelo organizativo 14
Equipo directivo 20
Gestión de riesgos 22
Sociedades del Grupo Renfe 23
Contribución de Renfe al desarrollo sostenible de España 33
Diálogo con los grupos de interés 34
Internacionalización 41
3. Renfe, 75 años de historia 45
4. Nuestros compromisos 48
Compromiso con la calidad 50
Compromiso con el cliente 53
Compromiso con la seguridad 58
Compromiso con la innovación 62
Compromiso con los empleados 64
Compromiso con los proveedores 75
Compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial 77
5. Retos 99
6. Anexos 104
Índice de contenidos y Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas 105
Espacios naturales vinculados a las instalaciones de Renfe 106

01.

Carta del Presidente



Me complace presentar el Informe Anual de Renfe Operadora 2016, cuya presidencia ocupo desde el 2 de diciembre del mismo año.

Este año fue significativo por varias razones. Al cumplirse 75 años desde la fundación de la antigua Red Nacional de los Ferrocarriles Españoles (R.E.N.F.E), Renfe Operadora registró cifras que ponen de relieve la profunda transformación que ha vivido el ferrocarril en España y el papel central que los servicios de Renfe han jugado en la configuración de un modelo de transporte más eficiente y sostenible en nuestro país. La empresa continuó adaptándose al marco europeo de regulación en materia ferroviaria que plantea nuevos retos a Renfe, como la futura liberalización de los mercados de transporte de viajeros, tanto en servicios comerciales como en servicios declarados como obligaciones de servicio público. En ese esfuerzo de adaptación, reto y oportunidad, la empresa trabajó durante el ejercicio 2016 con una clara visión de situar a los clientes y usuarios de nuestros servicios en el centro de todas nuestras decisiones.

Más de 35,2 millones de viajeros utilizaron los servicios de alta velocidad de Renfe en 2016, incluidos servicios Ave, Avant (Alta Velocidad Media Distancia) y Alvia, trenes de ancho variable que combinan las dos redes por las que prestamos servicios en nuestro país. Un incremento del 5,3% respecto al año anterior que pone de manifiesto que la modernización de la red y la estrategia comercial de Rente continúan añadiendo usuarios y clientes al modo ferroviario. El número de viajeros globales (471,4 millones) superó ligeramente la cifra de 2015 (1,3%). Destaca la evolución que han presentado los servicios comerciales de Alta Velocidad-Larga Distancia (3,3%) y los servicios de obligación de servicio público, Cercanías y Media Distancia (1,2%), respecto al año anterior.

En el caso de los servicios prestados por Renfe Mercancías, mercado en el que se opera en régimen de competencia, la empresa continuó con su esfuerzo de gestión, mejorando su resultado operativo frente al año anterior. Entre las medidas desarrolladas cabe mencionar el redimensionamiento de los recursos, el incremento de la productividad y la adaptación comercial en los servicios ofertados a nuestros clientes, en los diferentes mercados del transporte de mercancías.

La oferta de servicios no se hubiera podido materializar sin la labor de gestión y racionalización de Renfe Fabricación y Mantenimiento, esencial para el mantenimiento de los niveles de calidad de todos los servicios a lo largo de toda la red del país.

Desde el punto de vista de la sostenibilidad, la valoración de las aportaciones económicas directas e indirectas que realizó Renfe en 2016, a través de partidas destinadas al empleo interno y externo, beneficios sociales, formación o la contratación de productos y servicios a proveedores, entre otras, superó los 2.729 millones de euros.

En 2016, la plantilla estuvo formada por 13.955 personas y generó más de 8.000 empleos de forma indirecta mediante la contratación de servicios.

Asimismo, las diversas acciones de responsabilidad social emprendidas a lo largo de este año se valoraron en 78,6 millones de euros.



El servicio Renfe Atendo, dedicado a la asistencia de personas con movilidad reducida, sigue creciendo año tras año, tanto en el número de estaciones en las que se presta como en el de los clientes que lo demandan. Durante 2016, se prestaron 637.698 asistencias en 163 estaciones con una valoración de calidad del servicio de 8,43 sobre 10. Dato que convirtió este servicio en el mayor proyecto de responsabilidad social corporativa de Renfe

En cuanto al aspecto medioambiental, el transporte ferroviario es el modo que presenta un menor impacto en su conjunto: aquel que menos energía consume y que menos niveles de CO_2 emite por unidad transportada, que menos incide en la contaminación local de las áreas urbanas y que menos impacta acústicamente.

Todas estas ventajas ambientales, además de otras sociales y económicas y una contribución decisiva a la reducción de la congestión urbana, hacen que los trenes de Renfe sean los que menos costes externos generen a la sociedad.

En 2016 Renfe siguió trabajando en una política activa enfocada en la continua disminución del reducido impacto ambiental, una actuación integrada que incidió sobre el proceso de compra de la energía (energía con fuerte carga de renovables), la innovación tecnológica (freno regenerativo, subestaciones reversibles, simuladores de conducción), la formación y la generación del compromiso de los grupos clave con los objetivos de carbono (aprendizaje y mejora de la conducción eficiente) y la integración de los grupos de interés, internos y externos.

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

Asimismo, Renfe comprometida desde 2005 con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, durante 2016 ha trabajado con esta institución y con la Organización Mundial del Turismo en el proyecto "Turismo responsable: un compromiso de todos". El objetivo de este proyecto es fomentar la Responsabilidad Social en las empresas y las asociaciones profesionales del sector turismo, así como promover el compromiso real y duradero de los agentes del sector con los principios éticos y universales para favorecer el desarrollo de un turismo responsable y sostenible.

Por último, la innovación se convirtió en uno de los principales pilares de la gestión en Renfe. En 2016 el Comité de Dirección de la compañía aprobó el nuevo modelo de innovación que contemplaba la combinación del conocimiento interno y externo, bajo un enfoque de inteligencia colectiva. Para resolver los retos en innovación de la empresa, la compañía comenzó con la incorporación al ecosistema de innovación, conectando con profesionales, centros de investigación, universidades, *startups* y emprendedores.

De todo ello se da detallada cuenta en las páginas que siguen a continuación, en el ánimo de seguir haciendo de Renfe la mejor empresa operadora posible de servicios ferroviarios de cara a un futuro que nos exige renovados esfuerzos y nos ofrece muchas oportunidades.

Juan Alfaro Grande
Presidente de Renfe





02.

Renfe de un vistazo

Sobre Renfe

Renfe-Operadora, en adelante Renfe o Grupo Renfe, es una entidad pública empresarial dependiente del Ministerio de Fomento, dedicada a la comercialización de los servicios ferroviarios de viajeros y mercancías por ferrocarril, operando principalmente en España.

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

Principales indicadores económicos, sociales y ambientales

Dimensión económica	2016	2015
Resultado bruto de explotación (EBITDA) (millones de €)	466,8	484,2
Total ingresos (millones de €)	3.228,2	3.263,2
Ingresos de tráfico (millones de €)	2.898,5	2.872,6
Ingresos varios (millones de €)	329,7	390,6
Total gastos al EBITDA (millones de €)	2.761,4	2.779,0
Cánones ferroviarios Adif (millones de €)	612,2	608,8
Resultado de ejercicio (millones de €)	-40,9	+43,0
Número de proveedores adjudicatarios	1.215	1.276
Pagos a proveedores (millones de €)	2.337,1	2.248,2

Datos de la actividad de viajeros y mercancías	2016	2015
Viajeros (millones)	471,4	465,2
Oferta PKO (millones de plazas - km)	53.466,6	53.737,0
Demanda PKD (millones de viajeros - km)	25.291,1	24.825,3
Toneladas (millones)	18,3	20,9
Toneladas-km brutas (millones)	16.118,9	17.209,4
Toneladas-km netas (millones)	6.561,1	7.080,1



Dimensión social	2016	2015
Número de empleados	13.955	14.229
Número de mujeres en plantilla	1.523	1.481
Antigüedad media de los empleados (hombres - años)	30,19	30,86
Antigüedad media de los empleados (mujeres - años)	23,79	24,24
Índice de rotación de la plantilla hombres (%)	5,69	1,51
Índice de rotación de la plantilla mujeres (%)	4,12	1,19
Inversión en formación (miles de €)	3.743,89	3.840,22
Horas totales de formación	484.801	405.829
Empleados que reciben una evaluación formal del desempeño	2.729	2.666
% de empleados cubiertos por convenios colectivos	94,21%	94,28%
Ratio de absentismo por accidente laboral	0,54	0,49
Jornadas perdidas por accidente laboral	24.806	22.526
Formación en prevención de riesgos (horas)	17.557	21.523
Inversión en la comunidad (miles de €)	78.569	138.904

Dimensión ambiental	2016	2015
GWh tracción eléctrica	2.393,9	2.422,5
Millones de litros de diésel consumidos	72,6	75,8
GWh L diésel	720,4	752,4
GWh total	3.114,3	3.174,9
Intensidad Energética (Wh/UT)	97,8	100,5
Intensidad Energética de Producción Wh/UTO	40,8	42,0
Intensidad de Carbono (g CO_2 /UT)	26,05	24,26
Intensidad de Carbono de Producción (g CO_2 /UTO)	11,29	10,52
Gastos e inversiones ambientales (miles de €)	3.087	5.343
Consumo de agua (m^3)	968.959	941.651
Emisiones de SO_2 (toneladas)	1.040	1.300,4
Emisión NO_x (toneladas)	2.567	3.756,9
Generación de residuos peligrosos (toneladas)	1.117	1.201,0
% Tráficos de viajeros con trenes de baja emisión acústica	95%	95%
% Tráficos de mercancías con trenes de baja emisión acústica	76%	73%
Ahorro de costes externos (millones de €)	1.684	1.703



Misión

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

Visión

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

Valores

En relación con el logro de la Misión:

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

En relación con sus Profesionales:

- Profesionalidad
- Desarrollo de las personas
- Comunicación activa

En relación con la Sociedad:

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

Principales productos y servicios

Alta Velocidad

renfe AVE

renfe Ave City

Larga Distancia

renfe Alvia

renfe Altaria

renfe Euromed

renfe Intercity

renfe Talgo

renfe Trenhotel

Media Distancia Alta Velocidad

renfe Avant

Media Distancia

renfe Media Distancia

renfe Regionales

Cercanías

renfe Cercanias

Ancho Métrico

renfe feve

Trenes Turísticos

Al Andalus

El Transcantábrico Gran Lujo renfe

El Transcantábrico Clásico renfe

trenes turísticos del Norte

El expreso de La Robla renfe

Mercancías

renfe | Mercancías

Servicios

renfe Atendo

renfe | Alquiler

Nuevo modelo organizativo de Renfe

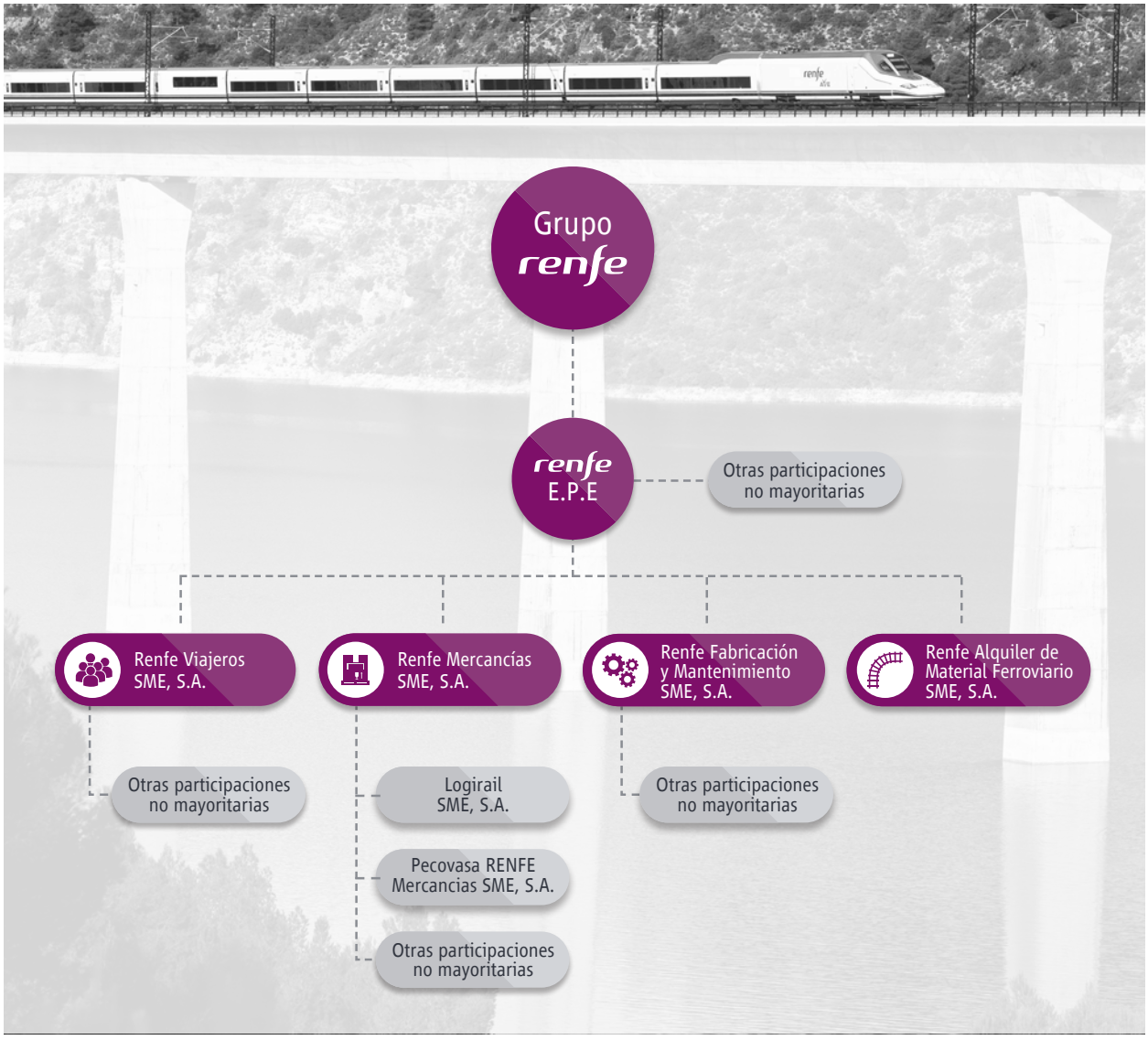
Entidad pública empresarial Renfe-Operadora

La actual entidad pública empresarial Renfe-Operadora quedó constituida como cabecera de un grupo de sociedades creadas en virtud de la aplicación del artículo 1 y 2 del Real Decreto-ley 22/2012 (RDL), de 20 de julio, por el que se adoptan medidas en materia de infraestructuras y servicios ferroviarios.

El objetivo del RDL es establecer el marco adecuado para abordar el proceso de liberalización del modo ferroviario, y de apertura a la competencia con garantías de continuidad y de calidad del servicio público, dotando a la antigua Renfe-Operadora de un esquema empresarial similar al de otros operadores ferroviarios públicos del ámbito europeo.

De forma resumida, la organización puesta en marcha implicó la creación de cuatro sociedades mercantiles estatales cuyo capital pertenece íntegramente a Renfe-Operadora, que mantiene su naturaleza jurídica de entidad pública empresarial.

El actual esquema societario se presenta de manera resumida en el siguiente gráfico:



Como se ha señalado, la actual entidad pública empresarial Renfe-Operadora quedó constituida como cabecera del grupo de sociedades que se citan y cuyo perímetro de consolidación contable se presenta en el siguiente punto de este informe.

En este nuevo modelo, el objetivo primordial de la entidad pública empresarial Renfe-Operadora (en adelante EPE), es el de asegurar la coordinación y la asignación de una manera eficiente de los recursos públicos, actuando como matriz del Grupo y desempeñando funciones corporativas y de servicios, además de gestionar la tenencia de las participaciones en las nuevas sociedades.

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

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

Perímetro de consolidación

La entidad pública empresarial Renfe-Operadora (EPE), tiene participación en las sociedades que configuran el siguiente perímetro de consolidación, donde también se indica la vinculación.

Sociedad o Entidad participada	Vinculación
Renfe Viajeros SME, S.A.	Grupo
Renfe Mercancías SME, S.A.	Grupo
Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A.	Grupo
Renfe Alquiler de Material Ferroviario SME, S.A.	Grupo
Logirail SME, S.A.	Grupo
Pecovasa Renfe Mercancías SME, S.A.	Grupo
Puerto Seco Ventastur SME, S.A.	Grupo
Elipsos Internacional, S.A.	Multigrupo
Nertus Mantenimiento Ferroviario, S.A.	Multigrupo
Actren Mantenimiento Ferroviario, S.A.	Multigrupo
Erion Mantenimiento Ferroviario, S.A.	Multigrupo
Btren Mantenimiento Ferroviario, S.A.	Multigrupo
Irvia Mantenimiento Ferroviario, S.A.	Multigrupo
Intercontainer Ibérica	Multigrupo
Railsider Logistica Ferroviaria, S.A.	Multigrupo
Raisider Ferrocarril, S.L.	Multigrupo
Railsider Atlántico, S.A.	Multigrupo
Hendaye Manutention	Multigrupo
Railsider Mediterraneo, S.A.	Multigrupo
Railsider Terminales Ferroviarios, S.L.	Multigrupo
Construrail, S.A.	Asociada
Conterail, S.A.	Asociada
Alfil Logistics, S.A.	Asociada
Sociedad de Estudios y Explotación de Material Auxiliar de Transportes, S.A. (SEMAT)	Asociada
Transportes Ferroviarios Especiales, S.A. (TRANSFESA)	Asociada
Albitren Mantenimiento y Servicios Industriales, S.A. (Escisión de Albatros Alcazar, S.A.)	Multigrupo
Consorcio Español Alta Velocidad Meca Medina, S.A. (CEAMM)	Asociada
FENIT RAIL, S.A.	Asociada
Societe Europeenne Pour La Financement De Materiel Ferroviaire (EUROFIMA)	Asociada



Sociedad Renfe Viajeros SME, S.A.

Servicios Comerciales puros

Se trata de servicios basados en criterios puros de mercado de oferta y demanda, manteniendo los principios de rentabilidad, eficiencia y optimización de la máxima cuota de mercado. Estos servicios no reciben ningún tipo de subvención por parte de ninguna administración pública y englobarían todos los trenes de Alta Velocidad de Larga Distancia, así como los trenes que circulan sobre la red convencional o comparten recorrido con líneas de ancho UIC, de Larga Distancia, Diurnos y Nocturnos. También estarían enmarcados en este grupo los Trenes Históricos y Turísticos.

Servicios Públicos competencia de la Administración General del Estado (AGE)

Dentro de la estructura de Renfe Viajeros, los Servicios Públicos competencia de la AGE están encuadrados en la Dirección de Servicio Público y en la Dirección de Cercanías de Madrid.

En los últimos años, la AGE, en el ámbito de su competencia, ha realizado varios bloques de declaración de Obligaciones de Servicio Público (OSP):

- Acuerdo de Consejo de Ministros 30 de diciembre de 2010. Declaración como OSP de los servicios de Cercanías.
- Acuerdo de Consejo de Ministros 28 de diciembre de 2012. Declaración de los servicios de media distancia prestados sobre la red de ancho ibérico convencional.
- Acuerdo de Consejo de Ministros 5 de julio de 2013. Declaración de los servicios de media distancia prestados sobre la red de altas prestaciones (Avant) y de los servicios de transporte de viajeros prestados sobre la red de Ancho Métrico.

Desde 2013 se han sucedido diferentes contratos para la prestación de estos servicios. El primero de ellos fue el contrato de OSP 2013-2015 entre la AGE y Renfe - Operadora. Dicho contrato establecía las siguientes aportaciones anuales en millones de € para compensar el déficit de los servicios declarados OSP (Cercanías, Media Distancia Convencional, Avant y Ancho Métrico):



Con fecha 18 de octubre de 2016, se firmó un nuevo contrato entre la Administración General del Estado, representada por el Ministerio de Fomento y Renfe Viajeros SME, S.A., con vigencia de un año a partir del 1 de enero de 2016 y con la posibilidad de una prórroga por un año adicional.

Dicha prórroga para el ejercicio 2017 fue firmada por ambas partes con fecha 30 de diciembre de 2016. El importe fijado por la prestación de servicios tanto para 2016 como para 2017 es el mismo que existía para 2015, es decir, 495,4 millones de €.

Servicios Públicos competencia de la Generalidad de Cataluña

Estos servicios tienen su origen en los acuerdos de la CMAEF de 22 de diciembre de 2009 y 17 de noviembre de 2010. En ellos, y con fecha efectiva de 1 de enero de 2010 y 1 de enero de 2011 respectivamente, se procedió a la transferencia a la Generalidad de Cataluña de la competencia sobre los servicios de cercanías y de media distancia prestados en dicho ámbito territorial sobre la red ferroviaria de interés general de ancho ibérico.

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

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

Son de destacar los esfuerzos realizados desde el año 2013 por los diferentes equipos gestores de Renfe, materializados en diferentes reuniones con representantes del Ministerio de Hacienda y Función Pública para, en la medida de sus posibilidades, explicar el texto aprobado en junio de 2013 y demandar su tramitación ante los órganos señalados, o bien obtener las nuevas premisas de negociación con la Generalidad.

Plan de Acción con la Generalidad de Cataluña

Con fecha 25 de noviembre de 2015 se aprobó, en el seno del Órgano Mixto de Coordinación y Control Generalidad de Cataluña-Renfe, la prórroga del Plan de Acción para los ejercicios 2015 y 2016.

Este Plan es el soporte de los servicios adicionales a los inicialmente transferidos y contratados directamente por la Generalidad con Renfe Viajeros.

Servicios competencia de otras Comunidades Autónomas

Dentro de la estructura de Renfe Viajeros estarían encuadrados en la Dirección de Servicio Público.

Durante 2016 se han prestado servicios para las Comunidades Autónomas de Extremadura y Aragón, amparados en los correspondientes contratos de Obligación de Servicio Público, a fin de mantener la oferta en determinadas relaciones que no habían sido objeto de declaración de servicio público por parte de la Administración General del Estado.

Convenio con la Junta de Extremadura

El 30 de diciembre de 2015 se firma un Contrato de Servicio Público entre la Junta de Extremadura y Renfe Viajeros con una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2016, pudiendo prorrogarse por periodos anuales. El 30 de diciembre de 2016 se firmó la Adenda de prórroga al Contrato con vigencia para el año 2017.

La Junta de Extremadura, a través de la Consejería de Medio Ambiente y Rural, Políticas Agrarias y Territorio, se compromete y obliga a abonar a Renfe Viajeros, la cantidad correspondiente a la diferencia entre los gastos de explotación y los ingresos comerciales generados por los viajeros que los utilicen, incluido en dicha aportación el equivalente a un 3% del importe de los gastos de explotación en concepto de beneficio razonable (según lo dispuesto en el artículo 4.1b del Reglamento (CE1370/2007)).

Convenio con el Gobierno de Aragón

En el año 2016 se continúan prestando los servicios amparados en el convenio firmado en 2014 y prorrogado para 2015.

Con fecha 30 de diciembre de 2015 se firmó un acuerdo entre las partes que establece que el Gobierno de Aragón solicitaría al Ministerio de Fomento que los servicios objeto del Contrato se incluyan por el Estado como OSP y que si no se alcanzase un acuerdo durante el año 2016 en este sentido, como así ha sucedido, el Gobierno de Aragón continuaría abonando el importe de estos servicios a Renfe Viajeros.

Sociedades filiales

Por otro lado, Renfe Viajeros cuenta a cierre de 2016 con participación en la sociedad Elipsos.

Elipsos, creada en diciembre de 2000 bajo la fórmula de una joint venture, es una empresa conjunta de derecho español, participada a partes iguales por SVD/SCNF y Renfe Viajeros.

Asimismo, desde diciembre de 2010 gestiona la comercialización de los trenes de alta velocidad bajo la denominación comercial "Renfe-SCNF en Cooperación".

El 15 de diciembre de 2013 se lanzó la nueva oferta internacional de alta velocidad, por lo que el 2014 estuvo marcado por su puesta en servicio, que se llevó a cabo con éxito a pesar de la dificultad de circular por tres infraestructuras diferentes (Adif, RFF y TP Ferro), con la consiguiente necesidad de homologación del parque de material de Renfe y la SCNF a dichas infraestructuras.

Después de 2014, año de lanzamiento del producto, y 2015, año de estabilización, 2016 ha sido un año de mejora en la satisfacción del cliente.

A destacar la desfavorable coyuntura geopolítica, con múltiples atentados en Francia y Bélgica, que han provocado una fuerte contracción de la demanda española e internacional. Este hecho, unido a las supresiones de trenes por huelga en los meses de mayo y junio y diversos trabajos en la infraestructura (ambos efectos han tenido como consecuencia la supresión de 166 circulaciones a lo largo del año), ha provocado una caída de la demanda internacional del 6% frente a 2015, si bien parte de esta caída ha sido debida también a la reducción del plan de transporte planificado (que finalmente ha permitido mejorar el margen global de explotación en un 26% sobre 2015).

Sociedad Renfe Mercancías SME, S.A.

La sociedad tiene por objeto la prestación de servicios de transporte de mercancías por ferrocarril, entre otros de graneles sólidos, de productos siderúrgicos y similares, de vehículos terminados y componentes de automoción, de mercancías contenerizadas y, en general, servicios como operador logístico ferroviario, capaz de gestionar o participar en cualquier cadena de logística integral, tanto nacional como internacional, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte ferroviario de mercancías.

Sociedades participadas por Renfe Mercancías SME, S.A.

Sociedad o Entidad participada	Participación de Renfe Mercancías SME, S.A.
Logirail SME, S.A.	100%
PECOVASA Renfe Mercancías SME, S.A.	60%
Alfil Logistics, S.A.	40%
Construrail, S.A.	49%
Conterail, S.A.	50%
TRANSFESA, S.A.	20,36%
SEMAT, S.A.	36,36%
Intercontainer Ibérica, S.A.	46%
Railsider Logística Ferroviaria, S.A.	49%
Intercontainer Interfrigo, S.A. (En liquidación)	3,89%

Sociedad Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A.

Renfe Fabricación y Mantenimiento tiene como objeto social la prestación de los servicios de fabricación, mantenimiento y transformación de material rodante, así como la reparación de componentes ferroviarios, servicios de consultoría de ingeniería y gestión de instalaciones, de diseño y entrega de talleres, así como la prestación de otros servicios complementarios o vinculados a los mismos.

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

		Empresa	
Sociedad o Entidad participada	Participación de Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A.	Denominación	Participación
Nertus Mantenimiento Ferroviario y Servicios, S.A.	49%	Siemens	51%
Actren Mantenimiento Ferroviario, S.A.	49%	CAF	51%
Btren Mantenimiento Ferroviario, S.A.	49%	Bombardier	51%
Erion Mantenimiento Ferroviario, S.A.	49%	Stadler	51%
Irvia Mantenimiento Ferroviario, S.A.	49%	Alstom Transporte, S.A.	51%

Sociedad Renfe Alquiler de Material Ferroviario SME, S.A.

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

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

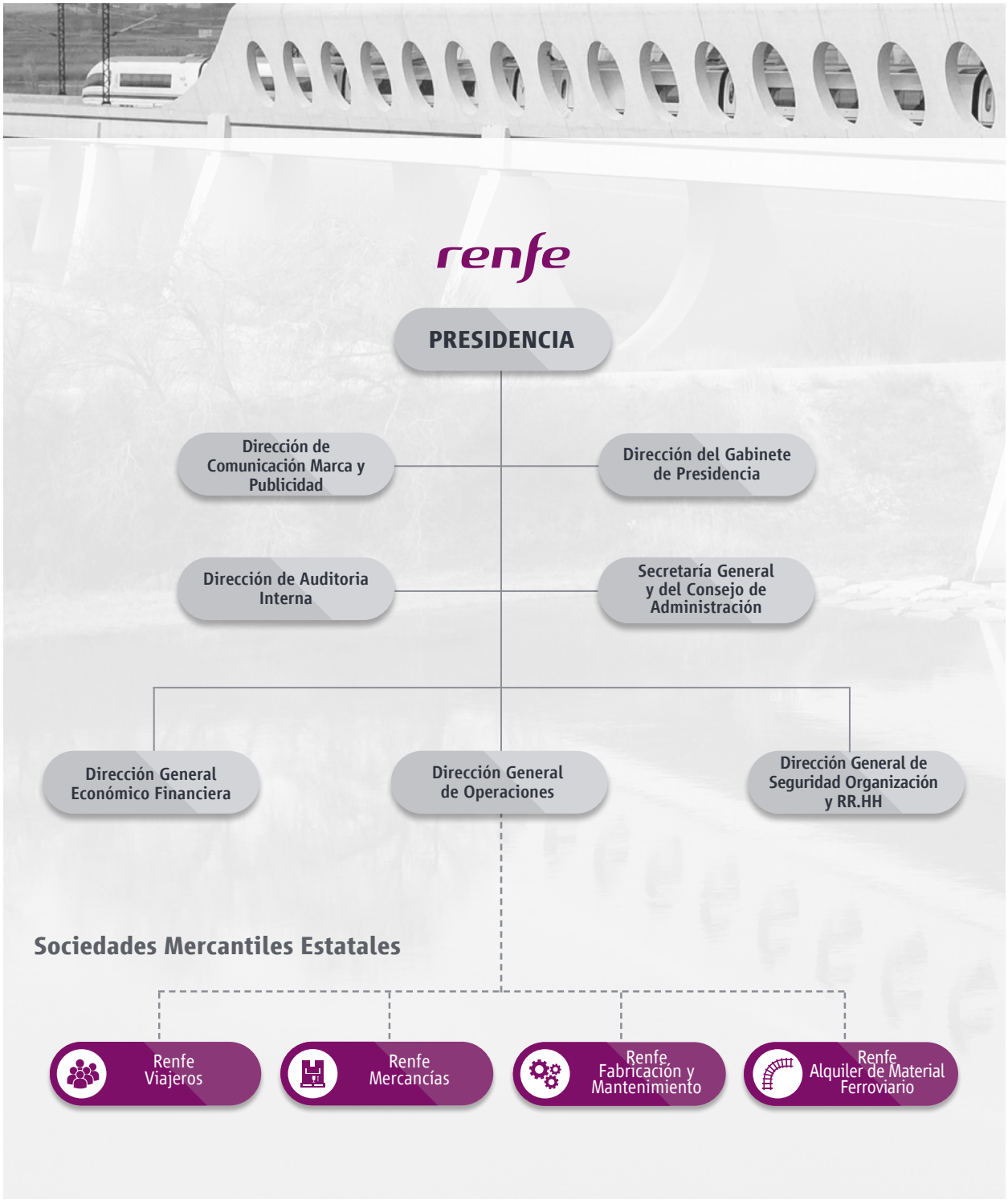
El activo fundamental de Renfe Alquiler lo compone el material rodante del que dispone:

- 19 trenes de viajeros aptos para circular por vías de ancho UIC (alta velocidad) de los que, además, 12 de ellos disponen de rodadura desplazable (aptos para circular también por la red de ancho ibérico o convencional).
- 48 trenes de viajeros aptos para circular por la red de ancho ibérico o convencional.
- 2 composiciones de material Talgo de la Serie IV.
- 71 locomotoras: 43 eléctricas y 28 diésel.
- 1.826 vagones de diversas series.



Equipo Directivo de la entidad pública empresarial Renfe

Comité de Dirección a 31 de diciembre de 2016



Consejo de Administración

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

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

De los 15 miembros que forman el Consejo de Administración de Renfe, 6 son mujeres (40%) y 9 hombres.

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

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

Respecto a la retribución, los miembros del Consejo de Administración que asisten a sus sesiones perciben las compensaciones económicas que autoriza el Ministerio de Economía y Hacienda, a iniciativa del Ministerio de Fomento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 del Estatuto de la entidad, aprobado por Real Decreto 2396/2004, de 30 de diciembre. Hay que significar que los vocales que tienen la condición de Altos Cargos no perciben retribución alguna, ingresándose su importe en el Tesoro Público. Por esta razón, sólo se han abonado dietas a 9 consejeros.



Composición Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2016

Presidente:

D. Juan Alfaro Grande

Vocales:

D. Pablo Arellano Pardo

D. Benito Bermejo Palacios

D. Miguel Ángel Cilleros Sánchez

D. José Luis Esparcia Gil

D. Juan Jesús García Fraile

Dª. Pilar Garrido Sánchez

Dª. Irene Garrido Valenzuela

D. Gerardo Luis Gavilanes Ginerés

D. Jaime Haddad Sánchez de Cueto

Dª. Carmen Librero Pintado

D. Juan Antonio López Aragón

Dª. Rosana Navarro Heras

Dª. Virginia Pérez Alegre

Dª. Mª. Jesús Romero de Ávila Torrijos

D. Pascual Villate Ugarte

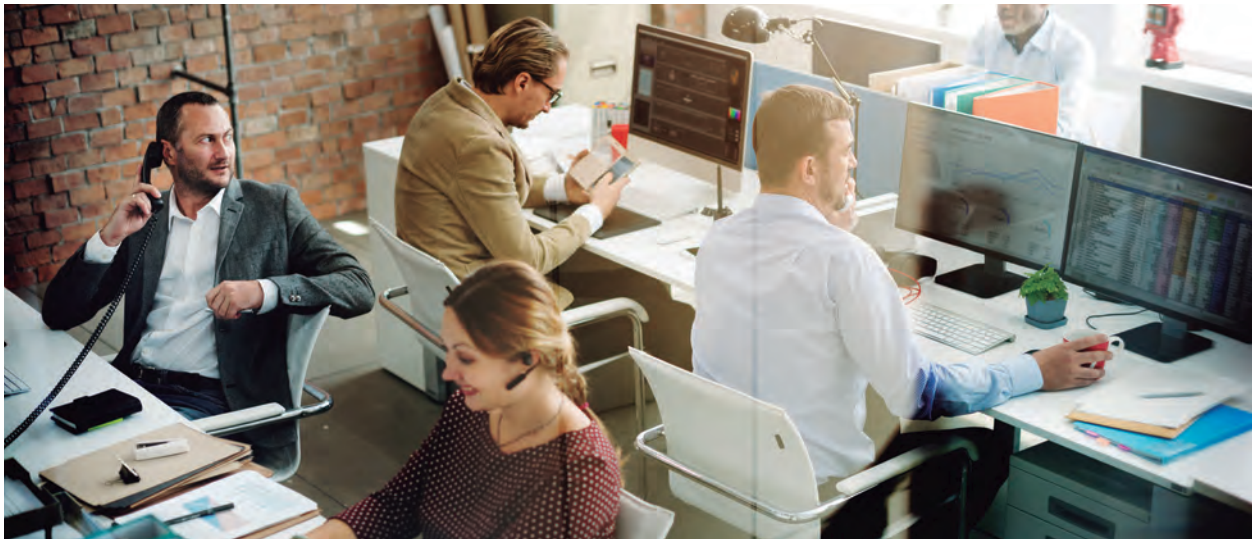
Secretario del Consejo:

D. José Luis Marroquín Mochales

Delegado Especial del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas:

D. Alberto Nadal Belda

Gestión de riesgos



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

En la Política de Control y Gestión de Riesgos del Grupo Renfe se definen las responsabilidades de los distintos miembros de la organización en relación con la existencia, definición, funcionamiento y supervisión del Sistema de Gestión de Riesgos, siendo el Consejo de Administración el responsable de su existencia y la Alta Dirección el garante de su funcionamiento.

Este Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo Renfe engloba a las Sociedades Renfe Viajeros SME S.A., Renfe Mercancías SME, S.A., Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A. y Renfe Alquiler de Material SME, S.A. así como a la entidad pública empresarial Renfe-Operadora.

En el 2016 se ha avanzado en el Modelo de Prevención de Riesgos Penales *(Compliance)* que se definió en el año 2015.

Igualmente, durante el año 2016 se continúa trabajando en el desarrollo de los contenidos de la aplicación informática implantada para el Sistema de Gestión de Riesgos.

Además, durante este año, se inicia un Proyecto para la implantación de un Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), de cara a establecer un mayor control y supervisión de la misma.

El SCIIF del Grupo Renfe busca asegurar la fiabilidad de la información financiera que se emite a través:

- Del análisis de las operaciones y transacciones relevantes (determinadas en función de aspectos tanto cuantitativos como cualitativos).
- De la identificación de los riesgos de la información financiera asociados a dichas operaciones y la identificación de los controles existentes para la mitigación de dichos riesgos.
- De la determinación de Planes de Acción para cubrir las debilidades de control detectadas y de planes de supervisión para la verificación posterior de la eficacia de los controles identificados.

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

Sociedades del Grupo Renfe

Renfe Viajeros SME, S.A.

Principales magnitudes 2016

Viajeros Transportados
471,4 millones de viajeros.
Incremento del 1,3 % respecto a 2015

EBITDA Resultado bruto de explotación
430,64 millones de €.

Inversión
213,6 millones de €

El año 2016 ha sido un año muy positivo para Renfe Viajeros registrándose un resultado antes de impuestos de +39,2 millones de €, lo que significa mejorar el obtenido en el ejercicio 2015 en 30,7 millones. Este resultado es la consecuencia de continuar con la estrategia de consolidación y captación de viajeros, la optimización tarifaria y la racionalización de la oferta, seguida en la compañía.

En cuanto a la demanda captada, el número de viajeros globales, 471,4 millones, supera ligeramente la existente en el 2015 (1,3%), si bien, cabe distinguir la diferente evolución que han presentado los Servicios Comerciales (3,3%) y los Servicios de Obligación de Servicio Público (1,2%) respecto al año anterior.

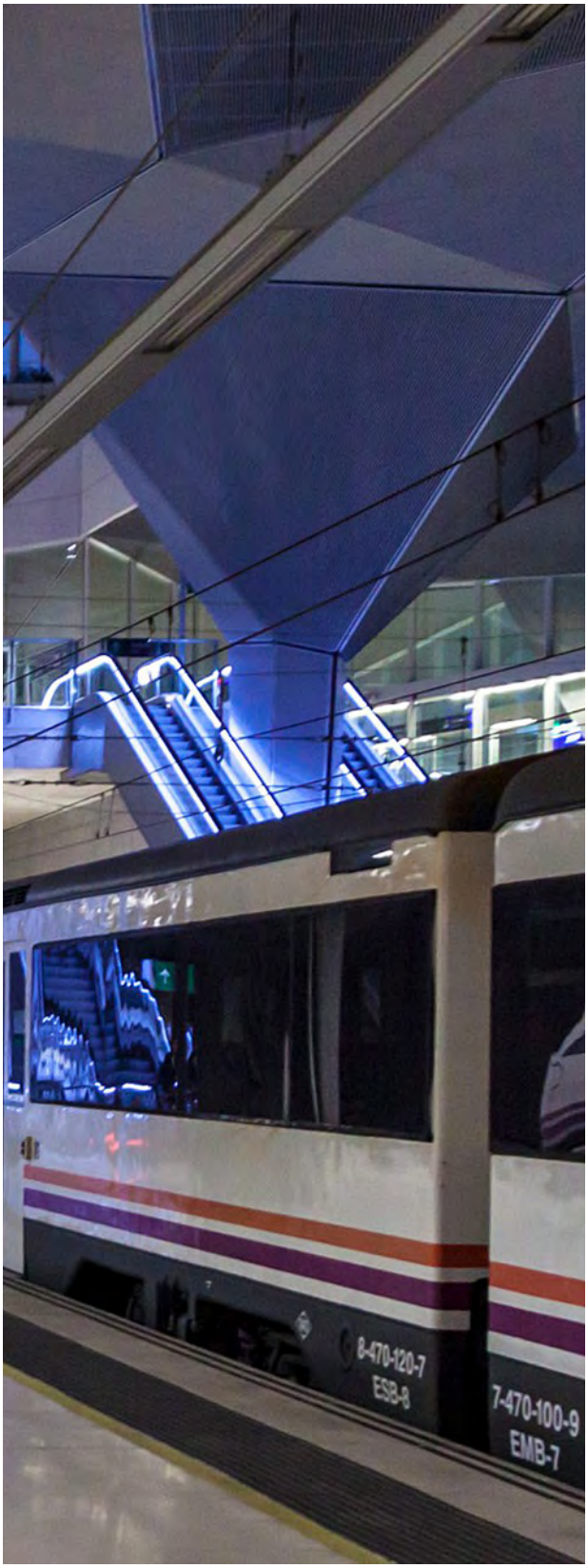
El desarrollo de la actividad del transporte de viajeros y servicios asociados se estructura en:

Servicios Comerciales

- Alta Velocidad
- Larga Distancia
- Trenes turísticos

Obligaciones de Servicio Público

- Cercanías
- Avant (AV Media Distancia)
- Media Distancia



Principales Hitos de Renfe Viajeros en 2016

Servicios Comerciales. Plan Galicia

El 1 de febrero de 2016 se pone en servicio el Plan Galicia de los Servicios Comerciales

La relación Madrid-Galicia ya disponía de varios tramos de líneas de altas prestaciones; de Madrid a Olmedo y de Orense a Santiago-Coruña/Vigo, a las que, a finales del 2015, se añadieron la puesta en servicio del tramo Olmedo-Zamora, permitiendo conectar Madrid y Zamora en Alta Velocidad y reduciendo el tiempo de viaje tanto a Zamora como a Galicia en 25 minutos.

El Plan Galicia consigue, mediante la reordenación de los servicios, aprovechar la mejora en las infraestructuras y evolucionar hacia un servicio vertebrado en la línea de altas prestaciones, alimentado por la red convencional, que dispone de mayor capilaridad y acceso a poblaciones de menor tamaño. Además de la reducción de 25 minutos de tiempo de viaje, se mejoran los servicios con cada una de las principales ciudades de Galicia y Zamora:

- Zamora: Se incrementan de 4 a 6 las frecuencias diarias por sentido.
- Ourense: Se incrementan de 4 a 7 las frecuencias diarias por sentido.
- Santiago: Pasa de tener 3 frecuencias a 6, tres de ellas con enlace.
- Vigo/Pontevedra. Pasa de tener 3 frecuencias a 5, dos de ellas con enlace.
- Coruña. Pasa de tener 3 frecuencias a 6, tres de ellas con enlace.
- Ferrol. Mantiene 3 frecuencias directas, reduciendo el tiempo de viaje una de ellas en una hora.
- Lugo. Mantiene 2 frecuencias diarias. Se está ejecutando el tramo entre Zamora y Orense, que permitirá conectar Madrid y Galicia mediante la red de altas prestaciones.

En los primeros nueve meses de funcionamiento, entre febrero y octubre de 2016, los viajeros con origen y destino entre las CCAA de Galicia y Madrid han crecido un 16% en conjunto, destacando el crecimiento de Ourense con un 76% motivado por el uso generalizado de billetes combinados con otros puntos de Galicia.

Servicios Públicos. Nuevos servicios de Rodalíes

Durante el ejercicio 2016 a petición de la Generalidad de Cataluña y con cargo al Plan de Acción, se han puestos en marcha los siguientes servicios:

- R1: Nueva oferta comercial Blanes-Maçanet-Massanes

  El 4 de abril de 2016 el Departament de Territori y Sostenibilitat solicitó modificar el destino de ocho trenes de la línea R1 de Rodalies de Cataluña y alargar su recorrido hasta Tordera y Maçanet-Massanes (la Selva). La ampliación de la oferta comercial en días laborables para cuatro circulaciones de ida y cuatro de vuelta. Hasta entonces las circulaciones finalizaban/iniciaban servicio en Blanes y desde entonces se hace desde Maçanet-Massanes realizando parada en Tordera (Maresme). De esta manera, el servicio en estas dos localidades se amplía de 19 a 23 frecuencias diarias, en los dos sentidos de la circulación.

- R16: Nuevo servicio regional Tortosa-Barcelona

  A partir del 6 de septiembre se incorporó un nuevo servicio regional entre Tortosa-Barcelona a última hora de la noche, con el fin de permitir una mejora en la movilidad de los viajeros de la línea R16 de Rodalies de Cataluña en esta franja horaria.

- R15: Nuevo servicio regional Barcelona-Riba-Roja

  Debido a los problemas en las condiciones de circulación derivadas de las limitaciones temporales de velocidad (LTV) existentes en la red ferroviaria, el Departament de Territori y Sostenibilitat incorporó a partir del 14 de noviembre un nuevo servicio por sentido entre Riba-Roja y Barcelona, para reforzar las comunicaciones entre las dos poblaciones. El nuevo plan de actuación supone el incremento de dos circulaciones de lunes a domingo entre Mora-Riba-Roja d´Ebre.



Renfe Mercancías SME, S.A.

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

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

Principales magnitudes 2016

Toneladas Netas
18,3 millones de TN

Toneladas-km Netas
6.561,1 millones de TKN

EBITDA Resultado bruto de explotación
-8,66 millones de €

Inversión
11,3 millones de €

Desglose de la Actividad

Negocio Intermodal (contenedores)

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

Negocio Siderúrgico

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

Negocio Multiproducto

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

PECOVASA renfe Mercancías

Dedicado al transporte de vehículos y piezas y componentes de automoción.

Pecovasa, es la filial que desarrolla la actividad del Negocio de Automóviles especializada en el transporte de vehículos terminados. Las empresas socias de Pecovasa son: Renfe Mercancías SME, S.A. (60%), COMSA Rail Transport S.A. (15%), DB Ibérica Holding, SL (14,55%), Trans European Rail S.A. (9,55%) y Grupo Logístico Suardíaz (0,9%).

logiRAIL
Servicios logísticos integrales

La finalidad de Logirail es proporcionar un servicio flexible y transversal a todas las Áreas de Negocio de Renfe Mercancías, constituyendo el proveedor de referencia de "servicios logísticos en tierra", posibilitando la transferencia entre el modo ferroviario y el resto de modos (marítimo o carretera). En 2016 Logirail también fue proveedor de Renfe Viajeros y Renfe Fabricación y Mantenimiento.

Sus principales actividades son:

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

Negocio de Ancho Métrico

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

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



Principales Hitos de Renfe Mercancías en 2016

Los resultados de Renfe Mercancias presentan una mejora a nivel de EBITDA del 6,6% frente al año anterior, fruto de un conjunto de medidas adoptadas en el ejercicio y encaminadas al redimensionamiento de los recursos, incremento de la productividad de los mismos y cambios logísticos en los servicios ofertados a nuestros clientes.

Este hito es especialmente relevante, en un ejercicio en el que se han producido una serie de acontecimientos adversos para el desarrollo del negocio, tales como huelgas nacionales e internacionales en el transporte ferroviario, una importante caida en el precio del gasóleo derivando tráfico al transporte por carretera, un descenso de la obra pública y una disminución del consumo de combustibles fósiles a favor de energías renovables reduciendo el volumen de mercancias transportadas por algunos de nuestros principales clientes.

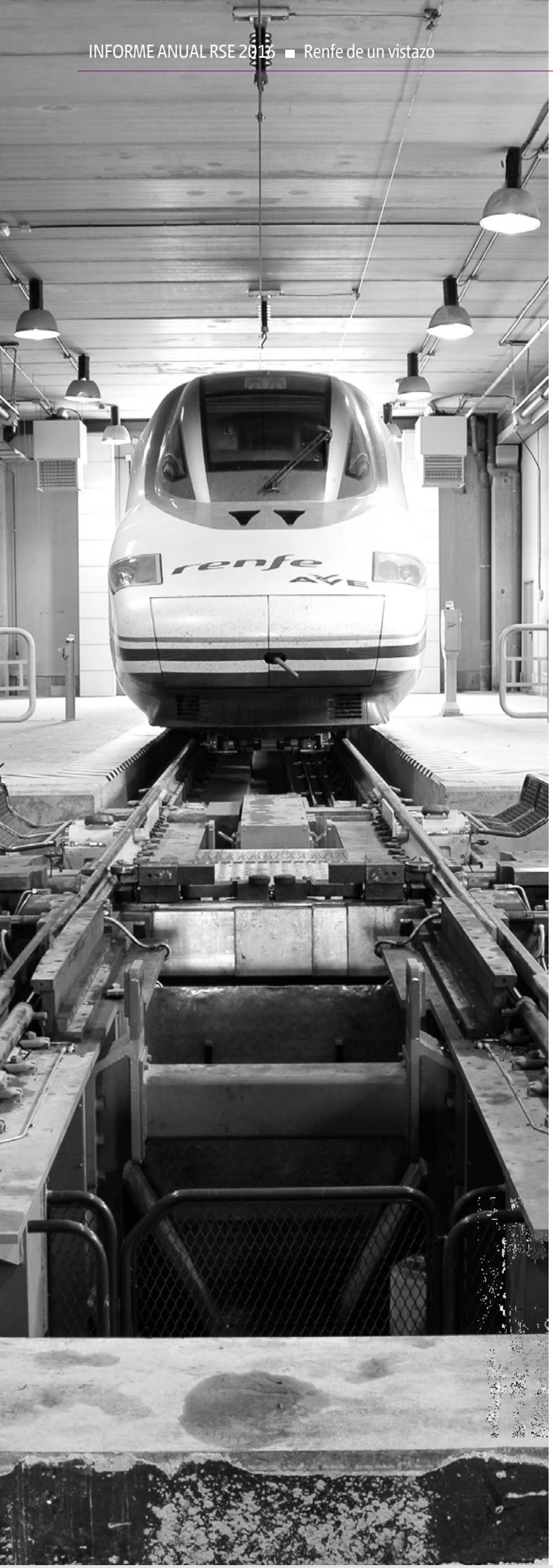
Medidas comerciales

- Continuar con las políticas de renegociación de las condiciones logísticas de los transportes, encaminadas a un mayor aprovechamiento y optimización de los recursos (entre ellas el incremento de la longitud de los trenes y de las toneladas transportadas por tren, y el aprovechamiento de retornos en vacío). En este aspecto cabe destacar la puesta en explotación entre Valladolid y Flins (Francia), con cliente final Renault, de trenes de 700 metros, realizando trasbordo a vagones de ancho UIC en Cobatrans (Hendaya).
- Análisis de la cartera de clientes, reales y potenciales, mediante un estudio detallado de las relaciones de tráfico que, con el objetivo de conseguir un crecimiento sostenible y rentable, abandonando aquellas fuertemente deficitarias que no se han podido reconducir vía precios o cambios logísticos, y recuperando tráficos históricos como los de Repsol Química y Repsol Petróleo, a través del operador TRAMESA, desde junio de 2016.
- Profundización en la aplicación de medidas de racionalización de la oferta de la Red Multicliente, ofertando soluciones a los clientes de Tren Cliente o Policliente (comercialización por slots).
- Se ha realizado un importante esfuerzo en la negociación de los contratos con los principales clientes para conseguir contratos a largo plazo con incrementos de precios selectivos y cambios en las condiciones logísticas para, dentro del compromiso de calidad del servicio, conseguir ahorros en los costes de producción, entre los que cabe destacar el contrato establecido con ArcelorMittal con vigencia de tres años a partir del 1 de febrero de 2016.

Medidas de Gestión

- A lo largo de 2016 se ha continuado la política de ajuste de los recursos empleados, tanto humanos como materiales, iniciada en ejercicios anteriores, destacando las siguientes actuaciones:
  - Se ha prolongado la política de ajuste de los recursos humanos, con una disminución de la plantilla media de un 8,3% respecto a 2015.
  - Se ha reducido el parque de locomotoras en explotación en un 8,7%.
  - Durante el ejercicio, 16 terminales que venían siendo gestionadas directamente por ADIF, se han incorporado al régimen de autoprestación. Se continúa con la explotación de la terminal de Abroñigal a través de la UTE TILO (con participación del 50%).
- En el marco del Plan de Transformación de Procesos y Sistemas, se han iniciado actuaciones encaminadas a la modernización de los mismos, con el objetivo de dar soporte a los cambios experimentados en el mercado, la exigencia creciente de los clientes y la presión cada vez mayor sobre los márgenes del negocio, atendiendo de forma global la gestión comercial y de clientes, la gestión de la producción y el análisis del negocio.





Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A

Principales magnitudes 2016

EBITDA Resultado bruto de explotación
18,81 millones de €

Ingresos
693,3 millones de €

Inversión
55,3 millones de €

Desglose de la Actividad

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

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

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

Servicios a terceros, que comprende, tanto el mantenimiento de material rodante ferroviario propiedad de entidades públicas (Adif y Ministerio de Defensa), como el de particulares (empresas constructoras y operadores privados).

Gestión de instalaciones de mantenimiento, que comprende la planificación y el diseño de nuevas instalaciones de talleres y su equipamiento, según necesidades, así como su mantenimiento.

Trabajos industriales tales como fabricación de material rodante, transformación de vehículos y reparación de componentes.

Otras actividades: consultoría y asesoramiento técnico, auditorías técnicas y de gestión del mantenimiento y achatarramiento de material rodante y equipos.

Ciclos de mantenimiento de los trenes

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

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

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

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

Mantenimiento Preventivo (Programado)

- Mantenimiento de 1er nivel: Intervenciones simples de mantenimiento que se efectúan periódicamente en ciclos medios de kilómetros entre dos servicios comerciales, no requiriendo elevadas estadías de inmovilizado de material. Comprobación de elementos de seguridad, especialmente bajo caja (bogies, ejes, frenos, etc.) y operaciones de limpieza.

- Mantenimiento de 2º nivel o grandes intervenciones: Operaciones de mantenimiento que obligan a la inmovilización del vehículo y se efectúan periódicamente en ciclos amplios de kilómetros, en las que se realizan operaciones complejas, donde se desmonta completamente el vehículo y que requieren de una mayor estadía de inmovilizado de material (grandes intervenciones). Reparaciones de componentes principales (bogies, frenos, ejes, motores de tracción, etc.), operaciones de media vida, rediseño interior y actualización de componentes.

Mantenimiento Correctivo (No Programado)

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

Principales Hitos de Renfe Fabricación y Mantenimiento en 2016

Evolución de la actividad

- En lo que se refiere al mantenimiento de primer nivel, el volumen de actividad ha sido similar en las dotaciones de material de Viajeros, no así en las de Mercancías, que ha continuado con el proceso de racionalización del parque.

- En lo relativo al mantenimiento de 2º nivel durante 2016 se ha producido un aumento de las intervenciones frente al año anterior, alcanzando un volumen record anual en cuanto a número de intervenciones realizadas y a su impacto económico en los ingresos de la Sociedad.

- Este incremento en el segundo nivel ha obligado a la organización a reordenar la actividad en varios centros.

- Todo ello ha requerido de inversiones y actuaciones específicas al objeto de poder asumir estas nuevas cargas de trabajo. Asimismo, en las Bases de Mantenimiento Integral se han llevado a cabo actuaciones para la mejora de la productividad, mediante inversiones en sus instalaciones.

Medidas Organizativas

- Racionalización de centros

  En línea con las actuaciones iniciadas en años anteriores se ha seguido profundizando en la racionalización de los centros procediendo al cierre de dependencias sin actividad y a la asignación de los recursos existentes a otros centros productivos.

  Con estas actuaciones, como continuación de las ya desarrolladas con anterioridad, se ha conseguido que los puntos correspondientes a la función de Asistencia Técnica se reduzcan un 50%.

- Mantenimiento Material Ancho Métrico

  Se ha constituido la nueva Gerencia de Mantenimiento Integral del Cantábrico, a partir de la Gerencia de Ancho Métrico a la que se han incorporado las Bases de Mantenimiento de ancho convencional de Santander y Bilbao Ollargan, con el objetivo de generar sinergias con los talleres de ancho métrico.

- Adecuación de horarios productivos

  Durante 2016, se han adaptado las jornadas de trabajo en varias Bases de Mantenimiento, buscando reforzar la presencia productiva de fin de semana, turnos partidos y jornadas específicas de tarde y noche, para una mejor adaptación de los horarios productivos a las necesidades de nuestros clientes.

- Unificación normativa de los recursos de la extinta FEVE

  Durante el año 2016, derivado de la firma del I Convenio Colectivo del Grupo Renfe, se ha procedido a la integración normativa total de los recursos procedentes de la extinta FEVE (Ancho Métrico) con el resto de trabajadores de Renfe Fabricación y Mantenimiento. La integración se ha materializado tanto en los aspectos retributivos como en todo lo relativo a jornada, brigadas de socorro, asistencia técnica en línea, etc.

Actuaciones Comerciales

Además de los Acuerdos Marco cerrados con Renfe Viajeros y Renfe Mercancías, que se empezaron a aplicar desde el 1 de enero de 2016, conforme a los términos generales ya expuestos en la Memoria del año 2015, cabe destacar como principales actuaciones comerciales:

- Actualización de las condiciones de Mantenimiento integral de las locomotoras de transporte de mercancías, y de los trenes y vagones para Renfe Alquiler de Material Ferroviario.
- Modificación de 180 vagones del tipo XX para Mercancías.
- Asistencia Técnica a Renfe Viajeros para el contrato de suministro y mantenimiento de nuevos trenes de Alta Velocidad.
- Modificación de plataformas MC3 para el transporte de vagones frigoríficos de Renfe Mercancías.
- Ejecución del prototipo de vagones X7 y MM2 para prestar servicio como vagones quitanieves.
- Acuerdo con ERION para la realización de la intervención R1 en locomotoras 334.
- Acuerdo con NERTUS para efectuar la intervención R3 en trenes de Alta Velocidad S-103.
- Prestación de servicios auxiliares para pruebas de experimentación prolongada en vía de alta velocidad. Tren AVRIL (Fabricante Patentes TALGO).
- Prestación de servicios auxiliares para pruebas en vía tren S-105. Tren OARIS (Fabricante CAF).
- Otras actuaciones comerciales:
  - Se establecen canales alternativos de comunicación con el cliente.
  - Gestión de reclamaciones en ofertas puntuales.
  - Encuestas de Calidad sobre ofertas realizadas.

Formación

Durante el año 2016 se han realizado 932 cursos, impartiéndose 62.522 horas, con 6.663 participantes y superando las inicialmente planificadas (53.344 horas).

Asímismo, se ha continuado con el proceso formativo para la puesta en marcha de la nueva Base de Mantenimiento Integral de Valladolid, si bien el proceso se ha visto penalizado por los continuos retrasos, ajenos a Renfe Fabricación y Mantenimiento.

Plan de Sistemas

Dentro del Plan de Sistemas, aprobado a finales del 2015 por importe de 12,1 millones de € para la modernización de los sistemas de información de Renfe Fabricación y Mantenimiento, se ha avanzado en las siguientes actuaciones:

- En fase de ejecución la actualización de la Estructura de Producto (Gestor de Documentación Técnica para el Mantenimiento).
- En fase de licitación la Oficina técnica del proyecto (PMO).
- Se está elaborando la Especificación Técnica de la fase I de Máximo (sistema de gestión de la producción), para su licitación.



Gestión Medioambiental y Eficiencia Energética

El sistema de gestión ambiental ha ampliado la certificación en cuatro bases de mantenimiento, totalizando 44 bases certificadas. Se encuentra pendiente de incluir en la certificación la nueva Base de Mantenimiento Integral de Valladolid, para disponer de la certificación integral medioambiental de Renfe Fabricación y Mantenimiento.

Se ha realizado la implantación de tres proyectos de eficiencia energética de renovación del alumbrado con tecnología led en las bases de mantenimiento de Fuencarral autopropulsado, Fuencarral alta velocidad y Málaga alta velocidad.

Otros hitos destacables en 2016

Adaptaciones de vehículos:

- Accesibilidad de vehículos Series 447 y 594 para personas de movilidad reducida (P.M.R.).
- Regionalización de vehículos Serie 447 accesibles para prestar servicios de Media Distancia, dentro del ámbito de Rodalíes de Cataluña.
- Modernización de imagen de vehículos Serie 446, con inclusión de medidas de eficiencia energética como iluminación tipo LED.

Homologación de sistemas de seguridad:

- ERTMS.
  - Se ha homologado el sistema ERTMS, nivel 1 y 2, de diferentes series de Cercanías y Alta Velocidad.
  - Participación en los grupos de trabajo ERTMS establecidos por el Ministerio de Fomento y en los grupos de coordinación ADIF/ Renfe de ERTMS.
- ASFA Digital.
  - Participación en el diseño para la instalación de sistemas embarcados de ASFA Digital en vehículos de Renfe Viajeros de ancho convencional.
  - Modificación de la versión de software del sistema embarcado ASFA digital en vehículos de Renfe Viajeros de Ancho métrico.

Servicios de Ingeniería y Gestión de Proyectos para Transformaciones de vehículos, siendo los proyectos más relevantes:

- Sistema WiFi: Realizado el proyecto de Ingeniería, obtenidas las autorizaciones y concluidos los primeros vehículos de las series 100-102-112.
- Seguimiento para la implantación de Plataforma Embarcada de Comunicaciones para Cercanías y Media Distancia.
- Modernización de imagen de composiciones diurnas Talgo S6, con inclusión de medidas de eficiencia energética como iluminación tipo LED.





Renfe Alquiler de Material Ferroviario SME, S.A.

Principales magnitudes 2016

EBITDA Resultado bruto de explotación
13,7 millones de €

Ingresos
20,4 millones de €

Inversión
20,3 millones de €



Principales Hitos de Renfe Alquiler en 2016

Las principales actuaciones desarrolladas por la Sociedad en 2016 han sido:

- La gestión del contrato de alquiler y mantenimiento integral de automotores de 20 trenes de la serie 592 con CP (Comboios de Portugal).
- La adquisición, en marzo de 2016 de 2 locomotoras serie 269.0 y en noviembre de 2016, de 20 locomotoras de las series 253 (4), 333 (4), 319 (2) y ancho métrico (10).
- Impulso a la comercialización de nuevas locomotoras y vagones. Como resultado de dicha actuación comercial, se han incrementado en 78 los vagones arrendados y en 7 las locomotoras arrendadas.
- Actualización de la página Web de Renfe Alquiler para dar a conocer su actividad y la diversa tipología de material de viajeros y mercancías de su propiedad para su alquiler por terceros.

Contribución de Renfe al desarrollo sostenible de España

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

La contribución de Renfe al desarrollo sostenible del país en 2016 asciende en términos económicos a 2.729 millones de €; generamos 13.955 empleos de forma directa y 8.007 empleos de forma indirecta mediante la contratación de servicios y realizamos contribuciones sociales por valor de 78,6 millones de €. En los últimos años hemos reducido nuestra huella de carbono un 44% hasta dejarla en 26,05 gr. CO_2 por unidad transportada; nuestra Intensidad energética-eficiencia energética (Wh por Unidad de Transporte) es de 97,8 Wh/UT; el 41,1 % de nuestros trenes utiliza energías renovables y tenemos un impacto mínimo en la biodiversidad de 0,26 km² de superficie ocupada.



renfe

ECONÓMICA

655 M€
Salarios

612,1 M€
Canon de Adif por uso de infraestructura y estaciones

184 M€
IRPF y Seguridad Social pagado por empleados

3 M€
Impuestos

186 M€
Seguridad Social

1.261 M€
Compra de productos y servicios

SOCIAL

13.955
Empleados

8.007
Empleos indirectos

3,74 M€
Formación

43,39
Horas de formación por empleado

1.768
Acciones preventivas de salud

98,12%
Contrato indefinido

40%
Mujeres en el Consejo de Administración

78,6 M€
Inversión en la comunidad

AMBIENTAL

97,8 Wh/UT
Intensidad energética-eficiencia energética

26,05 gr.
CO_2 Huella de carbono

44%
Reducción huella de carbono

1.684 M€
Ahorro de costes externos

41,1%
de la energía consumida por nuestros trenes procede de fuentes renovables

1,6 Mill. Tn. CO_2
Reducción huella de carbono



Diálogo con los grupos de interés

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

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

Principales grupos de interés

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Administraciones Públicas
- Sociedad

Principales canales de comunicación

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

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

Renfe dispone de cuatro agrupaciones de canales de comunicación:

Canales de comunicación con los grupos de interés

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

Club + Renfe, la nueva revista que viajará con los clientes en Ave y Larga Distancia

Desde febrero de 2016, los viajeros de los trenes de Alta Velocidad y Larga Distancia de Renfe cuentan con una nueva revista, Club +Renfe, con el propósito de entretener y acompañar a los clientes.

La revista está mensualmente a bordo de los trenes en clase preferente y cafetería y también está disponible en las Salas Club y en la página Web de Renfe. Asimismo, la revista dispone de una versión digital en una app propia con todos los contenidos de la revista y un diseño más dinámico, interactivo y atractivo. La app Club +Renfe está disponible ya en las plataformas habituales para dispositivos móviles.

Cada mes, Club +Renfe aporta una nueva mirada a la actualidad y al universo del viajero. Invita a conocer las facetas menos conocidas de los personajes ya consagrados, a descubrir a los más innovadores, con mayor proyección y a los jóvenes talentos del arte, la cultura, la ciencia o la tecnología que empujan fuerte y que ya tienen mucho que decir.

La revista se divide en cuatro grandes bloques. Una introducción de actualidad con la Agenda del mes en gastronomía, cine, comic, exposiciones, música y libros, la sección Innovadores dedicada a personas o colectivos y otra a Jóvenes Talentos.

El segundo bloque invita a una lectura sosegada de grandes reportajes. *Un viaje A más de 200* dedicado a un destino de Ave o Larga Distancia con una visión vertical, que tome el pulso a lo que está pasando ahora en la ciudad, una *Escapada Cercanías* que descubre los rincones escondidos en la corta distancia y un cuidado reportaje gráfico para llegar hasta la *España natural* de la mano de un personaje relevante de cada zona. Este bloque contará también con una Entrevista a un personaje consagrado de actualidad que además ocupa la portada, la sección *Creadores* que destacará cada mes un personaje relacionado con la investigación, la vanguardia, la sostenibilidad o la innovación y *Merece un viaje* destacará las citas, los movimientos o acontecimientos que dan pie para descubrir nuevos destinos.

El siguiente bloque, *+Tiempo,* intenta ser una guía útil para que el viajero aproveche mejor su tiempo en el tren. Rutas urbanas y recomendaciones de diseño, restaurantes y hoteles para aprovechar mejor cada ciudad en las secciones Urbanitas y Lo Último, y guiar al viajero para mejorar su calidad de vida con consejos Gastro, Tecnológicos y de Bienestar.

Club +Renfe incorpora también una sección abierta a la participación de los viajeros: Desde la Ventanilla, que cada mes publicará una foto realizada a bordo del tren y seleccionada de entre las que se envíen a la publicación o compartan los viajeros en sus perfiles de Instagram.

Club +Renfe contiene también un bloque llamado *A Bordo* destinado a explicar de forma dinámica y útil el universo del viaje en tren. Las últimas Noticias de Renfe, la sección *Cómo Funciona* explica en detalle algún aspecto útil para el cliente, las *Rutas en tren,* la *Flota* y los principales Servicios a bordo de los trenes Ave y Larga Distancia. Un *Relato corto* despide este viaje en Club +Renfe.



Comités de Clientes de Cercanías

Se trata de un foro de intercambio de opiniones y propuestas entre los clientes y Renfe. Actualmente existen Comités de Clientes en los Núcleos de Cercanías de Cantabria, Valencia, San Sebastian, Bilbao, Asturias y para los servicios Avant entre Madrid-Segovia-Valladolid.

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

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

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

Página Web

Durante 2016, la página web de Renfe ha sido una de las más consultadas, con 136 millones de visitas, del sector viajes y la primera del sector transporte. En dicha web, los clientes han contado con la presencia de Irene, una asistente virtual, que responde a las dudas de los usuarios las 24 horas del día. Durante 2016, Irene ha recibido 1,3 millones de visitas y contestó 1,7 millones de preguntas.

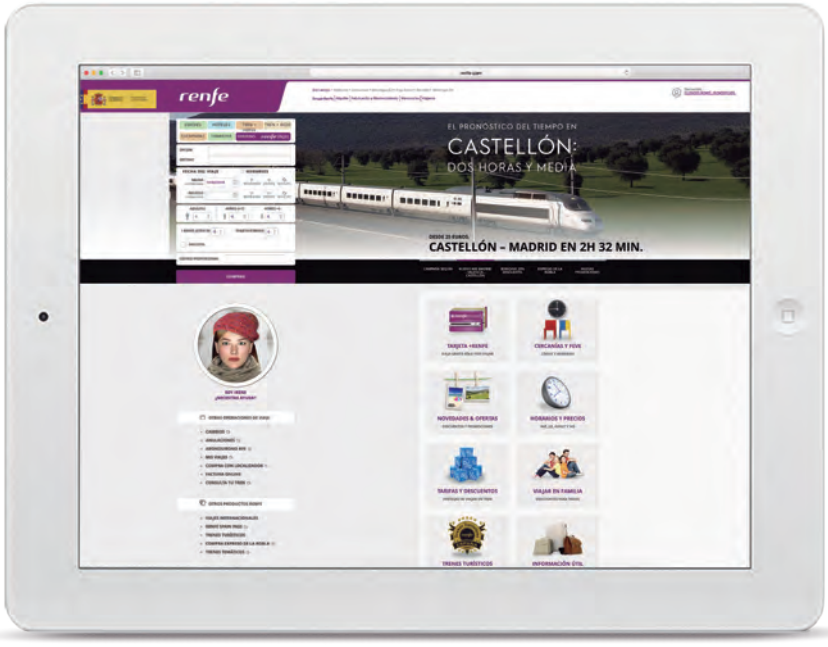
Asimismo, las visitas realizadas por los clientes de Renfe a través de las aplicaciones han crecido de forma exponencial, llegando hasta más de 23,3 millones de visitas. Cabe destacar Renfe Ticket con 14,5 millones, Renfe Horarios con 4,9 millones y Renfe Cercanías con 3,9 millones de visitas.

Entre las diferentes herramientas de diálogo y gestión disponibles en www.renfe.com, se encuentra la Oficina Virtual de Atención al Cliente que permite al cliente plantear las cuestiones que desee, utilizando un formulario on-line.

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

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

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





Redes Sociales

Renfe en la red

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

Los aspectos destacables de este proyecto son:

- La gestión de avisos e incidencias en tiempo real, con la creación del canal de Twitter @inforenfe
- Consolidar el canal como Oficina de Atención al Cliente.
- La reciente creación de un twitter de Renfe Cercanías de Valencia.
- La venta a través de las redes sociales de productos y ofertas exclusivas.
- La creación de un canal de Instagram para generar reputación entre los aficionados a la fotografía y al ferrocarril.
- La reestructuración del Blog de Renfe para dinamizar la relación con los clientes a través de vídeos y posts informativos, noticias, más destinos etc.
- La recuperación de la cuenta de LinkedIn, inactiva desde su creación, para ofrecer información laboral y profesional.

Actualmente, Renfe está presente en seis canales: Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube y blog. Cuenta, en total, con más de 300.000 seguidores oficiales, con un Klout de 87.

Twitter

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

La cuenta corporativa @renfe, valorada como una de las 10 mejores de España por varias páginas web y medios especializados, alcanzó en 2016 los 96.250 seguidores, y una media mensual de más de 10.000 menciones y más de dos millones de impresiones orgánicas de nuestros contenidos.

Creada en marzo de 2016, la cuenta @inforenfe se consolidó en 2016, con casi 7.000 seguidores, como un servicio esencial para dar información en tiempo real sobre todo tipo de incidencias en el tráfico ferroviario de AVE, Larga y Media Distancia.

Tras el éxito en 2015 del canal propio de Cercanías Madrid (que cerró el año con 35.462 followers), en febrero de 2016 se estrenó nuestra nueva cuenta de Cercanías Valencia @CercaniasVLC, que contribuyó a dar información actualizada sobre las obras del Corredor Mediterráneo, que afectaban a dicho servicio. A finales de año había reunido a cerca de 2.000 seguidores.

Asimismo, el twitter interactivo de Rodalies de Cataluña interactúa con los twitteros, es decir, que no sólo ofrece información de todas las acciones y últimas novedades de los servicios de Rodalies de Cataluña sino que también da respuesta a las posibles consultas de los usuarios. Además del perfil genérico, existen perfiles específicos para cada una de las líneas en servicio que permiten dar información concreta del servicio de la línea, así como consultas más personalizadas a los clientes. El número de seguidores de la cuenta general de Rodalies es de casi 30.000, a lo que hay que sumar los 45.000 followers de las 17 cuentas restantes (que ofrecen información pero no contestan).

Facebook

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

En 2016, el número de fans de Renfe alcanzó la cifra de 65.888.

You Tube

En el canal de videos Youtube en 2016 Renfe alcanzó la cifra de 2.496 vídeos, 1.483 suscriptores y 1.275.618 visualizaciones.

Centros de Servicios al Cliente

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

La actividad en los Centros de Servicio durante 2016 se cifró en 1.633.397 clientes atendidos en las siguientes estaciones: Albacete los Llanos, Barcelona Sants, Camp de Tarragona, Córdoba Central, Cuenca Fernando Zobel, Girona, Lleida Pirineus, Madrid Puerta de Atocha (2), Málaga María Zambrano, Requena-Utiel, Santiago de Compostela, Sevilla Santa Justa, Valencia Joaquín Sorolla y Zaragoza Delicias.

Reclamaciones de clientes

Área de Viajeros

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

Número de reclamaciones por cada mil viajeros en todos los servicios

Reclamaciones por 1.000 viajeros	2016	2015
Alta Velocidad - Larga Distancia	2,42	2,50
Media Distancia	0,51	0,44
Cercanías	0,13	0,11
Atendo (por cada 1.000 asistencias)	2,00	1,98
Ancho Métrico	0,34	0,29

Área de Mercancías y Logística

Reclamaciones	2016	2015
Mercancías	42	69



Reclamaciones, multas y sanciones

Durante el año 2016, el número de reclamaciones iniciadas contra Renfe y tramitadas ascendió a 192, lo que implicó un importe de las resoluciones estimatorias de 276.487,76€. De éstas, el 80,8% correspondió a lesiones en el tren y en la estación.

Por otro lado, Renfe recibió en el año 2016 setenta y cinco denuncias administrativas, por un importe total de 35.480,60€. El 50,7% de las mismas correspondieron a temas relacionados con consumo.

	2016	2015
Expedientes tramitados		
Número de expedientes tramitados	192	198
Importe económico de las resoluciones estimatorias (€)	276.487,76	675.612,90
Tipología de los expedientes tramitados		
Arrollamientos	3	3
Lesiones en el tren	85	80
Lesiones en estación	85	80
Otros	19	35
Denuncias		
Número de denuncias recibidas	75	86
Importe económico (€)	35.480,60	24.037
Tipología de denuncias (número)		
Incendios	7	7
Consumo	38	57
Agencia de Protección de Datos	0	0
Competencia	2	1
Disciplina laboral	26	16
Otros	2	5
Actuaciones penales		
Número de actuaciones penales	10	42
Importe económico (€)	40.000	25.013,77
Tipología de actuaciones penales (número)		
Arrollamientos de personas	1	8
Lesiones	4	22
Incidentes en el tren	4	5
Accidentes laborales	0	2
Otros	1	5



Participación en foros externos

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

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

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

Internacionalización

Estrategia de internacionalización

A lo largo del 2016, han continuado los procesos legislativos europeos encaminados a la aprobación del Cuarto Paquete Ferroviario en aras del establecimiento de un área ferroviaria única europea, aprobándose el Pilar Técnico (Directiva de Interoperabilidad, Directiva de Seguridad y Reglamento de la Agencia Ferroviaria Europea), con el fin de reforzar la interoperabilidad ferroviaria y el papel de la Agencia Ferroviaria Europea, y el Pilar de Mercado y de Gobernanza (Directiva de Gobernanza y Reglamento OSPs), mediante el cual se liberalizan los servicios de pasajeros domésticos a partir de 2020 y se pone fecha a la obligación de adjudicar contratos de servicios públicos (OSPs) mediante licitaciones (diciembre 2023) con excepciones.

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

Por otra parte, fuera de la UE se continúan produciendo proyectos y desarrollos ferroviarios, así como concursos, que abren nuevas oportunidades de internacionalización para Renfe.

Asímismo, Renfe ha mantenido los aspectos que han definido su política internacional durante los últimos años: impulsando servicios internacionales mediante fórmulas asociativas con otras empresas ferroviarias del entorno de la UE (CP o SNCF); fortaleciendo, con el fin de salvaguardar los intereses de la Compañía en el exterior, la presencia e influencia de Renfe en las diferentes organizaciones internacionales ferroviarias; y participando en proyectos de cooperación con otros países.

Proyectos Específicos

Proyecto Haramain de desarrollo de la Alta Velocidad en Arabia Saudí

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

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

Este proyecto consta de dos fases:

- CAPEX, o fase de Construcción, que en el caso de Renfe supone la participación en la construcción de los talleres para el mantenimiento del material rodante, la formación del personal de conducción, del personal comercial y del personal del Centro de Control de Operaciones, así como la preparación de la operación comercial de la línea.

- OPEX, o fase de Operación y Mantenimiento, que en el caso de Renfe supondrá la operación comercial del transporte de viajeros una vez esté operativa la línea.

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

Durante este año 2016, el proyecto Haramain ha logrado un notable avance en su fase de construcción. Por su parte, Renfe ha continuado las obras de construcción de los talleres del HHR en Medina (talleres de mantenimiento ligero y "pesado") y las tareas de preparación de la operación comercial. En particular la formación y perfeccionamiento de los futuros maquinistas saudíes de los trenes del HHR, cuyo primer grupo (formado inicialmente en 2014-2015 ha venido participando ya en todos los recorridos de prueba efectuados con los trenes ya suministrados por Talgo en Arabia Saudí.

Renfe también ha participado en la negociación consorcial con el Gobierno saudí de un "Global Agreement".

Además, Renfe ha promovido y liderado, dentro del Consorcio español, las discusiones y las tareas preparatorias necesarias para la plena operatividad de la empresa consorcial de Operación y Mantenimiento prevista en los contratos firmados con el Gobierno Saudí, y que será en última instancia quien opere comercialmente la línea de Alta Velocidad Meca-Medina.

Venta de material a Ecuador

Durante el primer trimestre de 2015 Renfe entregaba a la Empresa Pública de Ferrocarriles de Ecuador (FEEP) el material rodante rehabilitado, denominado "Tren turístico Costa Sierra", junto con las piezas de repuesto necesarias para su mantenimiento, adquirido por parte de FEEP en diciembre de 2013, llevándose a cabo el cierre y liquidación total del contrato en 2016 tras la ejecución del mismo y del periodo de garantía pactado.

Proyecto Tren de Alta Velocidad de California

Renfe inició el análisis del proyecto que la autoridad ferroviaria de alta velocidad de California ha previsto lanzar en 2017 y ha celebrado diversas reuniones en España, con posibles empresas colaboradoras.

Proyecto línea de alta velocidad entre El Cairo y Asuán

Renfe firmó un contrato con la empresa de ingeniería INECO con objeto de prestar su colaboración en la elaboración de un estudio de viabilidad de la línea de alta velocidad/velocidad alta ferroviaria El Cairo-Luxor, con extensión a Asuán y Hurghada, en el marco de la Encomienda de Gestión realizada por el Ministerio de Economía y Competitividad a INECO para el desarrollo de dicho estudio.

Participación en el programa de hermanamiento con Egipto

En el marco del programa de la Unión Europea "European Neighbourhood and Partnership Instrument Programme", resultó elegida la propuesta española, para desarrollar el proyecto de Hermanamiento "Supporting the Egyptian Ministry of Transport in the Implementation of the Railway Safety Management System". Renfe ha colaborado durante el año 2016 en dicho proyecto, junto con el Ministerio de Fomento, ADIF e INECO.

Servicios de Consultoría y Asistencia Técnica a ISR

Renfe ha prestado servicios de consultoría y asistencia técnica a los Ferrocarriles de Israel (ISR), al amparo del Acuerdo Marco de servicios de consultoría suscrito entre ambas el año anterior, sobre materias que abarcarían desde la operación hasta el mantenimiento de trenes, incluyendo áreas comerciales e informáticas.

Servicios de Consultoría y Asistencia para un proyecto en Perú

Renfe y ADIF han acordado colaborar en la ejecución de los servicios de consultoría que PeruRail tiene intención de contratar para la prestación de servicios de asistencia técnica con el fin de elaborar el estudio de las infraestructuras y operaciones ferroviarias del tramo de la vía de trocha estándar –1,435 m– (Mollendo-Wanchaq) y trocha angosta –0,914 m– (Wanchaq-Hidroelectrica) en Perú.

Venta de material a Madagascar

Durante 2016 Renfe mantuvo diferentes conversaciones con el Ministerio de Turismo, Transportes y la Meteorología de Madagascar, dado el interés del citado organismo en la adquisición de material ferroviario de ancho métrico del Grupo Renfe, teniendo en cuenta las similares condiciones técnicas del material ferroviario de ancho métrico del Grupo Renfe con el utilizado en Madagascar, quedando pendiente por parte del citado Ministerio el análisis de la oferta propuesta por Renfe y la búsqueda de financiación para poder iniciar el proceso de negociación de compra venta del material citado.

Proyectos dentro de la Unión Europea

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

Ha continuado reforzando su alianza con el operador público francés SNCF, especialmente en el ámbito de los servicios de viajeros de alta velocidad que conectan varias ciudades de ambos países, iniciados en 2013.

En este mismo sentido, Renfe ha continuado su colaboración con los Ferrocarriles de Portugal (CP) para desarrollar los servicios internacionales de viajeros entre los dos países (Madrid-Lisboa, Lisboa-Hendaya y Vigo-Oporto). Asimismo, Renfe mantiene cedido en alquiler a CP diverso material rodante de viajeros.

Cooperación con otras empresas ferroviarias

Además de los acuerdos antes mencionados con las empresas ferroviarias de países vecinos, Francia y Portugal, Renfe mantiene relaciones de cooperación con empresas



ferroviarias de diversos países mediante acuerdos de colaboración en vigor, como Israel, Turquía, Japón, India, Ecuador, Uruguay o Paraguay, firmando en 2016 un nuevo convenio de cooperación con East Japan Railway Company (JREast) y prorrogando el ya existente con la Universidad Estatal de Ferrocarriles de Moscú (MIIT).

Asímismo, permaneció en vigor durante el año 2016 el Acuerdo de colaboración entre la Asociación Española de Fabricantes, Exportadores de Material, Equipos y Servicios Ferroviarios (MAFEX) y Renfe para la realización de actividades de formación y promoción del sector ferroviario español en el exterior, además del acuerdo de colaboración con la Asociación Latino Americana de Ferrocarriles (ALAF).

Además, se firmó un nuevo Convenio con la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP) para la participación de Renfe en el Proyecto de Hermanamiento con Egipto.

Participación en organizaciones internacionales

Renfe es miembro de las organizaciones internacionales más importantes del mundo ferroviario, entre las que destacan la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC), la Asociación Latinoamericana de Ferrocarriles (ALAF), el Comité Internacional de Transporte Ferroviario (CIT), Organismos Europeos y Agencia Europea de Ferrocarriles (ERA), o la Comunidad Europea de Empresas Ferroviarias y Gestores de Infraestructura (CER). En 2016 el Presidente de Renfe formó parte del Management Committe de CER.

Programas de Formación y Seminarios

Renfe ha impartido durante el ejercicio 2016 los siguientes cursos:

- Seminario ERTMS para técnicos de los Ferrocarriles de Israel (5 al 7 de abril) en Haifa (Israel).
- Visita de estudio de una delegación de Egipto en España (29-4 marzo y 27, 28 y 30 de septiembre).

En estos programas participan la propia Dirección Internacional y los expertos de otras áreas de la empresa y sociedades del grupo, en función del ámbito que cubre la acción formativa.

Visitas de delegaciones extranjeras

A lo largo del año 2016, Renfe ha organizado, o ha participado, en programas de visitas a España de numerosas delegaciones extranjeras, tanto institucionales o gubernamentales, como de representantes de empresas del sector público o privado, de países como Rusia, Kazajistán, Uzbekistán, Corea del Sur, Japón, Marruecos, India, EEUU, Méjico, Costa Rica, Argentina, Irán, Israel o Arabia Saudí.

Otras actividades

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


renfe
Mercancías
269-211-9
renfe
Mercancías
269-211-9

03.

Renfe, 75 años de Historia



Renfe cumplió en 2016, 75 años. En 1941 se acometió una nacionalización de diferentes líneas y servicios que fue el inicio de la antigua R.E.N.F.E (Red Nacional de Ferrocarriles Españoles). Esta compañía estatal transitó prácticamente sin cambios orgánicos hasta la promulgación de la Ley del Sector Ferroviario de 2003, cuando se dio un paso decisivo en el desarrollo de una política liberalizadora del mercado ferroviario, que se puede considerar como el precedente más remoto de los cambios futuros.

Esta ley, que debe ser interpretada en el contexto del denominado Primer Paquete Ferroviario de la Unión Europea, dividió Renfe en dos empresas públicas distintas para que, respectivamente, mantuviesen la infraestructura y prestasen el servicio de transporte: el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF) para lo primero, y Renfe-Operadora para lo segundo, que heredaba la marca de Renfe. Con esta nueva estructura nacía Renfe-Operadora en el año 2005.

Posteriormente, el Real Decreto-ley 22/2012, de 20 de julio, por el que se adoptan medidas en materia de infraestructuras y servicios ferroviarios, dispuso la división de Renfe-Operadora en cuatro sociedades mercantiles estatales. En concreto, se creó una dedicada a prestar el servicio de transporte de viajeros derivada del área operativa de Viajeros de Renfe. Una segunda compañía se encargaría de gestionar el tráfico de mercancías. Otra tercera se hizo cargo de la actividad desarrollada por el área operativa de fabricación y mantenimiento. Y, finalmente, Renfe Alquiler de Material Ferroviario se encargaría de gestionar "las operaciones de arrendamiento y otras vinculadas de los activos de material ferroviario y, subsidiariamente, la venta y otras formas de puesta en disposición de dicho material e instalaciones". En 2012 se decidió también la integración de Feve, el ferrocarril de vía estrecha, en Renfe y en ADIF.

Actualmente, el Grupo Renfe tiene la misión de prestar servicios de transporte de viajeros y mercancías bajo el principio de seguridad, con criterios de calidad, eficiencia, rentabilidad e innovación, con vocación de servicio público y con el objetivo de incrementar la cuota de mercado del ferrocarril como operador ferroviario de referencia. El grupo Renfe y sus sociedades se apoyan sobre cuatro ejes de actividad: transporte de viajeros y comercialización de productos asociados en entornos metropolitanos, regionales,



nacionales e internacionales (Renfe Viajeros), transporte de mercancías y servicios logísticos (Renfe Mercancías), mantenimiento y trabajo industrial (Renfe Fabricación y Mantenimiento) y gestión de material rodante a disposición del mercado (Renfe Alquiler de Material Ferroviario). La compañía cuenta con 13.955 empleados y pone en circulación diariamente más de 5.000 trenes.

En 2012 se cumplieron los primeros veinte años de la alta velocidad en España. A bordo del AVE, el tren y el ferrocarril en España viven un momento dulce. Este éxito está fundamentado en unos parámetros de calidad muy altos que sitúan la alta velocidad española en uno de los primeros lugares del mundo. A la tradicional versatilidad y sostenibilidad del transporte ferroviario, nuestra red aporta ahora también calidad, tiempos de viaje competitivos con otros modos de transporte y precios atractivos para todos los perfiles de viajeros.

Además de la modernización de nuestra red ferroviaria y nuestros trenes, la alta velocidad está permitiendo un desarrollo económico apoyado en una industria que siempre ha sido puntera en nuestro país. La alta velocidad ha proporcionado a los ciudadanos numerosos beneficios, y ha convertido al AVE español en un modo de transporte exportable y en expansión, y uno de los motores de desarrollo socioeconómico de nuestro país.

Hoy, España es un referente en el mundo por su modelo de desarrollo de la alta velocidad, y se sitúa a la cabeza en extensión de red, modernidad y versatilidad del parque, velocidad comercial y puntualidad. Un éxito en términos de infraestructura que también ha permitido desarrollar una tecnología propia con capacidad para ser exportada al resto del mundo.

Un primer e importantísimo hito lo hemos cumplido con la adjudicación del diseño, construcción y operación de la línea ferroviaria de alta velocidad entre las ciudades saudíes de La Meca y Medina al consorcio hispano-saudí Al Shoula Group por un importe de 6.736 millones de €, en el que Renfe desempeña una posición de liderazgo junto con Adif, Ineco y otras empresas privadas españolas. Además de un reto colosal, este contrato supone un respaldo fundamental para la economía española en términos de generación de empleo y riqueza y de imagen de marca.

04.

Nuestros Compromisos



Compromiso con la calidad

La gestión en Renfe tiene como finalidad alcanzar altas cuotas de excelencia, para elevar los estándares de calidad percibida por los clientes, facilitando productos y servicios adecuados a sus necesidades y expectativas, actuando en aspectos críticos como son la puntualidad, accesibilidad, canal de venta, mejora del material y seguridad, así como en otros detectados en los espacios de diálogo establecidos con los clientes.



Renfe Viajeros

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

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

El indicador de satisfacción global de clientes y usuarios de Renfe Viajeros es de 7,61.

Indicadores de calidad percibida

	2016	2015
Alta Velocidad-Larga Distancia	7,87	7,80
Alta Velocidad-Media Distancia	7,66	7,87
Media Distancia	6,98	7,05
Cercanías Madrid	7,33	7,38
Rodalies Cataluña*	6,34	6,22
Cercanías Asturias	7,65	7,41
Cercanías Bilbao	7,11	6,79
Cercanías Cádiz	7,65	7,19

	2016	2015
Cercanías Málaga	7,89	7,84
Cercanías Murcia-Alicante	7,03	7,06
Cercanías San Sebastian	7,11	7,34
Cercanías Santander	7,25	7,37
Cercanías Sevilla	7,27	6,79
Cercanías Valencia	6,88	6,95
Cercanías Zaragoza	7,37	7,16
Feve	6,60	6,80

*Sólo Núcleo de Barcelona

Actividades certificadas de Renfe Viajeros

Certificaciones UNE-EN ISO 9001:2008

- El transporte de viajeros y la prestación del servicio por las líneas de alta velocidad Madrid-Sevilla y Madrid-Málaga, así como el seguimiento y control de las actividades contratadas.
- Servicio de transporte de viajeros por ferrocarril en el núcleo de Cercanías de Málaga.
- Servicio de transporte de viajeros por ferrocarril en el núcleo de Cercanías de Asturias.
- El transporte de viajeros y la prestación del servicio de cercanías de Barcelona, Gerona y Tarragona y de los servicios regionales de Rodalies de Cataluña.
- El servicio del transporte de viajeros por ferrocarril en las líneas de cercanías de Ancho Métrico: Bilbao-Balmaseda; Santander-Liérganes; Oviedo-Infiesto; Gijón-Laviana; Oviedo-Infiesto; Gijón-Laviana; Oviedo-San Esteban de Pravia; Santander-Cabezón de la Sal; Ferrol-Ortigueira; León-Cistierna-Guardo; Gijón-Cudillero; Caudal-Aller; y el servicio de atención al cliente.
- Planificación y prestación del servicio de desplazamiento, alojamiento, restauración y ocio en los Trenes Turísticos de Renfe Viajeros SA: El Transcantábrico Clásico; El Transcantábrico Gran Lujo; El Expreso de La Robla; Al Andalus.

Certificación UNE-EN ISO 14001:2004

- El transporte de viajeros y la prestación del servicio por las líneas de alta velocidad Madrid-Sevilla y Madrid-Málaga, así como el seguimiento y control de las actividades contratadas.
- El transporte de viajeros y la prestación de los servicios regionales de Rodalies de Cataluña.

Certificado UNE 182001:2008/1M: 2010 Q de Calidad Turística; Hoteles y Apartamentos Turísticos para su categoría y/o clasificación oficial. (Adaptado a Trenes Turísticos)

- Planificación y prestación del servicio de desplazamiento, alojamiento, restauración y ocio en los Trenes Turísticos de Renfe Viajeros SA: El Transcantábrico Clásico; El Transcantábrico Gran Lujo; Al Andalus; El Expreso de La Robla.

Certificados de servicio (UNE-EN 13816). Transporte Público de Pasajeros

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

Cartas de Servicios UNE 93200

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

Certificación de Accesibilidad Universal UNE 170001-2:2007

Servicio ATENDO Renfe: El tránsito de personas con discapacidad y/o movilidad reducida desde/hasta el punto de encuentro en las estaciones ferroviarias de origen y destino, que considera el acceso, recorrido y acomodación en el embarque/desembarque a la plaza asignada, que realicen el viaje en trenes de Renfe entre las estaciones que se recogen en el anexo de direcciones.

Madrid Excelente

Marca de garantía "Madrid Excelente", Gestión Empresarial de Cercanías de Madrid.

Renfe Mercancías

Indicadores de calidad percibida

	2016	2015
Mercancías	7,26	6,84

Actividades certificadas de Renfe Mercancías

Certificaciones integradas UNE-EN ISO 9001:2008 e UNE-EN ISO 14001:2004

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

Certificaciones UNE-EN ISO 9001:2008

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

Renfe Fabricación y Mantenimiento

Indicadores de calidad percibida

	2016	2015
Fabricación y Mantenimiento	6,44	6,02

Actividades certificadas de Renfe Mantenimiento

Certificaciones UNE-EN ISO 9001:2008

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

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

Certificación ISO 14001:2004

- En 2016, Renfe Fabricación y Mantenimientos dispone de 40 bases de mantenimiento certificadas ha pasado de 40 a 44 centros certificados por Aenor, con el Registro de Empresa GA-2001/0065.

Certificación Entidad Encargada del Mantenimiento

En 2015, Renfe Fabricación y Mantenimiento se ha certificado como Entidad Encargada del Mantenimiento de vagones por la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria del Ministerio de Fomento, para todas las funciones:

- Función de gestión, referencia ES/31/0015/0007
- Función de desarrollo del mantenimiento, referencia ES/33/2015/0002
- Función de gestión del mantenimiento, referencia ES/33/2015/0001
- Función de ejecución de mantenimiento, referencia ES/32/2015/0002

Todo vagón dedicado al transporte de mercancías debe tener asociada una Entidad Encargada del Mantenimiento para poder circular por una Red ferroviaria europea.

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

Certificación UNE-EN ISO 9001:2008

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

Compromiso con el cliente

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

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

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

Compromiso voluntario de puntualidad

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

Producto	Retraso	Compromiso de devolución
Trenes AVE	Superior a 15 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 30 minutos	Devolución del 100%
Trenes Alvia, Euromed y AV City	Superior a 30 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 60 minutos	Devolución del 100%
Trenes Talgo, Altaria, Intercity (Larga Distancia) y Trenhotel	Igual o Superior a 60 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 90 minutos	Devolución del 100%
Trenes Media Distancia	Superior a 15 minutos	Devolución del 25%
	Superior a 30 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 60 minutos	Devolución del 100%
Trenes Regional Exprés y Regional	Superior a 30 minutos	Devolución del 25%
	Superior a 45 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 60 minutos	Devolución del 100%
Trenes Avant	Superior a 15 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 30 minutos	Devolución del 100%

Producto	Retraso	Compromiso de devolución
Billetes adquiridos al amparo de tarifas promocionales Promo y 4 Mesa, se aplicara la siguiente indemnización:	Igual o Superior a 60 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 90 minutos	Devolución del 100%
Enlace para combinaciones alta velocidad (AVE+AVANT, AVANT+AVE y AVE+AVE):	Superior a 15 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 30 minutos	Devolución del 100%
Enlace para combinaciones del resto de productos	Superior a 30 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 60 minutos	Devolución del 100%

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

Indemnizaciones por retraso

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

Indicadores de puntualidad

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

%	2016	2015
Alta Velocidad - Larga Distancia	**83,4**	**80,3**
AVE	90,44	85,7
Larga Distancia	75,44	74,1
Media Distancia	**72,7**	**72,3**
Convencional	76,4	74,05
Avant	94,81	93,99
Ancho métrico	74,6	68,9

%	2016	2015
Núcleos de Cercanías		
Asturias	98,43	98,65
Barcelona	89,24	95,0
Bilbao	98,76	97,81
Cádiz	98,71	98,90
Madrid	96,30	97,32
Málaga	99,01	99,29
Murcia - Alicante	95,06	92,85
Santander	96,33	96,16
San Sebastián	97,25	96,07
Sevilla	96,24	95,19
Valencia	92,43	94,67
Zaragoza	96,72	98,87

%	2016	2015
Red de Ancho Métrico		
Media Distancia FEVE	74,6	68,9
Cercanías FEVE	94,8	92,9

Servicios de valor añadido para los clientes

Coche en silencio

El coche en silencio es un servicio que Renfe implementó desde al año 2014, con la finalidad de ofrecer una opción a todos aquellos usuarios que buscan viajar en un ambiente de calma y silencio. Durante los viajes en estos vagones, que en la actualidad son al menos 1 de cada 7, se tiene la garantía de viajar en total relajación, pues se exige que los pasajeros silencien sus móviles, utilicen auriculares para disfrutar de contenido en vídeo o en audio y que mantengan sólo conversaciones breves en voz baja.

Con el fin de mantener el ambiente, el cliente debe de tener en cuenta los siguientes aspectos:

- No se permite mantener conversaciones por teléfono móvil.
- Deben usarse los auriculares para la escucha de audio o video y siempre a un volumen que no moleste al resto del pasaje. En este coche no se ofrecen auriculares.
- Deben silenciarse todos los dispositivos electrónicos.
- Solo se emitirán los mensajes de megafonía imprescindibles por razones de servicio.
- Con el fin de mantener un ambiente relajado, se rebajará la intensidad de la iluminación siempre que sea posible, además de mantener una temperatura adecuada.
- Debe respetarse el silencio por lo que se hablará en un tono bajo y no se establecerán conversaciones duraderas.
- No se prestará el servicio Bar Móvil ni restauración a la plaza.

Asimismo, para garantizar la calidad del servicio se incluyen las siguientes excepciones:

- No podrán viajar menores de 14 años.
- No se comercializará la tarifa Mesa.
- No se comercializará la tarifa Grupos.
- No se permitirá viajar con mascotas.

Durante el año 2016, 1.520.174 viajeros han podido disfrutar del servicio de coche en silencio.

Servicio de menores sin acompañante

Renfe ofrece la posibilidad a los clientes de edades comprendidas entre los seis y los trece años, ambos inclusive, de realizar el viaje solo sin la compañía de un adulto en el área de Preferente de la mayoría de los trenes Altaria, Alvia, AVE y Euromed.

Este servicio se solicitará y contratará con una antelación mínima de 48 horas antes de la salida del tren y se presta a niños menores de edad, a partir de seis años y hasta los trece años que viajen solos.

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

Número de servicios de acompañamiento

Producto	2016	2015
AVE	16.766	15.033
Alvia	3.026	3.182
Altaria	510	546
Euromed	1.721	1.771
Total	**22.023**	**20.532**

Diversidad de menús para viajeros

Este año, los clientes han tenido la oportunidad de participar en la elección de los menús de los trenes con servicio de restauración a bordo. A través de iniciativas como una degustación en la Sala Club y en algunos trenes AVE, Renfe Viajeros ha hecho partícipes a los clientes en la elección de los menús que se servirán a bordo durante la próxima temporada.

Para ello, Renfe Viajeros organizó en la Sala Club de Puerta de Atocha una presentación de los nuevos platos que componen la selección previa de la restauración a bordo.

El acto contó con la presencia de clientes, de trabajadores de Renfe Viajeros, de personal de Ferrovial (adjudicataria del servicio), así como de los hermanos Torres, que colaboran en el diseño de la oferta gastronómica.

En este acto los clientes que acudieron pudieron dar su opinión a través de una encuesta y con este mismo fin, se instalaron en la sala unos monitores táctiles que medían la satisfacción de la gente a través de un sistema de reconocimiento facial.

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

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

Durante 2016 Renfe sirvió 2.079.269 de menús, de los cuales 27.622 fueron menús especiales.

Salas Club

Las Salas Club son áreas reservadas y exclusivas, para los clientes con billete en asiento Preferente, Butaca Gran Confort, cama Gran Clase o cama Preferente de cualquiera de los productos de Alta Velocidad-Larga Distancia y Trenes Turísticos de Lujo.

Además, podrán utilizarla los clientes con billete adquirido con un Bono AVE Preferente y Bono AVE Flexible Preferente (independientemente de la clase para la que se formalice el billete), los titulares de la Tarjeta +Renfe Plata o +Renfe Oro en vigor con un billete AVE-Larga Distancia de cualquier clase y tarifa y los titulares de la Tarjeta +Renfe Premium en vigor con un billete AVE-Larga Distancia o Avant de cualquier clase y tarifa, debiendo figurar el número de la tarjeta impreso en el billete.

Son espacios diseñados para hacer la espera más cómoda y confortable antes de la salida del tren, donde disfrutar de un ambiente relajado y estar atendido por el personal de tierra. Estas salas, climatizadas, disponen de áreas de descanso y lectura, de trabajo, de reuniones, de ocio, de autoservicio de cafetería y de WIFI.

Actualmente, existen Sala Club en las estaciones de Albacete Los Llanos, Alicante Termino, Barcelona Sants, Camp de Tarragona, Córdoba Central, Girona, Lleida

Pirineus, Madrid Chamartín, Madrid Puerta de Atocha (2), Málaga María Zambrano, Sevilla Santa Justa, Valencia Joaquín Sorolla, Valladolid Campo Grande y Zaragoza Delicias.

Número de usuarios de las Salas Club

	2016	2015
Número de usuarios	945.380	826.424

Aparcamiento con franquicia

Renfe bonifica a sus clientes +Renfe, +Renfe Plata, Oro y Premium del programa de fidelización, con descuentos especiales en los aparcamientos de las estaciones.

Los titulares de la tarjeta de fidelización de +Renfe podrán disfrutar de las siguientes condiciones exclusivas:

- +Renfe: para viajes en trenes AVE y Larga Distancia en clase preferente, aparcamiento gratuito durante 24 ó 48 horas para billetes de sólo ida o ida y vuelta respectivamente (excepto Madrid Puerta de Atocha).

- +Renfe Plata: para viajes en trenes AVE y Larga Distancia en plaza preferente, aparcamiento gratuito durante 24 ó 48 horas para billetes de sólo ida o ida y vuelta respectivamente (excepto Madrid Puerta de Atocha).

- +Renfe Oro: para viajes en trenes AVE, Larga Distancia y Avant en cualquier clase de confort, aparcamiento gratuito durante 24 ó 48 horas para billetes de sólo ida o ida y vuelta respectivamente.

- +Renfe Premium: para viajes en trenes AVE, Larga Distancia y Avant en cualquier clase de confort, aparcamiento gratuito durante 24 ó 48 horas para billetes de sólo ida o ida y vuelta respectivamente.

En todos los casos los clientes deberán presentar un billete impreso válido para viajar en el que figure el número de la tarjeta de fidelización. El aparcamiento se podrá utilizar tanto en la estación de origen como en la de destino que figure en el billete, no siendo válido en paradas intermedias del recorrido ni en otras estaciones de la misma ciudad. En el caso de las franquicias por 48 horas, será únicamente de aplicación a billetes de ida y vuelta, donde el origen de la vuelta es coincidente con el destino de la ida.

Este servicio está sujeto a la disponibilidad de plazas libres. Cada vehículo sólo tiene derecho a una franquicia, no pudiéndose acumular la de varios billetes.



Acuerdos con ferias y congresos

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

Operaciones realizadas para congresos

	2016	2015
Número de viajeros	223.501	222.131
Número de ferias	1.765	1.573

Puntos de última hora

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

Compromiso con la seguridad

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

La seguridad en la circulación, en particular, está recogida en la misión de la empresa, bajo un principio sistémico que trabaja en cuatro aspectos: la tecnología, el factor humano, la normativa y la profundización de la cultura de la seguridad, incorporando los resultados adquiridos a través de las experiencias previas.

El Sistema de Gestión de la Seguridad (SGS) se gobierna a través de diferentes órganos, con la misión de asegurar y vigilar el buen funcionamiento del Sistema. Además, anualmente se elabora un Plan de Seguridad, que recoge los Objetivos Operativos y los Objetivos de Seguridad. También se incluye dentro de él un Programa de Acción, con las acciones de inspección y de gestión, así como de Formación, destinadas a la consolidación de los niveles logrados y a la mejora continua.

Asimismo, el Grupo Renfe está impulsando un conjunto de Medidas de Mejora en la Seguridad, en el contexto del diseño de un futuro Plan, que reforzarán la planificación ferroviaria para la mejora continua de la seguridad en el medio plazo.

Objetivos de Seguridad en la Circulación 2016

El principal objetivo para el año 2016 fue el mantenimiento de los niveles de seguridad ya alcanzados, a partir de la entrada en vigor de los Certificados de Seguridad de las Sociedades Renfe Viajeros y Renfe Mercancías.

Las actividades propias de las nuevas sociedades se centraron en la evaluación y valoración del Riesgo, el cumplimiento de Planes de Seguridad y Programas de Acción, la actualización de sus SGS y en el cumplimiento de las Recomendaciones Técnicas emitidas por la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria y la normativa europea.

Implantación del Reglamento de Circulación Ferroviaria (RCF)

La implantación del Reglamento de Circulación Ferroviaria ha requerido la elaboración de nuevos procesos operativos, nuevos procedimientos y la revisión del SGS durante 2016, estableciendo un nuevo marco de funciones y responsabilidades de los departamentos implicados, destacando entre ellas, el rol fundamental de los Centros de Gestión en la coordinación de la operación ferroviaria y con los administradores de infraestructura.

Certi icados de Seguridad

En abril de 2016, Renfe Viajeros obtuvo de la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria su Certificado de Seguridad para poder operar por la Red Ferroviaria de Interés General (RFIG) y en julio obtuvo el Certificado de Seguridad de la Autoridad de Seguridad Ferroviaria Francesa (EPSF), para poder operar por la Red Ferroviaria Nacional francesa (RFN), culminando con ello el proceso establecido en el Real Decreto 22/2012 de 20 de julio, relativo a la estructuración de Renfe-Operadora en cuatro sociedades mercantiles estatales, de las cuales dos son Empresas ferroviarias que prestan servicios de trasporte de mercancías y de trasporte de viajeros.

Servicios Transfronterizos

Para poder operar en Francia y Portugal, como una empresa ferroviaria más de pleno derecho, Renfe Viajeros, además de contar el ya mencionado Certificado de Seguridad para circular por territorio francés, también formalizó Acuerdos Marco de partenariado para la operación, la habilitación del personal y la homologación del material, que le permitieron prestar estos servicios transfronterizos por ambos países.

Propuestas del Ministerio de Fomento en el ámbito del sector ferroviario

Dentro de las 22 medidas propuestas por el Ministerio de Fomento a raíz del accidente de Santiago de 2013, se ha continuado trabajando en aquellas que afectan a Renfe: modificación del "software" del Asfa Digital, instalación de navegadores en trenes de velocidad superior a 140 km/h no equipados con ERTMS, instalación de grabadores de audio y video en 240 trenes con velocidad superior a 160 km/h y sistemas de radio integrado GSM-R, tren tierra y móvil en 101 trenes.

Directiva de Presidencia nº 1

Como consecuencia de la constitución del Grupo Renfe, en Septiembre de 2016 se publicó la Directiva de Presidencia nº1, que sustituye a la anterior Circular de Presidencia nº1, con el objeto de establecer los criterios sobre la política de seguridad en la circulación y los principios para conseguir una operación ferroviaria segura en el Grupo Renfe. En esta Directiva se establecen las funciones y responsabilidades básicas en materia de seguridad en la circulación, se fijan los órganos de gobierno de la Seguridad y se destaca la importancia de promover una cultura de seguridad en las empresas del Grupo.

Objetivos Operativos 2016

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

Los Objetivos Operativos en 2016 continuaron con la implantación de medidas de gestión y el desarrollo de nuevas tecnologías, especialmente en el ámbito de la conducción de vehículos ferroviarios, tales como:

Innovaciones Tecnológicas

Se mantiene la tendencia positiva en el número de km-tren realizados bajo la protección de equipos de señalización en cabina de altas prestaciones (ERTMS, LZB). En el año 2016, el número de km-tren realizados bajo la protección de estos equipos ha supuesto el 31,3% de los km-tren anuales realizados (incluida la Red de Ancho Métrico).

Durante 2016 se ha continuado con:

- La sustitución de equipos de Asfa Analógico por equipos de Asfa Digital en el parque de trenes de Renfe.
- La implantación del Dispositivo de Alerta ante Señales de Salida (DASS) para el refuerzo de la comprobación por el maquinista de la indicación de las señales de salida.
- La implantación del Proyecto "Tablet-Tren", dotando a todos los maquinistas de una tableta con el objetivo de facilitar la gestión, comunicación e información al personal de conducción.
- La implantación de un Programa de Análisis Automático de Registros (AIR), capaz de analizar los Registradores Jurídicos de Seguridad (RJS).

Vigilancia de la Seguridad

Para la vigilancia del cumplimiento del SGS implantado en Renfe, la Dirección de Seguridad en la Circulación ha continuado trabajando en el Plan de Auditorías internas, cuya finalidad es la verificación del cumplimiento de las responsabilidades y actividades, definidas en cada uno de los procedimientos del SGS, por parte de las diferentes dependencias y actores responsables de las mismas.

También se ha realizado dentro de este Plan, una Auditoría Interna al SGS, por parte de una empresa externa, en la que se verificó el nivel de cumplimiento del mismo.

Aplicaciones informáticas para mejorar la gestión

Se ha continuado desarrollando la Plataforma de Seguridad "Asegur@", para la gestión e información de seguridad por las sociedades del Grupo.



Seguridad Ciudadana

El número de incidencias en el Grupo Renfe en 2016 alcanzó un total de 29.945 incidencias generales absolutas, con una reducción de un 3,49% sobre el total de las producidas en 2015, cumpliendo los objetivos establecidos. En este sentido, las medidas organizativas de seguridad implantadas en el Grupo Renfe a partir del segundo semestre de 2015, por el establecimiento del Nivel 4 del Plan de Prevención y Protección Antiterrorista, han supuesto una mejora en el grado de seguridad para viajeros y empleados.

Por lo que respecta a las incidencias consideradas como de especial actuación, el Grupo Renfe ha modificado en 2016 el sistema estadístico de contabilización, incorporando a las ya contempladas en 2015, las relacionadas con "obstáculos en vía", "viajeros detectados sin billete o con billete inadecuado", así como "arrollamientos de personas". Por ello, no se puede establecer una equivalencia cuantitativa con los datos de 2015.

Con esta nueva cuantificación se contabilizan sobre el total indicado, 27.889 incidencias en 2016 (frente a las 15.493 del sistema y año anterior), con hechos contra las personas, el patrimonio, la seguridad colectiva (obstáculos, uso indebido de alarmas y apertura de puertas), alteración del orden, tráfico injustificado de vías, viajeros sin billete o arrollamientos, entre otros.

De ese total de 27.889, 12.771 se producen en trenes y 13.372 en estaciones. El resto se reparten entre huelgas y manifestaciones, planes alternativos de transportes, manipulaciones en instalaciones, objetos extraviados, o conatos de incendios, entre otras. Incidencias en las que el personal de seguridad realiza labores de control y actuación directa tras el suceso.

Por otra parte, estas incidencias relacionadas con los principales servicios del Grupo Renfe, se distribuyen principalmente entre 22.118 en Cercanías (el 80,92%); 3.720 en servicios de Media Distancia (el 13,61%); 466 en servicios de Alta Velocidad (el 1,70%); 645 en Larga Distancia (el 2,36%); 96 en Mercancías (el 0,35%); y 289 en el área de Mantenimiento (el 1,06%).

En cuanto a las delegaciones territoriales en las que se produjeron los incidentes: la Zona "B" (Cataluña, Aragón, Comunidad Valenciana y Murciana) representa el 47% del total, 13.043 incidencias; mientras que la Zona "C" (Andalucía y Extremadura) representa el 11%, 3.146 y la Zona "A" (Centro, Galicia, Asturias, Cantabria, Castilla León y País Vasco), representa el 42%, 11.700.

Asimismo, cabe destacar las 18.461 actuaciones humanitarias y de auxilio en las que Renfe ha participado en 2016.



Autoprotección

El 25 de febrero de 2016, fue aprobado en Comité de Dirección el Sistema de Gestión de Autoprotección (SGA), superando la antigua denominación "Protección Civil" por esta de Autoprotección.

El objeto del SGA es servir de marco de referencia para regular las actuaciones que en materia de Autoprotección se realizan en el Grupo Renfe, estableciendo las competencias y responsabilidades de Renfe y de las sociedades de su Grupo, así como los órganos de gobierno y procesos del sistema.

Se ha iniciado la implantación de este nuevo Sistema de Gestión de Autoprotección, con la constitución de los órganos de gobierno: Comisión de Autoprotección, Comités de Gestión Renfe-Operadora – Sociedades, y Reuniones de Coordinación Técnica con otros departamentos. Igualmente se han adaptado tanto la gestión como las diferentes actividades a los procesos establecidos en el sistema, como planes de inspecciones, simulacros o formación.

Por otro lado, durante el año 2016 se activó por primera vez el Plan de Asistencia a las Víctimas de Accidentes Ferroviarios y sus Familiares (PAVAFF), debido al accidente sufrido el 9 de septiembre en O Porriño, con víctimas de diferente consideración.

La activación del PAVAFF propició que se facilitase atención a víctimas y familiares del accidente sobre diferentes asuntos, información, asistencia psicológica, transporte, alojamiento y manutención, deposito, custodia, limpieza y devolución de efectos personales, etc. para lo que se activó por primera vez la línea 900 dispuesta al efecto y se constituyeron dos centros de atención a familiares (CAF) en Vigo y O Porriño.

Actividad formativa

A continuación se muestran los datos de formación en materia de Autoprotección del grupo empresarial durante el año 2016:

	2016	2015	% 2016/2015
Cursos	576	962	-40,12
Horas	15.803	22.663	-30,27
Participantes	2.657	3.979	-33,22

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

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



Compromiso con la innovación

Por segundo año consecutivo, Renfe busca obtener fondos para financiar cuatro proyectos de innovación del programa de ayudas europeas CEF, Connecting Europe Facility, que subvenciona la implantación de soluciones innovadoras que contribuyan a hacer realidad la Red Transeuropea de Transporte para 2030. Dentro del programa CEF, en 2016, Renfe consiguió una preasignación de más de 27 millones de € de subvención directa para la actualización e implantación del sistema ERTMS en su parque, que previsiblemente se recibirá conforme se realicen las tareas planificadas.

La financiación de proyectos de innovación mediante instrumentos como los programas europeos CEF mencionados es uno de los pilares del modelo de innovación del que la compañía se ha dotado en 2016. En abril de ese año, se aprobó por el Comité de Dirección de Renfe, el nuevo modelo de innovación que contempla una combinación del conocimiento interno con el conocimiento externo, para sacar adelante los proyectos de innovación bajo un enfoque de inteligencia colectiva. Una parte importante del modelo lo constituye una apuesta por la innovación abierta, para aportar más velocidad y eficacia a la implantación del modelo, especialmente en el ámbito digital, sobre el que se prevé que gire una gran parte de los retos de innovación. El nuevo modelo de innovación incluye la definición de la gobernanza de la innovación en Renfe, que cuenta ahora con presupuesto asignado a la implementación de su Plan de Innovación.

El Plan de Innovación parte de los retos para los próximos años identificados en las cinco sociedades que forman Renfe. Para resolver esos retos, la compañía se está incorporando al ecosistema de innovación, conectando los retos y necesidades identificados con fuentes de innovación y tecnología internas y externas. En su modelo de relación con el ecosistema de innovación, Renfe está en contacto con profesionales, centros de investigación, universidades, startups y emprendedores. Asimismo, Renfe se relaciona con otras entidades públicas y privadas del ecosistema de la innovación con las que puede colaborar, entre otras actividades, en convocatorias europeas para proyectos de innovación.

Desde el punto de vista de la gobernanza del modelo de innovación, se contempla la participación activa de todos los empleados con el apoyo explícito de la alta dirección. Se considera que la clave del éxito del modelo de innovación radica en las personas que componen el Grupo Renfe, y es por ello que este nuevo modelo se apoya en la comunicación y en la formación, como los dos pilares básicos para la transformación interna y para la gestión del cambio cultural.

En cuanto a las sociedades del grupo, cabe destacar las actuaciones en I+D+i de Renfe Viajeros, sociedad que apuesta por la innovación con el propósito de contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos: la rentabilidad económica y la calidad percibida.

Las principales actuaciones llevadas a cabo en 2016 han sido:

- Proyecto "WiFi y +". Se engloba dentro del Plan Estratégico +Renfe, entre cuyos objetivos se encuentra modernizar la compañía, impulsando la implantación de la tecnología digital en toda la empresa para optimizar los recursos y mejorar la eficiencia de los procesos.

  El proyecto "WiFi y +" se desarrolla con el objetivo de configurar un servicio dirigido a los clientes de AVE, a los cuales se les pueda ofrecer una experiencia de viaje innovadora y satisfactoria mediante una oferta de conectividad y entretenimiento bajo demanda durante el tiempo de viaje, con contenidos digitales personalizados y servicios al viajero a la carta. Igualmente se plantea un servicio diferencial en estaciones de Cercanías poniendo en valor el tiempo de espera en las mismas.

  El nuevo servicio que nace del proyecto "WiFi y +" se denomina PlayRenfe. Este nuevo canal de comunicación y relación con nuestros clientes, utilizando como medio las nuevas tecnologías y la madurez de las comunicaciones móviles.

  Existen dos servicios diferenciados, en función del tipo de cliente y poniendo en valor el tiempo de viaje/espera: PlayRenfe Ave y PlayRenfe Cercanías.

- Implantación del control de autentificación para clientes de WIFI en los trenes y en Estaciones de Cercanías.

- Implantación de la tarjeta Renfe&Tú en el núcleo de Madrid como soporte para los títulos de transporte del núcleo Madrid.

- Implantación de título combinado Aeropuerto T4, que permite a los viajeros que llegan a Madrid acceder con un único título de transporte a la estación de aeropuerto T4. Esto implica la integración de lectores de código de barras en las barreras de control de accesos de Atocha Ave y estación de Aeropuerto T4, y su control centralizado mediante SIVER.

- Implantación del sistema de cartelería dinámica digital, tanto en el ámbito de las estaciones de Servicio Público (Cercanías y Rodalíes) como de los espacios vinculados a los Servicios Comerciales de alta velocidad y larga distancia (Centros de Servicios, Salas Club, Puntos de Última Hora, etc.) en las estaciones multioperador, con el objetivo de establecer un canal de comunicación ágil, dinámico, eficiente y adaptable a las distintas fases de la experiencia de cliente en las estaciones.
- Implantación del pago a través del móvil en las maquinas cercanías para billetes de cercanías.
- Actualización en los canales digitales de mejoras de accesibilidad.
- Implantación de nuevo canal de venta en ruta (SETREN) para interventores de trenes de Servicios Comerciales.
- Implantación de software único en las máquinas autoventa de Media Distancia, con el objetivo de que sean polivalentes y puedan vender billetes tanto de Media Distancia como de Cercanías.
- Implantación de la compra con puntos y redención de los puntos +Renfe en los canales de Cercanías.
- Implantación de un sistema para el alta de usuarios en Renfe Ticket para poder comprar billetes en cualquiera de los canales online de Renfe.

Asímismo, Renfe Fabricación y Mantenimiento está desarrollando un proyecto de locomotora que permita a Adif, realizar las funciones de exploradora. Las funciones serían las siguientes:

- Exploración de la vía, entendiendo como la detección del estado físico de la línea tanto de la vía como de la catenaria y de sus sistemas de señalización.
- Remolque de trenes por avería o falta de alimentación eléctrica.
- Función de limpieza de vía.

Además, se está desarrollando un proyecto de vagón quitanieves que permita liberar locomotoras de esta operación.

Asimismo la Agencia de Certificación en Innovación Española, S.L. (ACIE), emitió un informe favorable reconociendo como proyectos de innovación tecnológica en 2016 las siguientes actuaciones del Grupo Renfe:

- Proyecto 'Evolución de la plataforma de venta de Renfe Viajeros', desarrollado por esta sociedad.
- Proyecto 'Solución Tecnológicamente avanzada para material rodante en transporte ferroviario', desarrollado de forma conjunta por las sociedades Renfe Fabricación y Mantenimiento y Renfe Mercancías.



Compromiso con los empleados

Entre los retos planteados para el Grupo Renfe en 2016 en lo que se refiere al compromiso con los empleados se encuentran dar respuesta a un proceso necesario de rejuvenecimiento de su plantilla y ganar en competitividad y productividad, para poder abordar el proceso de liberalización del mercado de viajeros en las mejores condiciones.

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

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

I Convenio Colectivo Grupo Renfe

Fue aprobado por la Comisión de Seguimiento de la Negociación Colectiva de las Empresas Públicas, el 25 de abril de 2016.

En el mes de mayo se suscribió, como Convenio de eficacia limitada, con las organizaciones sindicales de CCOO y UGT.

Con fecha 20 de septiembre alcanzó la condición de Convenio de eficacia general, al ser suscrito con la mayoría de la Comisión Negociadora conformada por los representantes de Semaf, CCOO, UGT y SF-I (10 sobre 12) el I Convenio Colectivo del Grupo Renfe, cuya vigencia se extiende hasta el 31/12/2018.

Tiene por objeto regular las relaciones de trabajo en el Grupo Renfe, constituido en la actualidad por la entidad pública empresarial Renfe-Operadora, Renfe Viajeros SME, S.A., Renfe Mercancías SME, S.A., Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A. y Renfe Alquiler de Material Ferroviario SME, S.A.

El tratamiento económico de este Convenio es el establecido en materia retributiva en la Ley de Presupuestos Generales del Estado y sus normas de desarrollo.

A partir del 1 de enero de 2016, con el objeto de homogeneizar las condiciones laborales, sociales y económicas de todos los trabajadores del Grupo, se realiza la convergencia de categorías profesionales a Grupos y Subgrupos profesionales para el personal que proviene de Feve.

La convergencia se hace en función de una nueva redefinición de funciones para los trabajadores que se clasifican en este apartado y se incrementa su jornada laboral equiparándola al resto de los trabajadores del Grupo Renfe (1.720 horas).

Plan de empleo

A su vez, para dar respuesta a las necesidades de productividad y competitividad se desarrolla el Plan de Empleo del Grupo Renfe que regula los siguientes aspectos:

- Ordena la salida voluntaria de trabajadores.
- Crea nuevas categorías de ingreso con disminuciones de retribuciones entre un 10% y un 30%.
- Crea bolsas de empleo.
- Concede becas formativas para los colectivos que requieren de una formación específica ferroviaria (Conducción, Comercial y Talleres).
- Modifica el sistema de promoción para el colectivo de conducción.
- Establece un nuevo mapa de residencias estratégicas, acorde con el actual modelo ferroviario.

Igualmente, recoge un Plan de Desvinculaciones voluntarias, que requerirá la aprobación previa, para cada uno de los ejercicios, de la tasa de reposición.

Plan de desvinculaciones 2016

Durante el año 2016 se han producido 775 bajas voluntarias (23 de ellas a 1 de enero de 2017) distribuidas de la siguiente manera: Renfe-Operadora 19, Renfe Viajeros SME, S.A. 506, Renfe Mercancías SME, S.A. 101 y Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A. 149.

Igualdad de oportunidades

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

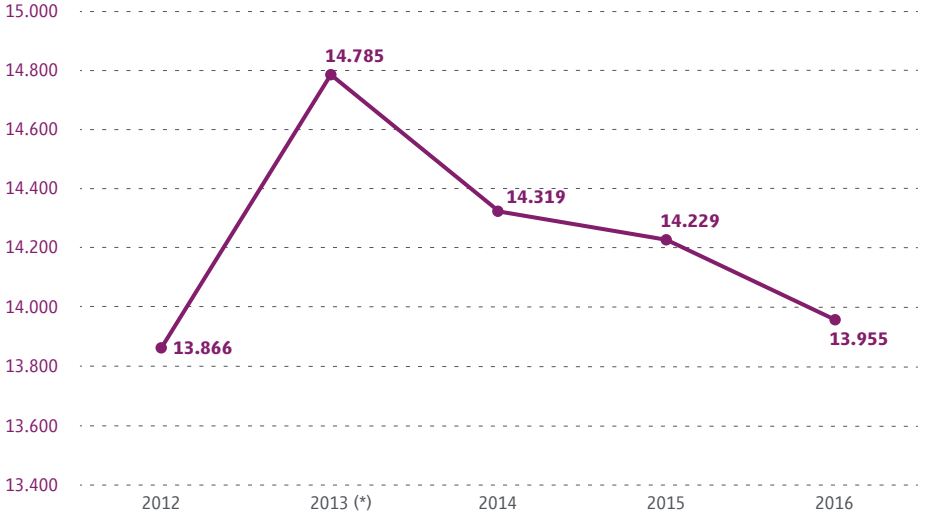
Esta Comisión se reúne con carácter ordinario cada tres meses y con carácter extraordinario cuando así se decide entre las partes integrantes, para hacer efectivo el derecho a la conciliación y corresponsabilidad de la vida personal, familiar y laboral, establecidos en la legislación vigente.

Perfil de los trabajadores de Renfe

Renfe cuenta con 13.995 trabajadores, la mayoría de los cuales son hombres (89,09%) y se encuentran en la franja de edad comprendida entre los 46 y 55 años (43,32%).

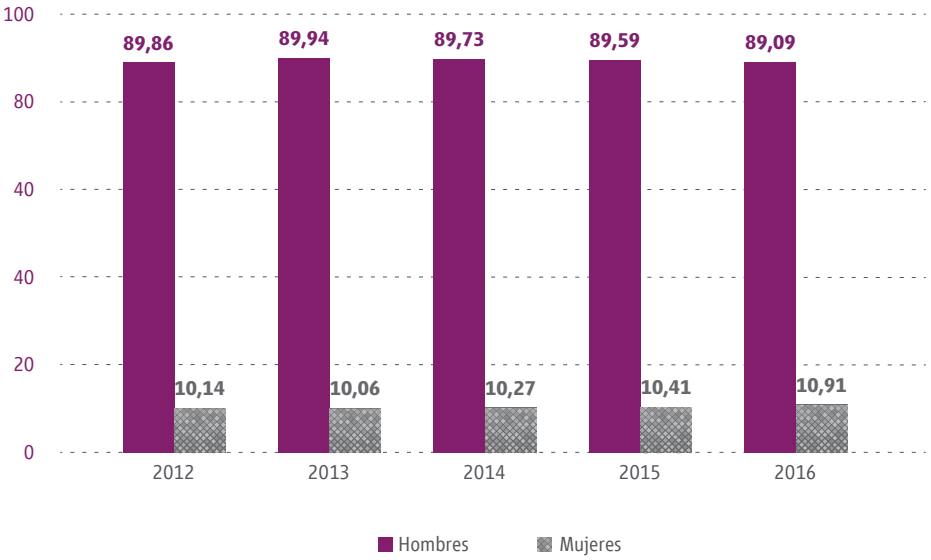
La evolución de la plantilla de personal ha sido la siguiente:

Número de empleados

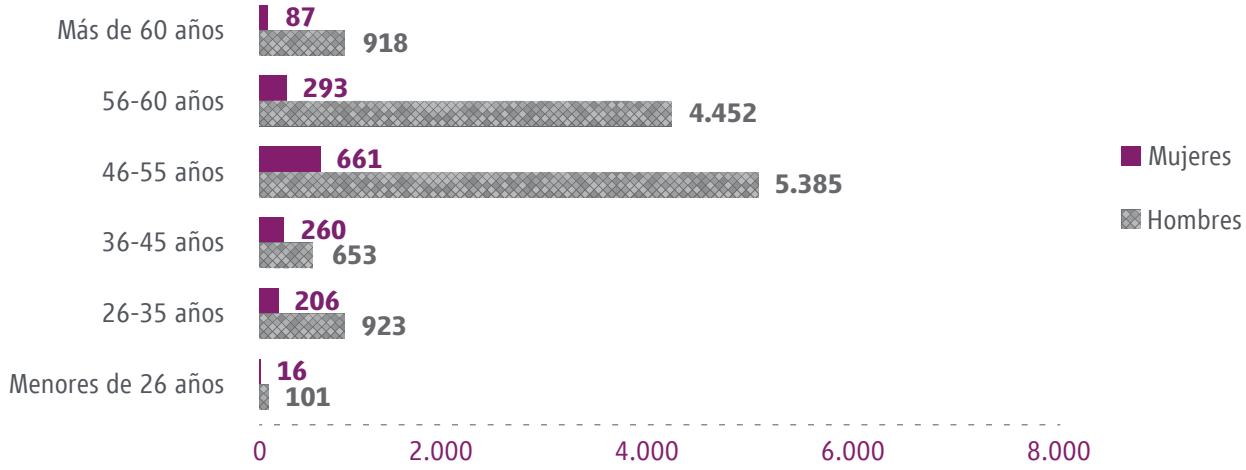


(*) Integración de Feve en Renfe

Porcentaje plantilla hombres / mujeres



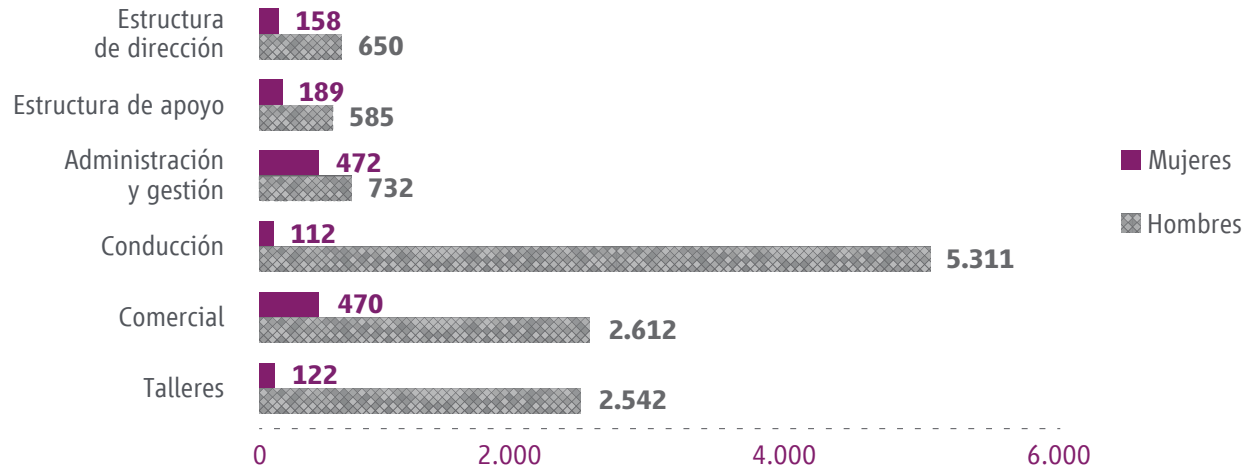
Distribución de la plantilla por edades y sexo



Distribución de la estructura de dirección por edad y sexo



Distribución de la plantilla por categoría profesional



Distribución de la plantilla por área de actividad

Área de actividad	2016	2015
D.G. Económico Financiera	132	136
D. G. de Seguridad, Organización y RRHH	232	234
D. de Comunicación Marca y Publicidad	49	51
Presidencia	19	18
Secretaría General y Consejo de Administración	32	29
D. G. de Operaciones*	203	196
D. Auditoría Interna	8	10
D. G. de Renfe Mercancías	1.312	1.501
D. G. de Renfe Fabricación y Mantenimiento	3.323	3.376
D. G. de Renfe Viajeros	8.639	8.673
D. G. de Renfe Alquiler de Material Ferroviario	6	5
Total	**13.955**	**14.229**

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

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

		2016		2015	
Comunidad Autónoma	Tipo Contrato	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Andalucía	Fijo	1.529	136	1.606	133
Aragón	Fijo	392	9	425	9
Asturias	Fijo	654	67	690	66
Cantabria	Fijo	305	15	326	16
Castilla-La Mancha	Fijo	214	7	240	7
Castilla-León	Fijo	1.354	107	1.427	107
Cataluña	Fijo	1.714	244	1.730	231
Comunidad Valenciana	Fijo	960	52	1.006	52
Extremadura	Fijo	89	-	102	-
Galicia	Fijo	465	41	477	42
La Rioja	Fijo	-	1	-	1
Madrid	Fijo	3.662	747	3.650	705
Murcia	Fijo	225	8	231	8
Navarra	Fijo	55	1	56	1
País Vasco	Fijo	573	67	584	66
		12.191	1.502	12.550	1.444
Total empleados con contrato fijo		**13.693**		**13.994**	

		2016		2015	
Comunidad Autónoma	Tipo Contrato	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Andalucía	Temporal	3	-	-	-
Asturias	Temporal	39	5	13	4
Cantabria	Temporal	2	2	5	2
Castilla-León	Temporal	26	2	4	3
Cataluña	Temporal	121	7	98	8
Galicia	Temporal	8	-	4	-
Madrid	Temporal	26	5	56	19
Murcia	Temporal	4	-	3	-
País Vasco	Temporal	12	-	15	1
		241	21	198	37
Total empleados con contrato temporal		262		235	

Empleados incluidos/excluidos del Convenio Colectivo

	2016	2015
Incluidos en Convenio	13.147 (94,21%)	13.415 (94,28%)
Excluidos de Convenio	808 (5,79%)	814 (5,72%)

En Renfe, el sistema de dirección por objetivos, que determina una parte de la retribución vinculándola al desempeño de cada trabajador, afectó en 2016 al 19,56% de la plantilla. Estructuras de dirección, apoyo y mandos intermedios, con la excepción de los mandos intermedios de conducción, son los trabajadores incluidos en el sistema.

Número de trabajadores con evaluación de objetivos

	2016		2015	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Estructura de Dirección	650	158	655	159
Estructura de Apoyo	585	189	548	165
Mandos Intermedios	919	228	921	218
Total	2.154	575	2.124	542
	2.729		2.666	

Estabilidad laboral

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

Índice de rotación de la plantilla

	2016	2015
Hombres	5,69	1,51
Mujeres	4,12	1,19

Índice de antigüedad de la plantilla

	2016	2015
Hombres	30,19	30,86
Mujeres	23,79	24,24

Número de bajas registradas

	2016	2015
Despido por sanción	5	6
Dimisión expresa	4	-
Excedencia a empresa participada	-	5
Excedencia voluntaria	6	7
Excedencia forzosa	-	5
Excedencia cuidados familiares	1	5
Expediente de Regulación de Empleo (ERE)	-	55
Excedencia Maternidad/Paternidad	6	5
Extinción de la relación laboral (Fallecimiento/Incapacidad)	93	59
Finalización de contrato	4	21
Desvinculaciones Voluntarias	752	-
Jubilación	40	103
Total	**911**	**271**

Distribución de la plantilla por tipo de contrato/jornada

	2016			2015		
	Jornada Completa	Jornada Reducida	Total	Jornada Completa	Jornada Reducida	Total
Contrato indefinido o permanente	13.577	116	13.693	13.878	116	13.994
Contrato temporal o de duración determinada	262	0	262	216	19	235

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

Bajas paternales y maternales

	2016		2015	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de empleados que tuvieron derecho a baja por maternidad/ paternidad	100	35	68	39
Número de empleados que se acogieron a la baja por maternidad/ paternidad	100	35	68	39
Número de empleados que regresaron al trabajo después de haberse cogido la baja por maternidad/paternidad	100	33	68	37
Número de empleados que seguían en la compañía transcurridos doce meses después de su vuelta tras una baja maternal/paternal	100	35	68	37
Porcentaje de empleados que volvieron a su puesto de trabajo después de que se les acabaran los permisps solicitados	100%	94,29%	100%	99,87%

Estrategia de Formación

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

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

Dentro de la estrategia de formación se sigue incidiendo en las siguientes líneas estratégicas:

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

  Este programa forma parte del Plan de Carreras del Grupo Renfe, y su objetivo es desarrollar en los participantes una visión integral de la gestión de una empresa, adaptando las tendencias más actuales a su ámbito de trabajo y actuación.

  Impartido por la Escuela de Negocios IMF Business School y homologado por la Universidad Camilo José Cela, el programa comenzó en noviembre de 2016, para concluir en junio de 2017, combinando formación presencial, online y ponencias magistrales.

  En esta primera edición participan 24 trabajadores del Grupo Renfe. Su objetivo es desarrollar a profesionales con potencial en las siguientes áreas complementarias: formación en conocimientos y herramientas de gestión empresarial, desarrollo de competencias y habilidades directivas y de gestión, formación en conocimientos técnicos específicos ferroviarios y desarrollo de competencias lingüísticas.

Horas de formación por género

	2016	2015
Formación Mujeres	38.187	24.439
Formación Hombres	446.614	381.390
Total	**484.801**	**405.829**

Promedio de horas de formación por empleado

	2016	2015
Formación Mujeres	36,93	16,49
Formación Hombres	44,05	30,52
Total	**43,39**	**29,03**

Horas y promedio de horas de formación por categoría profesional

	2016		2015	
	Horas	Promedio	Horas	Promedio
Estructura de Dirección	17.866	30,64	14.260	17,78
Estructura de Apoyo	20.751	35,90	19.909	24,82
Administración y Gestión	18.042	27,54	12.109	10,13
Conducción	337.767	64,78	273.342	50,08
Comercial	41.438	17,80	49.192	15,98
Talleres	48.937	20,31	37.017	14,01
Total	**484.801**	**43,39**	**405.829**	**29,03**

El esfuerzo formativo relativo al total de horas de formación ha aumentado respecto del ejercicio anterior un 19,45%. Este incremento está concentrado principalmente en el colectivo de Conducción.

Plan de Formación Anual

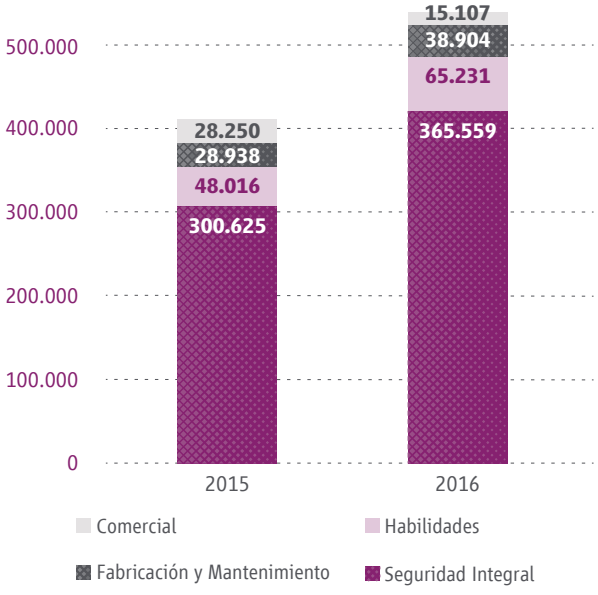
Renfe lleva a cabo un Plan de Formación Anual que recoge objetivos, itinerarios, detección de necesidades, sistemas de evaluación, así como todos los programas formativos dirigidos a los diferentes colectivos, entre otros contenidos.

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

Inversión en formación

(Miles de €)	2016	2015
Inversión en formación	3.743,89	3.840,22

Horas de Formación



Planificación de Formación transversal para el Grupo Renfe

A continuación se relacionan acciones transversales promovidas en todo el Grupo, para su ejecución durante el ejercicio 2016.

Formación en Idiomas

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

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

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

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

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

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

Formación corporativa para el Grupo

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

- Plan de Igualdad

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

- Ley Orgánica de Protección de Datos

  Para difundir aspectos relacionados con la Seguridad Informática y la Ley Órganica de Protección de Datos en el Grupo Renfe se ha consolidado un módulo de

formación en el Programa de Acogida para todo el personal de nueva incorporación.

- Formación en Sector Ferroviario

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

Otros programas están impartidos en modalidad *Blended Learning* por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles, y homologado por la UNED, que otorga el título de Experto Universitario en Transporte Terrestre.

Formación continua para el Grupo

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

Autoprotección

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

En la formación relativa a Planes de Autoprotección (PAU), los objetivos son conocer los PAU específicos de diferentes infraestructuras de la Red Ferroviaria (túneles, estaciones, complejos logísticos etc.).

Desarrollo

Fomenta la adquisición y entrenamiento de habilidades y conocimientos y herramientas de gestión. En este sentido, los cursos de habilidades pretenden dotar, mediante práctica y aprendizaje colaborativo, a los trabajadores de Grupo Renfe de las herramientas y habilidades que faciliten el desempeño de sus funciones, la consecución de objetivos y la adaptación al cambio. Diseñados e impartidos por formadores internos, están dirigidos a personal de Estructura de Dirección y Mandos Intermedios de todo el Grupo.

Entre estos cursos se encuentran la Gestión de conflictos, Motivación, Negociación, Gestión del estrés, Trabajo en equipo, Cultura organizacional y Gestión del cambio.

Formación Profesional dual

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

Durante el ejercicio 2016 Renfe participó activamente en la continuación del ciclo formativo con las Consejerías de Educación de las Comunidades Autónomas de Cataluña, Castilla y León, Madrid y Andalucía para la implantación efectiva del ciclo de formación profesional de grado medio de mantenimiento de material rodante ferroviario en la modalidad de formación profesional dual.

El ciclo formativo en modalidad dual en Renfe

Este ciclo formativo de grado medio de mantenimiento de material rodante ferroviario tiene una carga curricular de 2000 horas y se distribuye en dos cursos académicos.

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

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

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

La comunicación interna, una función transversal en el Grupo Renfe

Comunicación, gestión y participación son los tres ejes sobre los que se apoya la comunicación bidireccional entre empresa y trabajadores dentro del Grupo Renfe. Esta función estratégica profundiza en el compromiso de los empleados con los objetivos de la empresa.

La productividad y la eficiencia a través de un mayor conocimiento de la empresa dentro de la organización son también factores fundamentales, al tiempo que se sigue avanzando para que la coherencia de mensajes y valores sean aspectos transversales.

Principales indicadores de la intranet de la compañía:

- Sesiones: 3.066.038.
- Media diaria de accesos (de lunes a viernes): 10.961.
- Canal de acceso: red interna (77%) y red externa (Internet y dispositivos móviles) 23%.

Salud y seguridad laboral

Formación

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

El alcance de la formación implica a todos los niveles jerárquicos de la empresa y se imparte con una metodología eminentemente práctica, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Operativo de Prevención, POP 06, de Formación.

A continuación se muestran los datos de formación dentro del catálogo formativo de Salud y Prevención durante 2016, con el número de participantes y horas totales:

	2016		2015	
	Participantes	Horas	Participantes	Horas
Formación Continua	2.723	15.831	3.271	16.456
Formación Inicial	319	1.726	568	4.998
Formación Coyuntural	0	0	20	69
Total	3.042	17.557	3.859	21.523

En 2016 no se ha dado formación coyuntural, al no haberse dado los requisitos para ello.

Además de los datos en materia de Salud y Prevención expuestos, hay que añadir la impartición de 18.111 horas en materia de prevención y primeros auxilios, en módulos integrados en cursos generales dentro del catálogo de formación.

Los técnicos de Prevención y el Servicio Médico de Renfe han desarrollado una importante labor de formación, impartiendo los citados módulos y cursos de formación continua, dirigidos a personal interno de la empresa (cursos de formación inicial o de acogida a personal de nuevo ingreso) y a personal externo de las diferentes empresas que solicitan la habilitación que les acredite y homologue para la realización de los trabajos requeridos por Renfe o para aspirantes al título de conducción de vehículos ferroviarios u operaciones de tren.

Campañas preventivas de salud

Trabajadores	2016	2015
Cáncer colorrectal	298	314
Salud ocular	330	490
Salud ginecológica	105	251
Salud ósea	62	87
Riesgo cardiovascular	362	489
Prevención cáncer próstata	611	946
Total	1.768	2.577

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

	2016	2015
Ratio de Absentismo por accidente laboral	0,54	0,49
Jornadas perdidas por accidente laboral	24.806	22.526

	2016		2015	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Víctimas mortales por accidente laboral no traumático	0	0	0	0
Enfermedades profesionales declaradas	8	2	5	0

Procedimiento de Control Interno de la Actividad Preventiva del Grupo Renfe

El año 2016 ha sido el tercer año de vigencia de este Procedimiento habiéndose cumplimentado la totalidad de fases que comprenden el mismo.

De acuerdo a la planificación inicial acordada, se realizaron las auditorías que estaban previstas en los siguientes centros de trabajo:

Renfe Viajeros:

- D. Cercanías de Madrid: Móstoles El Soto, colectivos de Conducción e Intervención.
- D. Servicio Público: Gerencia de Servicio Público Cornisa Cantábrica y Ancho Métrico:
  - La Asunción (León), colectivos de Conducción e Intervención.
  - Avilés, colectivo Comercial de Estaciones.
- D. Servicio Comercial: Gerencia Servivio Comercial Norte en León, colectivo de Conducción.

Renfe Fabricación y Mantenimiento:

- Vicálvaro
- Málaga
- El Berrón
- Tarragona

Renfe Mercancías:

- Miranda de Ebro
- Trasona (Asturias). Ancho Métrico
- Monforte de Lemos
- Albacete.

Entidad pública empresarial:

- Centro médico Málaga
- Centro de formación Madrid
- Seguridad en la Circulación Miranda de Ebro
- Centro médico Ourense

Posteriormente se ha elaborado un informe por cada visita con las conclusiones extraídas (principalmente de carácter documental) y, en su caso, se propusieron acciones de mejora o recomendaciones a cada una de las Sociedades/EPE afectadas.

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

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

Parte del contenido de este procedimiento contempla realizar un seguimiento de las no conformidades graves y no graves detectadas en la Auditoría legal externa realizada en el año 2014.

Compromiso con los proveedores

Los procedimientos de contratación de Renfe respetan los principios de publicidad, transparencia, igualdad de trato y no discriminación.

Procedimiento

El régimen de contratación de Renfe se somete a las normas del Derecho privado, sin perjuicio de que a la preparación y adjudicación de los contratos les sea de aplicación lo dispuesto en la legislación de contratación pública prevista para los llamados sectores especiales. En este sentido, los procedimientos de contratación de Renfe están sujetos a la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales –en adelante LSE–, que resulta de aplicación para aquellos contratos de obras de importe superior a 5.225.000€ y para aquellos contratos de servicios y suministros de importe superior a 418.000€.

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

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

Proveedores y volumen de compra

Gestión Normal	2016	2015
Adjudicatarios	591	570
Importe (millones de €)	1.322,40	677,55

Total (Incluida Gestión Simplificada)	2016	2015
Adjudicatarios	1.215	1.276
Importe (millones de €)	1.355,73	713,43

Periodo Medio de Pago a proveedores

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

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

Normativa interna

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

Integrando la RSE en la cadena de proveedores

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

Mecanismos de cumplimiento

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

Principios de publicidad y transparencia

- Todas las licitaciones, por procedimiento abierto, restringido o negociado con publicidad, sujetas a la LSE, se publican en el DOUE, y en el BOE. En el

DOUE se publican asimismo las adjudicaciones de los correspondientes contratos, así como los procedimientos declarados desiertos o desistidos.

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

Principio de concurrencia

- Como norma general, todas las compras a partir de 1.800€ se realizan con publicidad de la licitación. Cuando el valor estimado supera 50.000€ la falta de publicidad debe justificarse en alguna de las causas previstas en el artículo 59 de la LSE. Cuando el valor estimado no excede de 50.000€ la falta de publicidad debe justificarse ante la Comisión Delegada de Compras e Inversiones.
- En los expedientes de gestión simplificada, que no se tramiten con publicidad, se deben pedir al menos tres ofertas, salvo que exista una causa objetiva por la que sólo pueda pedirse oferta a un proveedor.
- En los procedimientos negociados y restringidos, de acuerdo con la Norma IN-DCP-004/14, Disposiciones Complementarias a los Principios Generales de la Función de Compra, se establece que, cuando se limite el número de candidatos a invitar, no será inferior a 10.

Principio de confidencialidad

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

Principio de igualdad y no discriminación

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

Apuesta por las compras responsables

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

Comunicación con proveedores

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

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

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

Compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial

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

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

1. Compromiso con la sociedad y la accesibilidad
2. Compromiso con la cultura, la educación y el deporte
3. Compromiso con la sostenibilidad y el medioambiente
4. Compromiso con la ética y el buen gobierno

Inversión en Responsabilidad Social Empresarial

En 2016, Renfe ha realizado una inversión en la comunidad que ha alcanzado los 78,5 millones de €. La mayoría de esta inversión proviene del compromiso de Renfe con la sociedad y la accesibilidad, donde el servicio Atendo y los descuentos realizados a través de la Tarjeta Dorada Renfe son las partidas de inversión más altas.

Miles de €	2016	2015
Compromiso con la sociedad y la accesibilidad	72.763	133.411
Compromiso con la cultura, la educación y el deporte	177	122
Compromiso con la sostenibilidad y el medioambiente	5.610	5.343
Compromiso con la ética y el buen gobierno	19	28
Total	**78.569**	**138.904**

1. Compromiso con la sociedad y la accesibilidad

La accesibilidad en Renfe - Atendo

Durante 2016 el servicio Renfe Atendo se prestó en 133 estaciones accesibles en España, de las cuales 68 prestan servicio de forma permanente en todo el horario de apertura de las estaciones previa demanda anticipada de al menos 30 minutos antes de la salida del tren y 65 estaciones lo realizan de manera puntual con 12 horas mínimas respecto a la hora de viaje.

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

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

La solicitud de asistencia del servicio Renfe Atendo se puede realizar en el momento de la compra del billete, a través de cualquiera de los canales de venta que Renfe pone a disposición de los clientes (internet, estaciones etc.),o bien llamando al teléfono 912 140 505, número específico para la atención de estos viajeros.

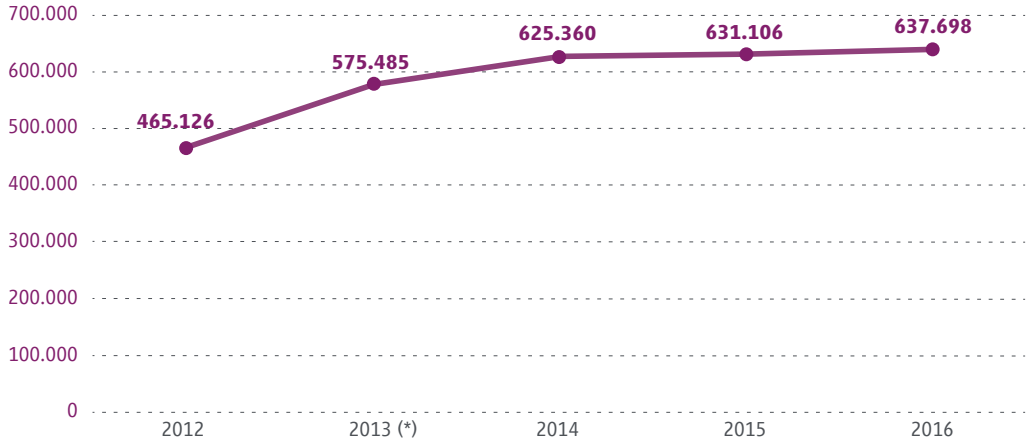
Renfe Atendo es el principal proyecto de Responsabilidad Social Empresarial de Renfe.

Los principales logros del Servicio Atendo, a lo largo de 2016, han sido los siguientes:

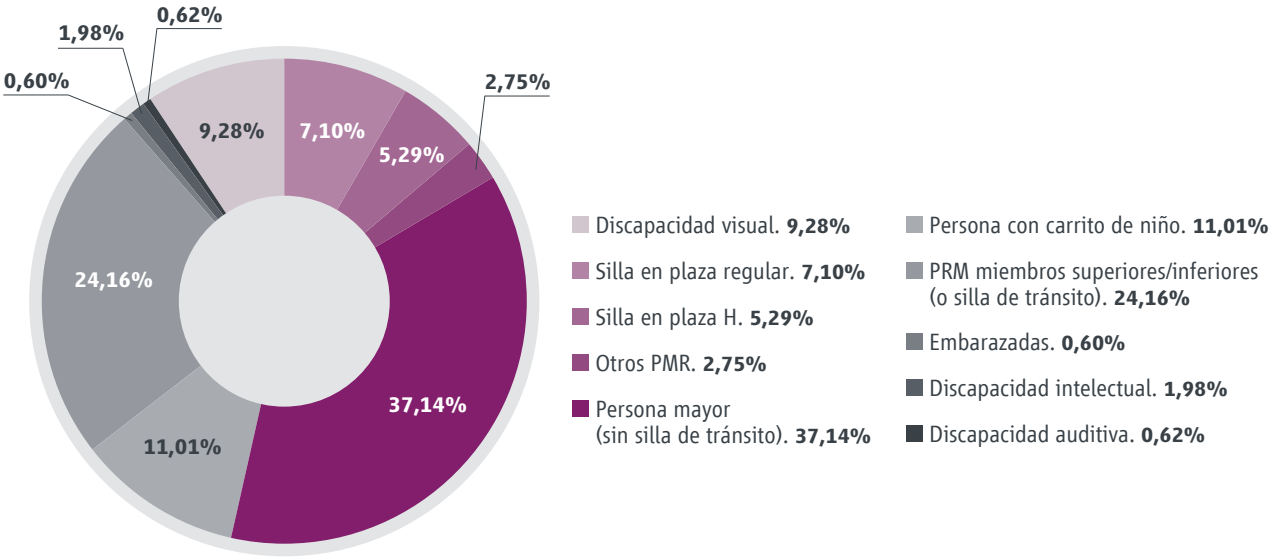
- El número de asistencias realizadas en 2016 ha crecido un 1,04% respecto al ejercicio anterior, alcanzando un total de 637.698 asistencias.
- El nivel de calidad del Servicio Renfe Atendo ha sido en 2016 de 8,43 sobre 10.

El Servicio Renfe Atendo dispone de la certificación de Accesibilidad Universal según la norma UNE 170001-2 que otorga AENOR. En la certificación, se reconoce que Renfe "dispone de un sistema de gestión de accesibilidad universal conforme a la norma UNE 170001-2:2007 para el tránsito de personas con discapacidad y/o movilidad reducida desde/hasta el punto de encuentro en las estaciones ferroviarias de origen y destino, incluyendo el acceso, recorrido y acomodación en trenes de Renfe que realizan viaje entre las estaciones, que cuentan con el servicio Atendo".

Nº de asistencias del Servicio Atendo



Distribución de las asistencias por tipo de discapacidad



Accesibilidad

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

También se está desarrollando un proyecto de accesibilidad a los trenes de la serie 447 de Cercanías, dotándolos de un coche de piso bajo a la altura del andén. En este coche se sitúan dos espacios para usuarios de silla de ruedas y un aseo universal.

Incorporación del servicio SVisual al Servicio Atendo

Este servicio está dirigido a las personas con discapacidad auditiva y se trata de un servicio de vídeo-interpretación en lengua de signos.

El sistema permite la comunicación entre personas sordas y oyentes en tiempo real y es capaz de integrar simultáneamente audio y vídeo. El personal del servicio Renfe Atendo dispone de una tableta para ofrecer este nuevo servicio que se ha incorporado en 10 estaciones con servicio Permanente: Madrid Puerta de Atocha, Madrid Chamartín, Barcelona Sants, Zaragoza, Córdoba, Málaga, Alicante, Valencia Joaquín Sorolla, Sevilla Santa Justa y Vigo Urzaiz.

App Renfe Atendo

Desarrollada en colaboración con Ilunion, supone un nuevo medio sencillo y cómodo para solicitar la asistencia y acceder a toda la información asociada al servicio desde terminales móviles. Permite solicitar el servicio y consultar la Guía del servicio Renfe Atendo, elaborada con criterios de lectura fácil en pdf accesible.

Página web

Se realizaron mejoras en la Web de Renfe para conseguir que el proceso de compra sea completamente accesible para las personas con discapacidad visual. Esta mejora se realizó el día 8 de febrero de 2016.

Diálogo con los grupos de interés

Renfe Viajeros ha organizado unas jornadas de divulgación de las necesidades de los clientes con discapacidad. Estas jornadas permiten dar voz a distintas asociaciones para que trasladen su realidad a las personas que tienen contacto con los clientes. El objetivo es formar al personal de Renfe, así como a las personas de empresas prestatarias del servicio Atendo, para ofrecer una mejor atención y respuestas a los clientes.

Asimismo, bajo el lema "Conocer es comprender", Renfe Viajeros ha desarrollado una jornada conjuntamente con la Fundación Down España en la que se ha profundizado en el objetivo de dar respuesta a las necesidades de las personas afectadas por el síndrome de Down. A este encuentro han asistido representantes de distintos departamentos de Renfe Viajeros vinculados con la atención al cliente.

Acuerdos de colaboración con la accesibilidad

- Acuerdo de colaboración entre Plena Inclusión Madrid y Renfe Viajeros, en vigor desde 2013. En el marco de este acuerdo se organizan dos "Jornadas de Familiarización con Cercanías" al mes, para favorecer el conocimiento del transporte ferroviario de Cercanías de las personas con trastorno del espectro autista y personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. El objetivo es dar a conocer el tren a personas jóvenes o adultos que precisan acceder a Cercanías para realizar sus actividades cotidianas. Con esta iniciativa se pretende contribuir a eliminar las limitaciones que actualmente existen para estos colectivos, acercándoles al tren y su funcionamiento.

- Acuerdo de colaboración entre Plena Inclusión Madrid, la Fundación de los Ferrocarriles Españoles y Renfe Viajeros. Este acuerdo de colaboración, firmado en 2016, dió lugar a las *"Jornadas de Divulgación del tren"*, consistentes en una visita guiada por el Museo del Ferrocarril de Delicias. Con esta iniciativa se pretende seguir contribuyendo a eliminar las limitaciones que actualmente existen para las personas con dispcapacidad intelectual o de desarrollo, acercándoles a la historia del tren y su funcionamiento.

  En el ámbito del acuerdo de colaboración se ha realizado un folleto informativo del Museo del Ferrocarril en Lectura Fácil que está disponible para todos los visitantes.

  Las visitas son guiadas por voluntarios culturales del Museo, pertenecientes al programa de la Confederación Española de Aulas de la Tercera Edad, en adelante CEATE, "Voluntarios Culturales Mayores para enseñar los Museos de España", a los que previamente formaron profesionales de la Gerencia de Atención al Cliente de Renfe Viajeros y personas con discapacidad intelectual de la Fundación Ademo.

- En línea con el compromiso de la compañía, en junio de 2016, Renfe y la Fundación Española para el Fomento de la Investigación de la Esclerosis Lateral Amiotrófica, FUNDELA, han firmado un acuerdo para facilitar el desplazamiento en Ave y Larga Distancia a los pacientes de ELA, cuando necesiten participar en ensayos clínicos y/o proyectos de investigación relativos a la enfermedad en una Unidad Especializada (pudiendo viajar el paciente solo o con un acompañante). El descuento es de un 90% en cada trayecto tanto para la persona que viaja como para su acompañante.

- Con objeto de analizar las características de las máquinas autoventa y dar soluciones viables a los aspectos que presentan dificultad para las personas con discapacidad o movilidad reducida, Renfe crea un grupo multidisciplinar

de trabajo en el que colaboran asociaciones de personas con discapacidad como ONCE, PREDIF, FIAPAS y CERMI. En dicho grupo se han elaborado documentos técnicos y propuestas para la adquisición de nuevos productos y se han detectado algunas características que deberían solucionarse, tanto en el hardware como en el software.

- Se incorpora en renfe.com un microsite específico para personas con discapacidades auditivas (vídeo en lenguaje de signos) y con dificultades de comprensión lectora, para lo cual se hace una selección de contenidos básicos para el viaje y una selección de propuestas de viaje en Lectura Fácil y en las app accesibles.

- Renfe incluyó en el "Rincón del lector" de las salas club de las tres grandes terminales ferroviarias, Madrid Puerta de Atocha, Madrid Chamartín y Barcelona Sants, libros de literatura en Lectura Fácil tanto de autores reconocidos como de nuevos autores, con o sin discapacidad.

- La Lectura Fácil es la adaptación de un texto que permite una lectura y comprensión sencillas, para que todas las personas, independientemente de su capacidad lectora o de compresión, puedan comprenderlo fácilmente. El formato accesible de Lectura Fácil permite la comprensión no solo a personas con discapacidad sino a personas mayores, turistas, etc.

Tarjeta Dorada Renfe

Durante el año 2016 se han realizado 11,2 millones de operaciones relacionadas con Tarjetas Doradas, de las cuales el 83% corresponde a actuaciones realizadas en los sistemas de venta en las estaciones, el 6% en Agencias de Viaje y el 11% restante a operaciones realizadas en Internet.

El número de Tarjetas Doradas Renfe para personas mayores o personas con discapacidad ascendió en 2016 a 1,9 millones de tarjetas y el número de operaciones realizadas a acompañantes de personas con discapacidad fue de 39,2 millones.

La aportación de Renfe en forma de descuentos mediante Tarjeta Dorada ascendió a **32,9 millones de € en 2016.**

Renfe y la acción social

Colaboración con Centros Especiales de Empleo

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



Colaboración con la Organización Nacional de Trasplantes

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

Clientes Solidarios

Renfe ofrece a sus clientes la oportunidad de colaborar con las organizaciones Aldeas Infantiles SOS, la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer y Nuevo Futuro a través de las tarjetas Tempo y +Renfe donando sus europuntos y puntos Renfe. Gracias a su solidaridad, en 2016 se han recaudado 8.062€.

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

Importe en €	2016	2015
Aldeas infantiles	3.549	5.631
Federación Española de Padres de Niños con Cáncer	4.185	1.002
Nuevo Futuro	328	4.646
Total	**8.062**	**11.279**

Comprometidos contra la violencia de género

Renfe está adherida a la Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género. La Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género se creó en 2012 con el objetivo de sensibilizar a la sociedad frente a la violencia de género, así como promover la inserción de las víctimas.

Con su adhesión, Renfe se ha comprometido a comunicar a empleados y clientes las campañas contra violencia de género que se hagan desde el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

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

La Gran Recogida de Alimentos

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

Los Bancos de Alimentos repartidos por toda la geografía española animaron a la participación de todos y a superar las cifras de 2015, ayudando a más de 1.500.000 de personas necesitadas en España. En 2016, han participado 129.000 voluntarios y se ha conseguido recaudar 22 millones de kilos de comida.

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

2. Compromiso con la cultura, la educación y el deporte

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

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

Proyectos culturales y educativos de Renfe

Concurso fotográfico "Acercando el objetivo"

Cercanías de Madrid realizó en 2016 la octava edición del Concurso Fotográfico "Acercando el objetivo" con el que incentiva esta disciplina artística en distintos formatos: reportajes, publicidad, retrato creativo, entre otros. Con este concurso, Renfe Viajeros quiere estar más cerca de sus clientes, fomentando tanto el transporte público sostenible y limpio que representa el tren como la cultura, a través del arte de la fotografía. En esta VIII edición se han presentado un total de 525 trabajos.

IX Certamen de Relatos Breves "Un tren, un viaje, una historia etc."

El Certamen de Relatos Breves de Cercanías Madrid, en su X edición, ha alcanzado un total de 1.320 relatos participantes. El objetivo del concurso es involucrar a nuestros clientes y a todos los ciudadanos en este proyecto, en el que los trenes se convierten en punto de encuentro entre los viajeros y los libros, mediante la escritura de pequeños relatos cortos o micro-relatos.

A lo largo de la trayectoria de este certamen, desde su arranque en 2007, se han recibido alrededor de 23.000 relatos, porque incluso supera las barreras del ámbito de Cercanías Madrid, ya que participan en el mismo personas de diferentes Comunidades Autónomas como Valencia, La Rioja y Extremadura o Cataluña, de las que son algunos de los finalistas de este año.

Trin Tran Tren

Cercanías Madrid organizó un año más el "Trin Tran Tren". Un espacio de ocio, juegos y talleres de pintura, música y globoflexia para los niños de entre 4 y 11 años en la estación de Cercanías Madrid en Nuevos Ministerios.

Esta iniciativa se enmarca en su estrategia de difusión de la cultura y promoción de todos aquellos eventos que tienen como centro el bienestar y el desarrollo del ser humano.

Catálogo de actividades escolares

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

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

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

Fomento del turismo cultural

Renfe ha puesto a disposición de sus clientes diversos trenes turísticos con el objetivo de acercarles a los valores culturales y paisajísticos de España. Mediante estos trenes los clientes pueden participar y conocer la vida de Cervantes; visitar Aranjuez en un tren histórico; conocer los rincones machadianos de Soria; visitar la villa monumental de Sigüenza; disfrutar del turismo, la cultura y la gastronomía en la ciudad de Ávila; tener una oportunidad única para descubrir la riqueza de las tierras gallegas y el patrimonio, la naturaleza y la cultura de Andalucía, Extremadura y el norte de España.

Los principales trenes turísticos de Renfe son:

- Tren Al Andalus:
  - Ruta Extremadura
  - Ruta Andalucía
- Tren Transcantábrico Gran Lujo
- Tren Transcantábrico Clásico
- Tren de la Robla
- Tren de la Fresa a Aranjuez
- Tren de Cervantes.
- Tren Medieval a Sigüenza.
- Tren Campos de Castilla.
- Tren Teresa de Ávila
- Tren del Peregrino
- Trenes Turísticos de Galicia:
  - Ruta de los Faros.
  - Ruta de los Pazos y Jardines Históricos.
  - Rutas del Vino.
  - El Tren Termal e do Camiño do Norte a Santiago

Compromiso con el deporte

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

Comité Paralímpico Español - Plan ADOP

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

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

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

ADOP
Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico

Fundación Deporte Joven

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

de escolares y a unas 2.000 instituciones o entidades deportivas en todo el país.

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

3. Compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad

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

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

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

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

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

En 2016, por cada unidad de transporte, se redujo la huella de carbono de Renfe en un 44% respecto a la existente en 1990 (46,56 gr CO_2 /UT), año base del Protocolo de Kioto. La mochila de carbono por unidad transportada por Renfe (26 gramos de CO_2) es cinco veces menor que el límite de emisiones correspondientes a los denominados automóviles "verdes", exentos del impuesto de matriculación (120 gr.CO_2 /km). Y puede acercarse a CERO si la energía eléctrica utilizada procede al 100% de fuentes renovables, lo que es perfectamente factible en el mercado eléctrico peninsular.

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

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

Renfe es consciente de que un sistema de transporte más sostenible es esencial para limitar el calentamiento global por debajo de 2 grados y de que, a pesar de ser el modo más eficiente en términos de emisiones, el ferrocarril es un modo de transporte a gran escala que tiene también una elevada responsabilidad en mejorar su eficiencia.

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

Política Ambiental de Renfe

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

- La plena adecuación ambiental de la operación ferroviaria mediante el cumplimiento de la normativa ambiental vigente y de los compromisos ambientales adquiridos voluntariamente.

- La puesta en valor de los activos ambientales tangibles e intangibles propios de la operación ferroviaria.
- La gestión adecuada de los aspectos ambientales ligados a la interrelación entre infraestructura y operación.

Compromiso ambiental de Renfe

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

Renfe se compromete a:

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

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

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

Gastos e inversiones ambientales

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

Gastos de naturaleza ambiental

Según los datos del cierre del ejercicio 2016, se ha incurrido en gastos de naturaleza ambiental por importe de 527.000€, con un mayor peso de los residuos. Estos gastos se desglosan en los siguientes conceptos:

Importe en €	2016	2015
Prevención de contaminación de suelos y aguas	62.000	2.440.000
Gestión y tratamiento de residuos varios	211.000	176.000
Gestión y tratamiento de residuos peligrosos	217.000	191.000
Gestión y tratamiento de aguas residuales	29.000	28.000
Otros	9.000	5.000
Total	**527.000**	**2.840.000**

Inversiones ambientales

En lo que respecta a las inversiones de origen ambiental se han destinado unos dos millones y medio de euros (2.560.780€), una cifra similar a 2015.

2,162 millones han sido dedicados a la continuidad de los Programas de Mejora de la Gestión Energética en diversas series de trenes.

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

Multas Ambientales

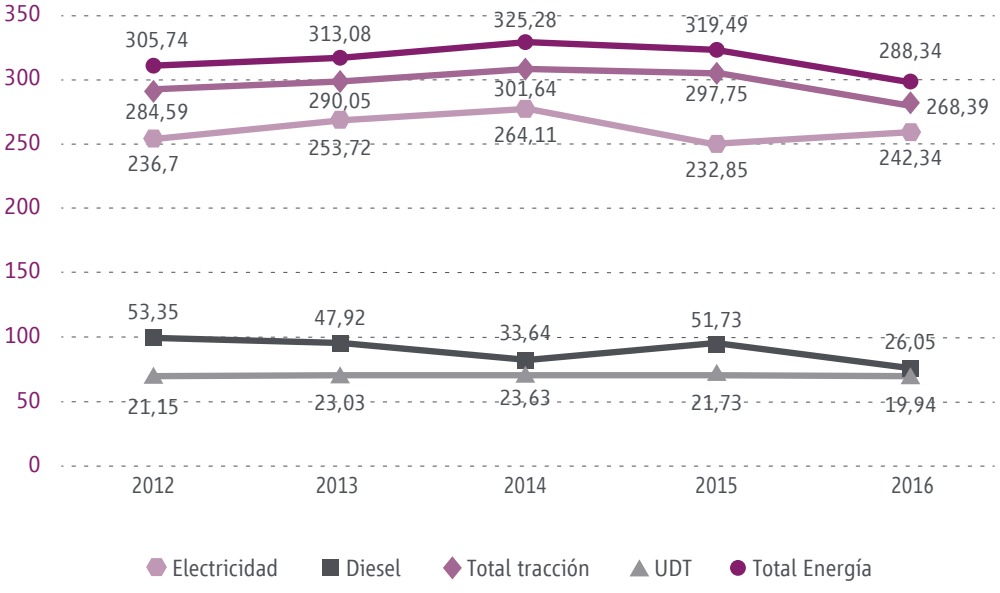
Durante el ejercicio 2016, Renfe no ha tenido sanciones por motivos ambientales.

Consumos: energía eléctrica y diésel

En 2016, se han destinado casi 290 millones de € a la adquisición de energía eléctrica y de combustible diésel, tanto en tracción como en usos distintos de tracción, mejorando netamente (-9,7%) las cifras de 2015, sobre todo por la reducción del precio del gasoil.

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

Evolución de los gastos de energía (millones de €)



Consumos: Agua

Los gastos ascendieron en 2016 a 1,642 millones de euros, con un ligero aumento del 2,9% respecto a 2015.

La aportación estratégica de Renfe a la sostenibilidad

Ahorro de costes externos

Renfe ha evaluado para 2016 los ahorros monetarios generados por sus servicios en concepto de costes externos, resultando una cifra récord de 1.684 millones de euros por este concepto.

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

Metodología empleada

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

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

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



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

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

Tabla: Magnitud de los costes externos del transporte

Europa
Costes externos > 500.000 Millones de euros (≅ 4% del PIB europeo)
Costes externos + congestión > 700.000 Millones de euros (≅ 5-6% PIB europeo)
España
Costes externos > 42.000 Millones de euros (> 4% del PIB español)
Costes externos + congestión > 66.000 Millones de euros (≅ 6% PIB español)

Aplicación de la metodología en Renfe

Renfe, en base a la metodología descrita, realiza su estudio anual de ahorro de costes externos usando una hipótesis de sustitución modal. Dicha hipótesis de sustitución modal, avalada por el departamento de Economía del Transporte de la Universidad de Leeds, es la siguiente:

Servicios de Cercanías:

- 80% Automóvil zona urbana
- 20% Autobús

Servicios de Media Distancia:

- 80% Automóvil zona interurbana
- 20% Autobús

Servicios Alta Velocidad - Larga Distancia:

- 50% Automóvil zona interurbana
- 10% Autobús
- 40% Avión

Servicios de Mercancías y Logística:

- 100% Camión

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

Principales resultados

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

Distribución del ahorro por tipo de servicio

Millones €	2016	2015
Costes externos producidos por Renfe	466	471
Costes externos que hubieran generado los modos de transporte sustitutivos	2.150	2.174
Ahorro de los trenes de viajeros y mercancías	1.684	1.703

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

Distribución del ahorro por tipo de servicio

Millones €	2016	%	2015	%
Mercancías	**279**	**16**	**298**	**17**
Viajeros				
Alta Velocidad - Larga Distancia	730	44	717	42
Cercanías	521	31	520	31
Media Distancia	155	9	168	10
Total Viajeros	1.406	84	1.405	83
Total	**1.684**	**100**	**1.703**	**100**

Distribución del ahorro por coste externo

Millones €	2016	%	2015	%
Accidentes	657	39	681	40
Cambio climático	791	47	783	46
Congestión urbana (1)	169	10	170	10
Resto de componentes (2)	67	4	69	4
Total	**1.684**	**100**	**1.703**	**100**

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

Circulaciones alternativas evitadas

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

Automóviles
353 millones de circulaciones

Camiones
3,9 millones de circulaciones

Aviones
107.800 circulaciones

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

Consumo energético y emisiones evitadas

El estudio de sustitución modal muestra los ahorros de emisiones y consumo energético producidos en Renfe en 2016 fueron de:

Ahorro de emisiones CO_2
1,6 Millones Toneladas CO_2

Ahorro de energía
1 Millón de Toneladas equivalentes de petróleo

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

Consumos energéticos realizados

En 2016, a pesar del estancamiento de los tráficos totales, provocado por la disminución de los flujos de mercancías, las cifras unitarias de consumo energético mejoraron, presentando una ligera mejora respecto a 2015 del 2,7%, que deja la ratio de eficiencia energética por debajo de 100 Wh/UT.

	2016	2015	% 2016/ 2015
Millones litros diésel	72,55	75,77	-4,25
Gwh diésel	720,4	752,4	-4,25
Gwh tracción eléctrica	2.393,9	2.422,5	-1,18
Gwh total	3.114,3	3.174,9	-1,91
Millones de Unidades Transportadas	31.852,0	31.905,4	-0,17
Wh/UT	97,8	100,5	-2,69

También es relevante señalar que se produjo una disminución del total de la energía de tracción consumida en un 1,2%.

Cabe destacar también la progresiva extensión de la remuneración de la energía devuelta por freno regenerativo en corriente alterna, procedente de las circulaciones de alta velocidad.

Evolución de las fuentes energéticas primarias de los consumos de tracción

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

El año 2016, un mix peninsular menos sostenible provocó que la "mochila" de carbono de cada Kw/h producido en este año fuera de 308 g. CO_2/KWh.

Emisiones de gases de efecto invernadero

	2016	2015
Kg CO_2 debidos a electricidad (emisiones indirectas)	636.804.000	571.710.000
Kg CO_2 debidos a diésel (emisiones directas)	192.983.160	201.548.380
Total Kg CO_2	829.787.160	773.258.380
gr CO_2/UT	26,05	24,26
Reducción sobre base 100 en 1990	44,05%	52,10%

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

	2016	2015
Emisiones CO_2 eq		
Total Kg CO_2 (miles)	829.920	774.025
Emisiones CO_2 eq (miles)	829.929	774.033
Residuos radioactivos generados por el consumo de Renfe (residuos indirectos)		
Baja y media actividad en m^3	6,667	6,735
Alta actividad en Kg	547,001	552,233

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

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

Consumo energético para usos distintos de tracción

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

Emisiones contaminantes derivadas de los consumos energéticos

Emisiones de gases de efecto invernadero

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

En este sentido los servicios de Renfe presentaron durante 2016 unas emisiones unitarias (por viajero o tonelada transportada) sensiblemente inferiores a las de sus competidores, con factores entre 6 y 7 veces menores en relación a los automóviles o con la aviación.

Las siguientes cifras muestran cómo se redujo la Huella de Carbono de cada Unidad Transportada en un 44% respecto a la existente en 1990 (46,56 gr CO_2/UT) –año base del Protocolo de Kioto–.

Principales indicadores de sostenibilidad

Gestión del agua

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

	2016	2015	% 2016/2015
Consumo de agua m^3	952.455	941.651	1,15

Aguas residuales

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

Renfe ha destinado en 2016 un importe de 29.000€ para la gestión y el tratamiento de aguas residuales.

Procesos de ahorro de agua

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

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

Consumo de materiales

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

Kg.	2016	2015	% 2016/2015
Aceites/grasas	302.202	315.302	-4,1
Pinturas	125.304	130.003	-3,8
Papel y cartón	82.004	76.890	6,5
Arena	41.322	40.763	1,4

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

Gestión de residuos

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

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

Durante el año 2016 se han generado 1.117 toneladas de residuos peligrosos.

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

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

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

Gestión de suelos contaminados

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

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

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

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

2016 se ha seguido caracterizando por una elevada actividad en este ámbito, especialmente por las características de los activos inmuebles recibidos de la extinta FEVE.

Impacto en la biodiversidad

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

Las instalaciones ocupadas por Renfe en espacios naturales o en áreas de elevada biodiversidad ocupan una superficie de 0,2608 kilómetros cuadrados. El cálculo exacto de esta



superficie ocupada se encuentra pendiente de la delimitación definitiva de los activos patrimoniales entre Renfe y Adif.

Ver tabla de espacios naturales afectados por las instalaciones de Renfe (Anexos).

Transporte de mercancías peligrosas

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

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

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

Toneladas	2016	2015	% 2016/2015
Hidrocarburos gaseosos licuados	227.540	246.517	-7,70
Etanol	186.402	263.874	-29,36
Ácido Sulfúrico	94.890	71.622	32.49
4-Tiapentanal	104.119	102.444	1,64
Hidróxido Sódico	74.279	93.958	-20,94
Amoniaco Anhidro	133.267	123.968	7,50
Otras Materias Líquidas Peligrosas Para Medio Ambiente	70.328	81.042	-13,33
Butadienos	51.941	37.060	40,15
Estireno Monómero Estabilizado	33.179	36.993	-10,31
Resto de Mercancías peligrosas	353.007	484.754	-27,07
Total	1.328.952	1.556.072	-14,60

Incendios en vía y en sus proximidades

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

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

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

Incendios por millón de Km-tren





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

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

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

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

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

Estos resultados se enmarcan en los esfuerzos que se están realizando en relación al Plan Nacional de la Adaptación al Cambio Climático, responsable por ejemplo de una mayor frecuencia e incidencia de las olas de calor.

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

Incendios en las vías y sus proximidades

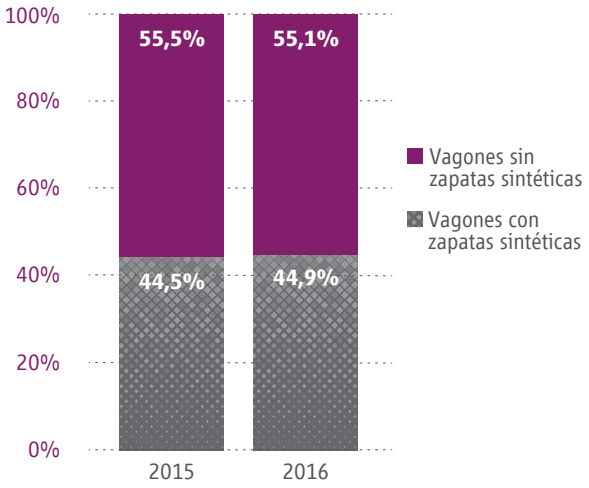
Durante 2016, de los 7 incendios con posible responsabilidad compartida Renfe/Adif, todos fueron ocasionados por ejes agarrotados o problemas con el freno de mano. Los 7 fueron causados por trenes de mercancías.

Reducción del impacto acústico

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

Con el 44,9% actual de zapatas sintéticas en vagones de mercancías, Renfe es una de las empresas ferroviarias europeas con un parque de trenes más "silencioso". A medio plazo, la mitad del parque de Renfe Mercancías y Logística, el más explotado y el que más servicios realiza, estará dotado con sistemas de frenos que reducen el ruido hasta 10 decibelios (en muchos casos esta reducción supone la mitad de la percepción del ruido ambiental). Estas zapatas, adicionalmente, también reducen el riesgo de incendios.

% vagones con zapatas sintéticas



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

Es preciso destacar que este 44,9% del total de los vagones, es el que realiza la mayoría de los tráficos, llegando a ser el 70% de tráficos "silenciosos" de Renfe Mercancías.

Formación y divulgación entre trabajadores

Renfe ha llevado a cabo durante 2016 diversas acciones de formación y divulgación ambiental para empleados.

Formación Ambiental

- Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente: De carácter transversal y de dos horas de duración, esta acción formativa dota de los conocimientos teóricos y prácticos para conocer los sistemas de Calidad así como la política y normativa medioambiental.
- Sensibilización con el Medio Ambiente: Esta acción formativa, de seis horas de duración y dirigida a todas las categorías profesionales, desarrolla el conocimiento de la política medioambiental, su aplicación y la necesidad de colaboración en la protección al medio ambiente, fomentando conductas respetuosas con el medio.
- Conducción Eficiente: Módulo ambiental de una hora de duración, incluido en los cursos de Reciclaje de Mantenimiento de Título de Conducción con Simulador y dirigido específicamente al colectivo de conducción, considerado como una pieza clave de la cadena de la eficiencia energética de Renfe.
- Gestión Ambiental en Talleres. De carácter específico, esta acción formativa dota de los conocimientos teóricos y prácticos para manejar los sistemas de gestión ambiental en el ámbito industrial.

Otros:

- Divulgación en materia de sostenibilidad impartida en los programas de formación para personal de estructura como el programa Futura y el Programa de Desarrollo en Gestión Empresarial



Grupo de Trabajo de Medio Ambiente

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

Promoviendo la movilidad sostenible con nuestros clientes

El Tren y la Bicicleta

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

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

En el caso de Rodalies de Cataluña se mantienen aparcabicis en 36 estaciones y servicios de bicing en 8 estaciones.

En Cercanías de Valencia, Murcia, Alicante y Zaragoza se han realizado la instalación de módulos apacabicis y aparcamotos, con la colaboración de Ayuntamientos en la cesión de espacios para la instalación de aparcabicicletas.

Actividades ambientales con clientes

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

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

4. Compromiso con la ética y el buen gobierno

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

Desde el año 2014 el Grupo Renfe dispone de un espacio en su página web dedicado al Portal de la Transparencia. En este portal las empresas del Grupo Renfe publican de forma periódica y actualizada información relevante para garantizar la transparencia de sus actividades, poniéndolas a disposición de los ciudadanos. A través del portal, y de los demás canales de comunicación establecidos para atender a la Ley de Transparencia, las empresas del Grupo han gestionado las solicitudes de información recibidas.

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

Pacto Mundial de Naciones Unidas

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

La adhesión al Pacto implica el cumplimiento de sus diez principios basados en derechos humanos, laborales, ambientales y de lucha contra la corrupción. Ver "Índice de contenidos y Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas" en los anexos.



Código Ético

Inspirado en los Diez Principios de Pacto Mundial y en otros acuerdos y normas nacionales e internacionales como las Directrices de la OCDE, la Declaración Internacional del Trabajo (OIT) y la Ley 19/2013, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, el Grupo Renfe ha elaborado y comunicado un Código Ético que recoge los principios de actuación que rigen a todos los empleados en materia de derechos humanos, respeto por las personas, relaciones responsables con el entorno, anticorrupción, lealtad a la empresa, integridad, profesionalidad y competencia, confidencialidad o utilización de recursos, entre otros aspectos. Se trata pues del marco de actuación de los empleados en su desempeño laboral diario, en la relación con otros empleados, clientes, proveedores, la Administración y la sociedad en general. Los principios de este Código también son aplicables a los proveedores y otros grupos que interactúan con el Grupo Renfe en la medida que estos valores, principios y normas que en él se recogen puedan serles de aplicación.

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

Este canal (codigoetico@renfe.es) es un espacio de comunicación que permite a cualquiera de los grupos de interés del Grupo expresar sus dudas, sugerencias o posibles incumplimientos de las normas recogidas en dicho código.

Durante 2016 se desarrollaron acciones de comunicación con la finalidad de promover el conocimiento y difusión del Código Ético. Asimismo, 259 empleados recién incorporados a la compañía participaron en sesiones explicativas sobre el Código Ético dentro de su Programa de Acogida en el Grupo.

El apartado del Código Ético en la intranet de Renfe contó con 1.238 visitas y la página web www.renfe.com registró 994 visitas.

Sistema de control

En cuanto a la supervisión externa, las empresas filiales del Grupo Renfe, con consideración de empresas del Grupo

a efectos de consolidación contable, están obligadas a la supervisión de sus cuentas anuales por un auditor externo. La revisión de cuentas del ejercicio 2016 ha sido realizada por la empresa KPMG Auditores, S.L. Las empresas principales del Grupo, dependientes directamente de Renfe-Operadora (Renfe Viajeros SME, S.A., Renfe Mercancías SME, S.A., Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A., Renfe Alquiler de Material Ferroviario SME, S.A.), presentan informes sin salvedades en el ejercicio 2016.

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

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

Entre las principales labores llevadas a cabo por la Dirección de Auditoría Interna en 2016 destacan la realización de trabajos de auditoría y aseguramiento así como trabajos de consultoría y otros informes específicos; el desarrollo de un Modelo de Organización y Gestión de Prevención de Riesgos Penales del Sistema de Gestión de Riesgos; y la realización de diversas acciones de comunicación tanto interna como externamente, dirigidas a consolidar una cultura de auditoría en la Organización.

También forman parte del sistema de control las Comisiones y Comités encargados de establecer y supervisar dispositivos de control en los distintos ámbitos del Grupo.

Patrocinios Renfe

Una de las formas de colaborar con entidades culturales, de ocio, deportivas o con eventos de diferente orientación es mediante la colaboración del patrocinio publicitario. Esta colaboración permite a Renfe aprovechar los soportes de promoción y comunicación de la entidad, evento o actividad para obtener presencia publicitaria, ya sea como visualización o refuerzo de la notoriedad de marca de Renfe o para la difusión publicitaria de las de actividades comerciales de Renfe.

Así, las acciones de patrocinio son un apoyo también promocional o publicitario para esos eventos y actividades, que encuentran en Renfe un colaborador de gran interés. Renfe puede aportar, como contraprestación al patrocinio unas mejores facilidades en el traslado ferroviario (facilitar los traslados en tren de asistentes a los eventos patrocinados) y por otro lado sus propios canales de difusión y promoción (video a bordo de los trenes, acciones en redes sociales de Renfe, cartelería en estaciones de Cercanías, etc.). A través de estas dos facilidades, comercial y de difusión de marca, se alcanzan mejores y mayores sinergias entre Renfe y las actividades patrocinadas, que también se vinculan a una empresa pública comprometida con el mejor servicio a sus clientes.

En cuanto a los sectores o áreas de interés, hay una relación muy abierta de colaboración de patrocinio con diferentes entidades de múltiples sectores, por lo que las propuestas de patrocinio llegan de los más variados campos y sectores. La mayor parte de las propuestas se vinculan a eventos deportivos, manifestaciones artísticas variadas (artes plásticas, visuales, escénicas etc.) o acciones sectoriales profesionales (conferencias, jornadas empresariales, foros, etc.). Todos ellos muestran un interés en las diversas opciones comerciales y de traslados que Renfe puede ofrecer a eventos de este tipo que quieren la colaboración de Renfe.

Fundación de los Ferrocarriles Españoles

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

La Fundación tiene entre sus objetivos: velar por la conservación del patrimonio histórico y cultural ferroviario, fomentar el conocimiento y la utilización por la sociedad del ferrocarril, promover la formación especializada y la investigación sobre el ferrocarril, divulgar, a través de la edición de publicaciones periódicas y otros medios,

aspectos técnicos, económicos y sociales relacionados con la actualidad ferroviaria, así como difundir los aspectos culturales y los beneficios socioeconómicos y ambientales del transporte por ferrocarril.

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

Concurso fotográfico "Caminos de Hierro"

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

Desde su creación, este certamen ha alcanzado la participación de más de 33.000 fotógrafos, con más de 75.000 fotografías, provenientes no sólo de España y otros países europeos, sino también de África, América y Asia. El certamen apoya las nuevas tendencias fotográficas y apuesta por la participación de fotógrafos jóvenes, a través del Premio Autor Joven, creado en 1995.

Durante 2016, la exposición con las obras premiadas y seleccionadas en la 28ª han recorrido los vestíbulos de las principales estaciones de ferrocarril.

Premios del Tren "Antonio Machado" de poesía y cuento

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

Vías Verdes

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

En España existían en 1993 más de 7.600 kilómetros de líneas en desuso. Este patrimonio de gran valor histórico y cultural, se ha ido rescatando de su olvido y de la desaparición total, dado que ofrece un enorme potencial para desarrollar iniciativas de reutilización con fines ecoturísticos, acordes a las nuevas demandas sociales. Estos antiguos trazados ferroviarios están siendo acondicionados para ser recorridos por ciclo turistas y caminantes, accesibles para personas con discapacidad o movilidad reducida. Actualmente existen más de 2.400 km de Vías Verdes.

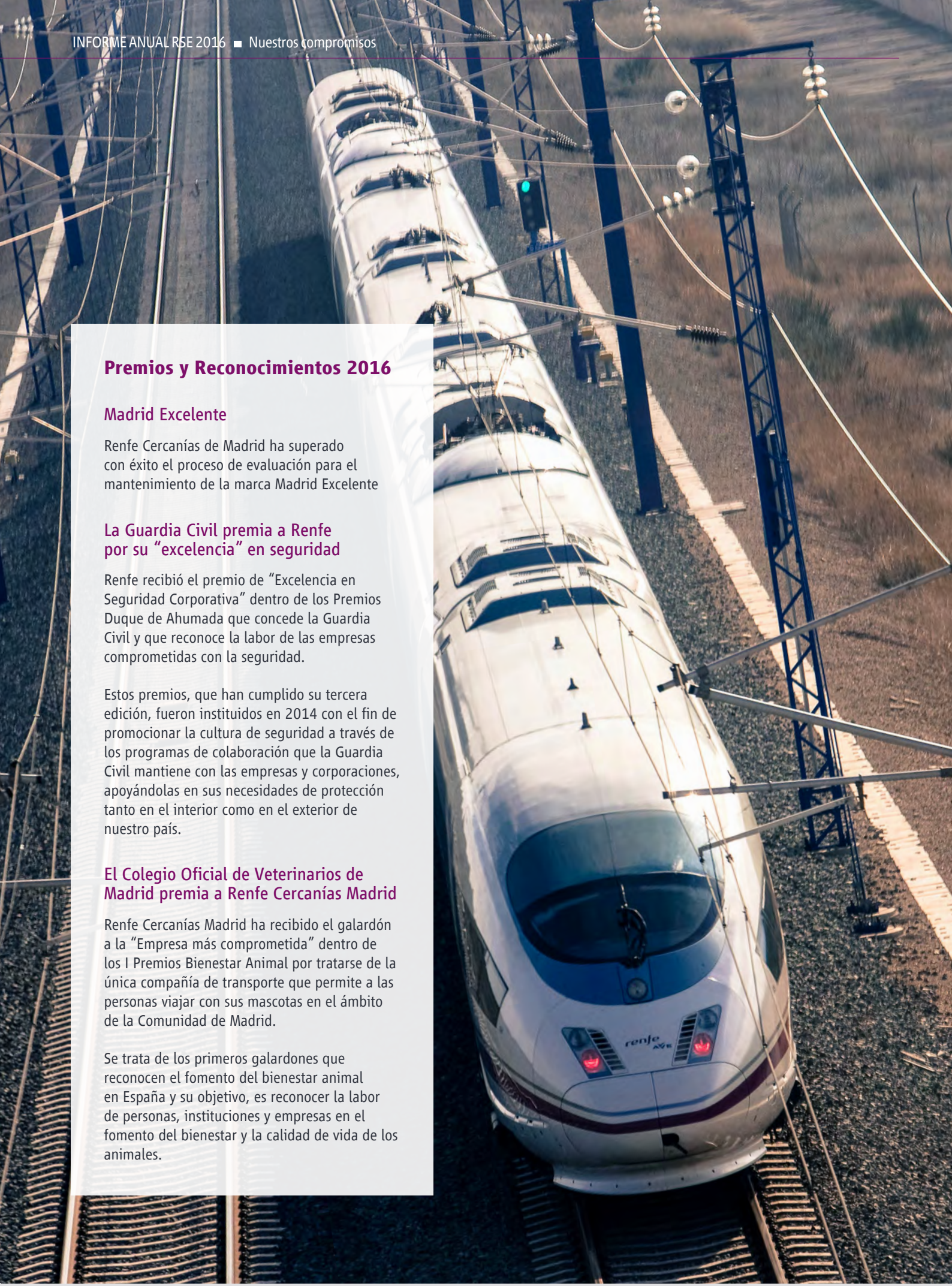
Las Vías Verdes constituyen un instrumento ideal para promover en nuestra sociedad una cultura nueva del ocio y del deporte al aire libre, y de la movilidad no motorizada. Representan un claro apoyo a la cultura de la bicicleta, al generalizar su uso entre todos los ciudadanos, desempeñando un importante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

Otras actividades

- Difusión de los resultados del Observatorio del Ferrocarril en España y la actividad de investigación y estudios para potenciar la presencia del ferrocarril en la sociedad e influir en las líneas estratégicas de desarrollo en aspectos trascendentes, como I+D+i, relaciones internas y regulación del sector.
- Formación de nivel técnico especializado, dirigida a profesionales del sector y al intercambio de conocimiento y experiencias entre empresas.
- Edición de la revista Vía Libre, especializada en el mundo de la empresa relacionada con el ferrocarril, del Anuario del ferrocarril y de otras publicaciones especializadas en el sector ferroviario.
- Actividades organizadas en el marco del Museo del Ferrocarril Madrid-Delicias y Archivo Histórico Ferroviario y el Museo del Ferrocarril de Cataluña-Vilanova i la Geltrú.
- Renfe ha entregado en los últimos años a la Fundación de los Ferrocarriles Españoles gran variedad de vehículos para su puesta en valor en diversos puntos de la geografía española.

Aportación a la Fundación de los Ferrocarriles Españoles

Importe en miles €	2016	2015
Contribución global	1.536	1.545



Premios y Reconocimientos 2016

Madrid Excelente

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

La Guardia Civil premia a Renfe por su "excelencia" en seguridad

Renfe recibió el premio de "Excelencia en Seguridad Corporativa" dentro de los Premios Duque de Ahumada que concede la Guardia Civil y que reconoce la labor de las empresas comprometidas con la seguridad.

Estos premios, que han cumplido su tercera edición, fueron instituidos en 2014 con el fin de promocionar la cultura de seguridad a través de los programas de colaboración que la Guardia Civil mantiene con las empresas y corporaciones, apoyándolas en sus necesidades de protección tanto en el interior como en el exterior de nuestro país.

El Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid premia a Renfe Cercanías Madrid

Renfe Cercanías Madrid ha recibido el galardón a la "Empresa más comprometida" dentro de los I Premios Bienestar Animal por tratarse de la única compañía de transporte que permite a las personas viajar con sus mascotas en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

Se trata de los primeros galardones que reconocen el fomento del bienestar animal en España y su objetivo, es reconocer la labor de personas, instituciones y empresas en el fomento del bienestar y la calidad de vida de los animales.

05.

Retos

Retos

Cumplimiento de los Retos planteados para 2016

	Cumplido	No cumplido
Auditoría Interna		
Definición de la metodología y diseño del SCIIF (Sistema de Control Interno de la Información Financiera) para el Grupo Renfe.	Sí	
Puesta en funcionamiento y sistema de reporte en el Sistema de Gestión de Riesgos.	Sí	
Renfe Viajeros SME, S.A.		
Dirección de Cercanías Madrid: Implantación definitiva de la Tarjeta Sin Contacto para diciembre de 2016. Finalización del uso de billetes con banda magnética.	Sí	
En el primer trimestre de 2016 se pondrá en marcha una reorganización del servicio Madrid-Galicia, donde los servicios Alvia aprovechan la nueva línea de Alta Velocidad Olmedo-Zamora. Se va a realizar una importante apuesta por incrementar la frecuencia de los servicios diurnos. El número de trenes diarios que conecten, Galicia y Madrid será de 7 por sentido (seis diurnos y el TrenHotel entre Coruña-Ferrol/Vigo-Pontevedra y Madrid), frente a las 4 anteriores (tres diurnos y el TrenHotel). La nueva oferta supondrá un incremento de un 30% de las plazas ofertadas, permitiendo reforzar el servicio con dobles composiciones en fines de semana y periodos punta.	Sí	
Extensión del servicio WIFI a otras 20 estaciones en 2016.*	-	
Programa de Fidelización: Incorporación de los títulos nominativos de los servicios de Media Distancia y AVANT.	Sí	
Ampliación del servicio Wifi a trenes AVE.*	-	
Comienzo del servicio PlayRenfe en trenes AVE y estaciones de Cercanías.	Sí	
Ampliación de acuerdos intermodales.	Sí	
Mejora usabilidad web (comercial).	Sí	
Nuevo modelo de indemnizaciones para servicios comerciales.	Sí	
Ampliación de descuentos para jóvenes.	Sí	
Ampliación del programa de fidelización a todos los productos Renfe.	Sí	
Implantación de nuevas líneas de negocio: Renfe Viajes, Catálogo de Productos.	Sí	
Lanzamiento de la nueva Tarjeta Cobrand Renfe Vs American Express.	Sí	
Mejoras de accesibilidad y seguridad en el canal de venta de la Web de Renfe.	Sí	
Automatización de la emisión de facturas justificativas para el Call Center.*	-	
Automatización del alta de alertas/incidencias en los trenes y comunicación a Google Map.*	-	
Mejoras en la herramienta de gestión de trenes VMT (asignación centro contable, reasignación automática de plazas para casos de huelgas o cambios de material, gestión de contingentes automáticos).*	-	
Evoluciones CRM: Tarjeta +Renfe Joven 50, Indemnizaciones con puntos, Fidelización MD y Avant, Integración con partners (hoteles, parkings y ocio, American Express).	Sí	

	Cumplido	No cumplido
Implantación de evoluciones comerciales en las máquinas Autoventa: Tarjeta + Renfe Joven, fidelización, informar de puntos AMEX, descuento familia numerosa, venta de plazas en coche del silencio, optimización de los flujos de venta.	Sí	
Implantación de la Normativa de Seguridad PCI-DSS en el pago con Tarjetas de Crédito (integración de los canales de venta con RedSys).	Sí	
Mejoras de Experiencia de Usuario - Integración de la venta con partner de Acceso al Parking.	Sí	
Mejoras de Experiencia de Usuario - Remodelación del proceso de Indemnizaciones (en el mismo medio de pago, con puntos o en forma de código descuento).	Sí	
Mejoras de Experiencia de Usuario - Notificación vía SMS o e-mail al cliente de incidencias como retrasos o reubicación de su plaza.	Sí	
Comercialización Sala Executive en trenes AVE.	Sí	
Renfe Mercancías SME, S.A.		
Incremento del tráfico ferroviario en puertos.		No
Incremento del tráfico internacional.		No
Desarrollo de sistemas de información.	Cumplimiento parcial	
Mejoras en la producción.	Cumplimiento parcial	
Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A.		
Puesta en servicio de la Nueva Base de Mantenimiento Integral de Valladolid.**	-	
Evolución del modelo de gestión del mantenimiento desde el criterio de especialización por nivel de mantenimiento hacia un criterio de concentración en actividades estratégicas.	Si	
Plan de reordenación de la actividad en instalaciones de mantenimiento (BMI, BM, CERC y BAT) según evolución de recursos.	Si	
Elaboración del pliego técnico para la compra de nuevos trenes para la línea de Cercedilla-Cotos.	Si	
Renfe Alquiler de Material Ferroviario SME, S.A.		
Adquisición de nuevo material.	Si	
Renfe Internacional		
Impulsar las actividades y acuerdos de cooperación con otras empresas ferroviarias.	Si	
Ampliar las asistencias técnicas, seminarios y cursos de formación que ofrece la Dirección Internacional en su cartera de productos.	Si	
Consolidar la presencia de Renfe en los organismos e instituciones internacionales –UIC, CER, etc.–, con el objetivo de velar por los intereses de la empresa.	Si	

*Debido a diversas circunstancias estos retos no se han podido poner en servicio. Se prevé que en breve estén puestos en marcha.
**Pendiente de la puesta en servicio por retrasos de cierto equipamiento industrial por parte de las empresas suministradoras.


renfe

Retos para 2017

Auditoría Interna

Definición del Modelo de Supervisión del Sistema de Control Interno de la Información Financiera.

Evolución del Modelo del Sistema de Gestión de Riesgos Generales (Fase II).

Renfe Viajeros SME, S.A.

Campaña 25 Aniversario. Que el AVE sea una constante en los medios a través de campañas publicitarias que acerquen este servicio al público en general.

Traspaso del canal de venta. Asumir directamente la gestión del canal de Venta, Información y Atención al Cliente Presencial en estaciones. También la Venta e información telefónica.

Actuaciones en Estaciones de Cercanías: Plan de Estaciones. Continuar con las actuaciones previstas en el Plan de Estaciones aprobado en 2014, consistentes fundamentalmente en actuaciones de mejora de confort, imagen y calidad de las estaciones, así como de mejora de la accesibilidad.

Accesibilidad en trenes. Cumplir con las actuaciones previstas en el Plan de Adaptación de vehículos de Cercanías y Media Distancia, como las series 446, 447 y también en trenes de Larga Distancia.

Puesta en servicio de PlayRenfe Cercanías.

Extensión del servicio PlayRenfe AVE a otras líneas de alta velocidad.

Renfe Mercancías SME, S.A.

Incremento de la productividad.

Mejora del Resultado Económico.

Reducción de plantilla.

Crecimiento de ingresos comerciales.

Cambio en los sistemas de gestión.

Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A.

Impulso de las empresas de las empresas del grupo Fomento para desbloquear la situación jurídica de la Sociedad Valladolid Alta Velocidad 2003.

Homologación de los sistemas de seguridad ERTMS, ASFA Digital.

Adaptaciones de vehículos S/447 y S/594 para personas con movilidad reducida PMR), e inclusión de medidas de eficiencia energética en la serie 446.

Nuevos Planes de Mantenimiento para el parque de ancho métrico en condiciones similares al parque de ancho convencional e incorporando intervenciones de 2° nivel, con el objetivo de una mejora de la fiabilidad, disponibilidad y confort en los vehículos.

Renfe Alquiler de Material Ferroviario SME, S.A.

Puesta a disposición de los clientes, del nuevo material adquirido.

Renfe Internacional

Consolidar la presencia de Renfe en los organismos e instituciones internacionales –UIC, CER, etc.–, con el objetivo de velar por los intereses de la empresa.

06.

Anexos

Índice de contenidos y Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas

Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI 3.1	Página / Respuesta
Derechos Humanos		
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	4.12, 4.13, HR1-9, LA4 LA13,LA14, SO1	P20-21, P39, P68, P77-80, P94-97 Debido a que la actividad de Renfe se centra en España, Renfe no imparte formación sobre asuntos relacionados con los Derechos Humanos a sus empleados ni a sus empleados de Seguridad.
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1-2, HR8	En 2016, no existen contratos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en esta materia, debido a que la actividad de Renfe se centra en España. Renfe no tiene proveedores que muestren riesgo significativo de episodios de trabajo forzado o no consentido ni de explotación infantil, ni tiene relaciones con poblaciones indígenas.
Trabajo		
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5, LA4,LA5	
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR1-3,HR7	P20-21, P68 Debido a las actividades de Renfe, no existen riesgos significativos en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos.
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR1-3, HR6	En el caso de movilidad forzosa la normativa laboral de Renfe en su artículo 326 indica que el periodo de preaviso debe ser de 30 días Durante 2016, no ha habido incidentes de discriminación.
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	HR1-4, LA13,LA14	
Medio Ambiente		
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	EN6, EN18, EC-2	P85-88,
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN1-29, PR3-4	P88-91, P105-107 Renfe no emite sustancias destructoras de la capa de ozono, o su cantidad no es significativa. Durante 2016, no se han producido derrames. El vertido de aguas residuales se realiza íntegramente a la red de saneamiento. Renfe, debido a su actividad, no manufactura productos. Renfe no tiene constancia de sanciones por motivos ambientales. No hay impactos significativos en el transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personas.
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	P88-91 Debido a las características del negocio de Renfe que es una empresa de servicios, no se lleva a cabo ningún proceso productivo donde se valorizan materiales
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	SO2-6	Durante 2016 no se han llevado a cabo análisis en la materia, al no percibirse un riesgo significativo, de hecho, durante este año no se han registrado incidentes de corrupción en 2016, por lo que no ha sido necesario realizar formación en la materia Asimismo, no se han realizado contribuciones a partidos políticos o instituciones afines

Espacios naturales vinculados a las instalaciones de Renfe

Espacio Natural	Tipo de Instalación	Nombre de la Instalación	Municipios	Provincia	Comunidad Autónoma
Parque Natural de la Bahía de Cádiz	Estación de Cercanías	Universidad	Cádiz	Cádiz	**Andalucía**
	Estación de Cercanías	Las Aletas			
	Estación de Cercanías	San Severiano			
	Estación de Cercanías	Segunda Aguada			
	Estación de Cercanías	Estadio			
	Estación de Cercanías	Cortadura			
	Estación de Cercanías	Bahía Sur	San Fernando		
	Estación de Cercanías	San Fernando			
	Estación de Cercanías	Puerto Real	Puerto Real		
	Estación de Cercanías	Puerto de Santa María	Puerto de Santa María		
Parque Natural Sierra Norte de Sevilla	Estación de Cercanías	Cazalla Constantina	Cazalla de la Sierra	Sevilla	
	Estación de Cercanías	Fabrica El Pedroso	El Pedroso		
	Estación de Cercanías	El Pedroso			
Reserva Natural de Los Galachos	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Material Motor y Remolcado de Zaragoza	Zaragoza	Zaragoza	**Aragón**
Paisaje Protegido del Cabo de Peñas	Estación de Cercanías	San Juan de Nieva	San Juan de Nieva	Asturias	**Asturias**
Paraje Natural de L'Alberá	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Remolcado de Port-Bou	Port Bou	Girona	**Cataluña**
ZEPA Costes del Garraf	Estación de Cercanías	Platja de Castelldefells	Castelldefels	Barcelona	
	Estación de Cercanías	Garraf	Garraf		
	Estación de Cercanías	Sitges	Sitges		
	Estación de Cercanías	Vilanova i la Geltrù	Vilanova i la Geltrù		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller Central de Reparaciones de Vilanova i la Geltrù			
Parque de la Serralada Litoral	Estación de Cercanías	El Masnou	El Masnou		
	Estación de Cercanías	Premià de Mar	Premià de Mar		
	Estación de Cercanías	Vilasar de Mar	Vilasar de Mar		
Parque de la Serralada Marina	Estación de Cercanías	Montcada i Reixach	Montcada i Reixach		
	Estación de Cercanías	Montcada Bifurcació			
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Montcada			
Parque Sierras del Montnegre - El Corredor	Estación de Cercanías	Sant Celoni	Sant Celoni		
	Estación de Cercanías	Gualba	Gualba		
LIC Costas del Maresme i La Selva	Estación de Cercanías	Mataró	Mataró		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Mataró			

Espacio Natural	Tipo de Instalación	Nombre de la Instalación	Municipios	Provincia	Comunidad Autónoma
Parque Regional del Sureste	Estación de Cercanías	San Martín de la Vega	San Martín de la Vega	Madrid	**Madrid**
	Estación de Cercanías	Ciempozuelos	Ciempozuelos		
Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares	Estación de Cercanías	Tres Cantos	Tres Cantos		
	Estación de Cercanías	Colmenar Viejo	Colmenar Viejo		
	Estación de Cercanías	El Goloso	Madrid		
	Estación de Cercanías	Universidad Pontifica de Comillas			
	Estación de Cercanías	Pitis			
	Estación de Cercanías	El Tejar	Las Rozas		
	Estación de Cercanías	Pinar de Las Rozas			
	Estación de Cercanías	Las Matas			
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Base de Mantenimiento de Talgo de Las Matas			
	Estación de Cercanías	Torrelodones	Torrelodones		
	Estación de Cercanías	Galapagar-La Navata	Galapagar		
	Estación de Cercanías	Villalba	Collado-Villalba		
LIC de la Sierra de Guadarrama	Estación de Cercanías	Alpedrete	Alpedrete		
	Estación de Cercanías	Collado Mediano	Collado Mediano		
	Estación de Cercanías	Los Molinos	Los Molinos		
	Estación de Cercanías	Cercedilla	Cercedilla		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Cercedilla			
	Estación de Cercanías	Siete Picos			
	Estación de Cercanías	Camorritos			
	Estación de Cercanías	Las Heras			
	Estación de Cercanías	Puerto de Navacerrada	Navacerrada		
	Estación de Cercanías	Dos Castillas			
	Estación de Cercanías	Vaquerizas			
	Estación de Cercanías	Cotos	Rascafría		
Zona Ramsar de Txingudi - Bidasoa	Estación de Cercanías	Ventas de Irún	Irún	Guipúzcoa	**País Vasco**
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Remolcado de Irún			
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Irún			
LIC Franja Litoral Sumergida de Murcia	Estación de Cercanías	Águilas	Águilas	Murcia	**Murcia**
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Reparaciones de Material Remolcado de Águilas			
Parque Natural de L'Albufera de Valencia	Estación de Cercanías	Sueca	Sueca	Valencia	**Comunidad Valenciana**
LIC Sierra de Malacora	Estación de Cercanías	El Romaní	El Romaní		
	Estación de Cercanías	Sollana	Sollana		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Autopropulsado de Valencia	Valencia		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Motor y Remolcado de Valencia			
	Estación de Cercanías	Siete Aguas	Siete Aguas		

LIC (Lugar de Interés Comunitario)
ZEPA (Zona de Especial Protección