



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GOBIERNO CORPORATIVO 2019



CARTA DEL PRESIDENTE. 4

GRUPO RENFE..... 8

- Principales indicadores del grupo
- Modelo de negocio
- Misión y visión
- Principales oficinas y talleres del Grupo Renfe
- Marcas, productos y servicios
- Objetivos y estrategias
- Entorno ferroviario
- Factores y Tendencias
- Obligaciones de Servicio Público
- Información fiscal. Impuestos y subvenciones
- Calidad del servicio
- Reclamaciones de clientes
- Salud y seguridad de los clientes
- Proveedores
- Integrando la RSC en la cadena de proveedores
- Sistemas de supervisión y auditoría de proveedores
- Internacionalización
- Premios y reconocimientos

INNOVACIÓN EN RENFE..... 41

- Renfe AVLO
- I+D+i en Renfe
- Digitalización
- Ciberseguridad

NUESTRO EQUIPO. 51

- Generando Empleo
- Organización del trabajo
- Seguridad y salud laboral
- Relaciones sociales
- Salud y seguridad en el trabajo en los convenios colectivos
- Gestión del talento
- Igualdad

RENFE, PROVEEDORES DE SOSTENIBILIDAD. 79

- Renfe, proveedores de sostenibilidad
- Minimizando riesgos ambientales
- Preservando la biodiversidad

CONTRIBUCIÓN AL PROGRESO SOCIAL. 94

- Contribución de Renfe al desarrollo sostenible de España
- Accesibilidad en Renfe

- Diálogo con los Grupos de Interés
- Acción social
- Proyectos culturales y educativos de Renfe
- Turismo cultural
- Patrocinios

GOBIERNO CORPORATIVO..... 123

- Naturaleza jurídica y titularidad
- Órganos de Gobierno de Renfe-Operadora
- Órgano de Gestión Interna. Comité de Dirección
- Sociedades Mercantiles Estatales
- Políticas del Grupo Renfe
- Sistema de control interno
- Lucha contra la corrupción y el soborno
- Grupo Empresarial Renfe. Perímetro de consolidación

ACERCA DEL INFORME ANUAL..... 166

- Alcance
- Ley 11/2018 y estándares internacionales
- Análisis de materialidad
- Asuntos relevantes
- Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS
- Informe de Verificación Independiente





Carta del Presidente

En 2019, Renfe Operadora ha comenzado a recorrer el camino marcado por el Plan Estratégico 2019-2023, diseñado para dar respuesta a los desafíos que la compañía afrontará en los próximos ejercicios. Especialmente, con la vista puesta en 2020 y 2021, cuando será efectiva la liberalización del mercado de transporte ferroviario de viajeros en España y Europa.

La liberalización afectará a los llamados "Servicios Comerciales" de Renfe, todos aquellos que se prestan en régimen de competencia con otros modos y que no están subvencionados por la Administración General del Estado. Los servicios sometidos a Obligación de Servicio Público (OSP), que abarcan las Cercanías, Media Distancia y AVANT, por el momento no están afectados por este proceso. La normativa europea permite a los Estados miembros

optar por que los servicios OSP no sean licitados obligatoriamente hasta 2023, período que puede ampliarse si existe un contrato vigente a dicha fecha.

Teniendo en cuenta esta posibilidad, el Gobierno ha optado por un enfoque prudente dentro de los servicios sometidos a Obligación de Servicio Público, asegurando que Renfe siga prestando estos servicios hasta la finalización del contrato firmado en diciembre de 2018, que prevé una vigencia mínima de 10 años, ampliable a 5 más.

Para abordar con garantías este proceso, Renfe Operadora ha comenzado a ejecutar durante este ejercicio un plan de renovación del material rodante que afecta a toda la flota y que supone uno de los mayores impulsos de inversión y contratación de los últimos años, con una dotación de más de 3.500 millones de euros y que generará alrededor de 52.000 nuevos empleos directos e indirectos. Para ello, la compañía ha comenzado a licitar los contratos para compra de material que supondrán la renovación de, aproximadamente, el 50% de los trenes dedicados al servicio público. Un plan necesario y ambicioso, teniendo en cuenta que Renfe dispone en la actualidad con un parque de 1.016 trenes destinados a Cercanías, Media Distancia y Ancho Métrico y que desde 2011 no se han contratado ni recibido trenes nuevos.

De esta manera, Renfe pretende garantizar la calidad y mejora de los servicios públicos (Cercanías y Media Distancia) en los próximos años reduciendo la edad media del parque ferroviario, especialmente de Cercanías y Regionales, que cuentan con trenes que, en algunos casos, superan los 30 años de antigüedad y que acumulan el 80% del servicio público de Renfe.

El Plan Estratégico 2019-2023 aborda las claves del Grupo para los próximos años sobre tres pilares: el 'foco' en el cliente, la internacionalización y la eficiencia y seguridad. Para su desarrollo, se han identificado tres 'palancas' de actuación: transformación digital, transformación cultural y nuevas alianzas estratégicas.

Entre los objetivos de Renfe figuran, además de la revisión de nuestra propuesta de valor en servicios comerciales de viajeros ante la próxima llegada de la liberalización del mercado y la mejora de los servicios definidos como Obligaciones de Servicio Público (OSP); profundizar en la eficiencia de todos los procesos productivos, incluyendo material rodante, mantenimiento y gestión de recursos humanos; o expandir internacionalmente la compañía sobre su amplia experiencia en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio.

El Plan Estratégico incluye también una serie de aspectos que deben contribuir a la transformación de la compañía durante los próximos diez años. Cambios que deben permitirnos transformar a Renfe en un operador integral de movilidad a través de una plataforma digital para servicios puerta a puerta; identificar y establecer nuevas alianzas para convertirnos en operador logístico internacional; incrementar el porcentaje de mujeres en la compañía; y consolidar a la empresa como actor clave en materia de accesibilidad y eficiencia energética y descarbonización del sistema de transporte, en línea con los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas.

Desde el punto de vista del desempeño, 2019 ha vuelto a ser un año muy positivo en términos de resultados financieros y operacionales. Renfe Operadora obtuvo un beneficio antes de impuestos de 98,8 millones de euros en 2019, frente a los 111,42 millones de 2018. El beneficio antes de amortizaciones, intereses e impuestos (EBITDA) ascendió a 472 millones de euros, un 11% menos respecto a 2018.

La principal causa de este descenso ha sido la evolución del contrato de Obligaciones de Servicio Público (OSP) con la Administración General del Estado, que ha pasado de registrar un beneficio próximo a los 17 millones de euros en 2018, a unas pérdidas de casi 7 millones de euros en 2019.

En el capítulo de ingresos, Renfe alcanzó los 4.022 millones de euros en 2019, un 1,1% más que en el año anterior. Dentro de esta partida destacan los ingresos procedentes de la venta de títulos de transporte de viajeros, con 2.299 millones de euros y un incremento del 2,2%.

Por su parte, los gastos de explotación se situaron el pasado ejercicio en 3.559 millones de euros, un 3% superiores a los de 2018. La principal partida de estos gastos son los cánones ferroviarios, que suponen más de un tercio del total.

Respecto a la actividad comercial, el número total de viajeros transportados por la compañía en 2019 alcanzó los 510,9 millones de viajes, un 0,7% más respecto al año anterior. En este apartado destaca el incremento del 4,9% del número de usuarios del AVE, que registró un total de 22,4 millones de viajeros acumulado.

En términos absolutos, no obstante, la mayor demanda se concentra en los servicios calificados como Obligación de Servicio Público (Cercanías, Rodalies y Media Distancia, tanto en ancho convencional como en los trenes Avant), con 475,9 millones de viajeros, un 0,5% más que en 2018. Finalmente, Renfe Mercancías transportó 17 millones de toneladas en 2018, con un ligero descenso respecto a los 18 millones del año anterior.

Estos datos siguen mostrando la robusta confianza de los clientes y usuarios depositada en los servicios públicos y comerciales de la compañía.

Uno de los ejes principales de actuación del Plan Estratégico es la actividad internacional. Durante el ejercicio 2019, Renfe continuó trabajando en su expansión internacional. La compañía firmó en diciembre de 2019 un pre-acuerdo con Texas Central para el desarrollo del proyecto de Alta Velocidad para unir las ciudades de Houston y Dallas/Fort Worth, en el Estado de Texas (EE.UU.).

Tras el acuerdo para la ejecución de la primera fase del proyecto como asesor técnico en el desarrollo, diseño y construcción, firmado en octubre de 2018, este pre-acuerdo prevé que Renfe y Adif asistan en los planes posteriores de operación y mantenimiento para la puesta a punto del servicio, incluyendo la operación de los trenes, el mantenimiento de los equipos y otros servicios relacionados con la comercialización de billetes. Con este nuevo proyecto, Renfe continúa consolidando su participación en un proyecto histórico en el ferrocarril en EE. UU. y su expansión internacional del sector público ferroviario español, clave en el caso

de Renfe como operador ante la próxima liberalización de servicios, y en el caso de Adif como gestor y consultor de infraestructuras de alta velocidad.

En paralelo, como parte de este crecimiento, en mayo de 2019 Renfe aprobó la constitución de ‘Renfe of America’, sociedad destinada a analizar otras oportunidades y proyectos en el país y a centralizar la actividad de la compañía en Estados Unidos, que supone uno de los mercados internacionales más relevantes del mundo.

Adicionalmente, seguimos con la mirada puesta en Francia, donde pensamos que pueden darse oportunidades los próximos años, tanto en Alta Velocidad como en Obligaciones de Servicio Público.

Por otro lado, el Plan Estratégico representa una apuesta por la digitalización y la innovación abierta, con el objetivo de mejorar la comunicación con los clientes, la transparencia, y, en esencia, convertirnos en un operador integral de movilidad

Sobre estos fundamentos, la compañía ha seguido trabajando en crear una plataforma que permita el acceso a los datos en tiempo real que nos permita ubicar trenes o viajeros en un momento determinado, complementando a nuestros clientes con productos y servicios que vayan más allá del tren, bajo un modelo de movilidad como servicio, traducido del inglés “mobility as a service”, que supone estar presentes durante todo el viaje, desde que el cliente sale de su casa hasta que llega a su destino.

Durante el presente ejercicio hemos continuado trabajando en este proyecto, con el lanzamiento una prueba piloto con clientes de la compañía. ‘Renfe as a Service (RaaS)’, que actualmente se encuentra en fase de desarrollo. Este servicio busca integrar en una misma plataforma diferentes modos de transporte que permitan al cliente una solución de ‘primera y última milla’ para organizar su viaje de principio a fin, a través de un pago único y todo ello sin salir de la aplicación. La plataforma RaaS será una plataforma abierta, pública e integradora, que incorporará la oferta de transporte público y privado más amplia posible, y esperamos que esté operativa a finales de 2021.

Igualmente, hemos continuado trabajando con Trenlab, nuestro proyecto más importante en cuanto a innovación abierta, que alcanza ya la tercera convocatoria de start-ups, con la colaboración de Wayra y Telefónica. Nuestra vocación por la innovación, con la inversión del 1,8% de nuestra cifra de negocio en I+D+i, tiene como objetivo incrementar esta cifra hasta el 3% en los próximos años, en una apuesta decidida por fomentar la innovación y el desarrollo de nuevas ideas y formas de trabajar.

Además del servicio que ofrecemos, 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 o las inversiones ambientales, entre otras.

La contribución de Renfe al desarrollo sostenible del país en 2019 ascendió en términos económicos a 3.061 millones de euros. El pasado ejercicio la empresa generó 15.053 empleos de forma directa y 14.790 empleos de forma indirecta mediante la contratación de servicios, realizó contribuciones sociales por valor de 47,2 millones de euros, invirtió en la comunidad 12,9 millones de euros y contrató con centros especiales de empleo por valor de 11,7 millones de euros.

En el apartado ambiental, quisiera destacar que en Renfe llevamos muchos años trabajando para reducir las emisiones de gases contaminantes al mínimo posible en la operativa diaria. Renfe ha recortado tanto la emisión de gases de efecto invernadero (-88,3% respecto 1990) que, en comparación con otros modos, la utilización de nuestros servicios genera a nuestros clientes reducciones muy significativas en sus emisiones.

En 2019 podemos afirmar que la compañía se ha convertido en un gran ‘Proveedor de Sostenibilidad’. Hoy, el 77,9% de la energía consumida en la tracción de nuestros trenes es energía renovable, con certificación de origen y tenemos un impacto mínimo en la biodiversidad de 0,26 km² de superficie ocupada. Nuestro objetivo ambiental prioritario es subir más clientes al tren, mediante un esfuerzo de gestión y modernización, facilitando

reducir su huella de carbono, el impacto ambiental, y aumentando la sostenibilidad de sus negocios y de sus desplazamientos.

En 2019, hemos rubricado el Plan Director de Lucha contra el Cambio Climático 2019-2030, documento que recoge las líneas generales de actuación para contribuir desde el sector ferroviario a evitar que el incremento de la temperatura media global supere los dos grados centígrados respecto a los niveles preindustriales. El Plan se ha elaborado conjuntamente con Adif y da respuesta al acuerdo que las dos entidades firmamos en marzo de 2018, donde quedaron fijados objetivos de reducción de consumo energético y de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) por el sistema ferroviario en España, así como otros compromisos económicos hasta 2030.

Para hacer partícipes a los viajeros de este impulso, en este ejercicio hemos comenzado a proporcionar a los viajeros de los servicios comerciales información sobre su huella de carbono, aportando la comparación con otros modos de transporte competidores como el automóvil o la aviación.

Como colofón a este impulso en sostenibilidad, en diciembre de 2019 Renfe participó, junto a otras compañías públicas y privadas en la Conferencia de Naciones Unidas sobre el cambio climático COP-25, celebrada en Madrid, en donde pudimos compartir con instituciones y particulares nuestra estrategia y nuestra propuesta de valor en cuanto a cambio climático y la apuesta por un mundo más sostenible.

En materia de accesibilidad, el servicio Renfe Atendo, dedicado a la asistencia de personas con movilidad reducida, asistió en 2019 a más de 700.000 personas, con un nivel de calidad percibida sobresaliente. El servicio Renfe Atendo se presta en 140 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; otras 72 estaciones lo realizan de manera puntual, donde la solicitud de asistencia debe realizarse, como mínimo, 12 horas antes de la hora de viaje.

Asimismo, Renfe sigue comprometida con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Desde el punto de vista laboral, en 2019 hemos firmado un importante acuerdo con los representantes de los trabajadores. El II Convenio Colectivo del Grupo Renfe supone un punto de partida imprescindible para avanzar en el modelo de empresa en los próximos años. En primer lugar, abordando la renovación de plantilla en las mejores condiciones, preservando y poniendo en valor el conocimiento y experiencia de quienes dejan la empresa, e integrando a los nuevos profesionales que se incorporan para formar parte de Renfe. Se trata, sin duda, de una oportunidad para ganar en competitividad.

En el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo, el lector podrá encontrar todas estas cuestiones y otros aspectos que, desde la óptica de la triple variable de gestión económica, social y ambiental, anticipan una transformación de la compañía de cara a los retos que se presentan en los próximos años.

Una gestión que exige un compromiso firme con la sociedad y que nos brinda multitud de nuevas oportunidades, que no sería posible afrontar sin el concurso de los profesionales de la compañía, personas comprometidas con el desarrollo del ferrocarril, la economía y la sociedad en nuestro país y a quienes vuelvo a agradecer especialmente su dedicación y su mejora permanentes.

Isaías Táboas Suárez

Presidente

Carta del Presidente

Grupo Renfe



Renfe-Operadora, entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, 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.

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.
- Sistemas informáticos transversales.
- Compliance y auditoría interna del Grupo.
- 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.

El Grupo Renfe está formado principalmente por la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora y las Sociedades Anónimas Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A., Renfe Mercancías Sociedad Mercantil Estatal, S.A, Renfe Fabricación y Mantenimiento Sociedad Mercantil Estatal, S.A., Renfe Alquiler de Material Ferroviario Sociedad Mercantil Estatal, S.A. y Renfe of America Sociedad Mercantil Estatal, S.A., participadas íntegramente por Renfe-Operadora.

Principales indicadores del grupo

DIMENSIÓN ECONÓMICA

	2019	2018
Resultado bruto de explotación (EBITDA) (millones de euros)	472,3	523,5
Total ingresos (millones de euros)	4.047,8	3.979,1
Ingresos de tráfico (millones de euros)	3.713,4	3.639,4
Ingresos varios (millones de euros)	334,5	339,7
Total gastos al EBITDA (millones de euros)	3.575,6	3.455,7
Cánones ferroviarios Adif (millones de euros)	1.261,5	1.229,0
Resultado de ejercicio Grupo Renfe (millones de euros)(1)	98,82	111,42
Número de proveedores adjudicatarios	1.324	1.243
Pagos a proveedores (millones de euros) (2)	3.209,5	3.074,1
Período medio de pago a proveedores (2)	57,67	59,99
Viajeros (millones)	510,9	507,1
Toneladas (millones)	17,0	18,3

(1) Incluye el resultado atribuido a socios externos.

(2) Elaborado de acuerdo con la resolución del ICAC de 29 de enero de 2016.

DIMENSIÓN SOCIAL

	2019	2018
Número de empleados (a 31 de diciembre)	15.053	14.565
Número de mujeres en plantilla	2.254	1.965
Antigüedad media de los empleados (hombres – años)	26,22	28,24
Antigüedad media de los empleados (mujeres – años)	19,26	21,72
Índice de rotación de la plantilla hombres (%)	8,13	7,52
Índice de rotación de la plantilla mujeres (%)	9,42	7,66
Inversión en formación (miles de euros)	4.123,24	3.578,34
Horas totales de formación	807.619	563.598
Empleados que reciben una evaluación formal del desempeño	2.713	2.618
% de empleados cubiertos por convenios colectivos	94,07	94,47
Ratio de absentismo por accidente laboral	0,53	0,49
Jornadas perdidas por accidente laboral	26.343	23.624
Formación en prevención de riesgos (horas)	15.622	12.466
Contratación a Centros Especiales de Empleo (miles de euros)	11.754	3.738
Contribución social (miles de euros)	70.554	69.689
Inversión en la comunidad (miles de euros)	12.910	12.562

DIMENSIÓN AMBIENTAL

	2019	2018
GWh tracción eléctrica	2.460,30	2.388,12
Millones de litros de diésel consumidos para tracción	72,12	75,20
GWh L diésel para tracción	711,8	742,8
GWh total para tracción	3.172,1	3.130,9
Intensidad Energética de tracción (Wh/UT)	94,8	94,2
Intensidad de Carbono de tracción (g CO ₂ /UT)	5,54	21,55
Gastos e inversiones ambientales (miles de euros)	2.755	2.538
Consumo de agua (miles de m ³) (Dato estimativo)	903	918
Generación de residuos peligrosos (toneladas)	578	948
% Tráficos de viajeros con trenes de baja emisión acústica	95	95
% Tráficos de mercancías con trenes de baja emisión acústica	78	77

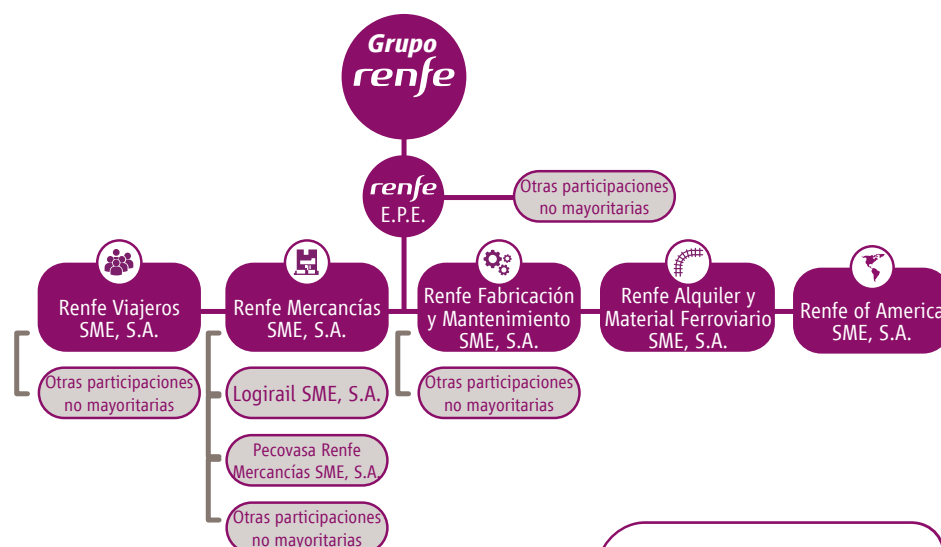
Modelo de negocio

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:



Grupo Renfe

Misión y visión

Con fecha 24 de enero de 2019 el Consejo de Administración de Renfe Operadora aprobó el Plan Estratégico 2019-2023. El objetivo del plan es construir una compañía nacional e internacional de servicios de transporte de calidad que esté preparada para afrontar con éxito la próxima liberalización del transporte doméstico de viajeros por ferrocarril.

MISIÓN

Ofrecer servicios de transporte de calidad ajustados a la confianza y nuevas necesidades de nuestros clientes nacionales e internacionales, cumpliendo con nuestro compromiso con los empleados y con la sociedad española.

VISIÓN

Operador Integral de Movilidad y Operador Logístico Internacional.

Ser un referente de transporte en calidad de servicio, seguridad, eficiencia, intermodalidad, y satisfacción del cliente.

Ser un referente internacional en el transporte de alta velocidad de pasajeros.

Principales oficinas y talleres del Grupo Renfe

OFICINAS Y TALLERES

DIRECCIONES

Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Avda. Pío XII, 110 28036 Madrid
	Avda. Ciudad de Barcelona, 8 (*) 28007 Madrid
Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.	Avda. Ciudad de Barcelona, 6 y 8 (*) 28007 Madrid
	Plaza del Emperador Carlos V, 2 (*) 28012 Madrid
Renfe Mercancías Sociedad Mercantil Estatal, S.A.	Avda. Ciudad de Barcelona, 4 (*) 28007 Madrid
Renfe Alquiler de Material Ferroviario Sociedad Mercantil Estatal, S.A.	Avda. Ciudad de Barcelona, 4 (*) 28007 Madrid
Renfe Fabricación y Mantenimiento Sociedad Mercantil Estatal, S.A.	C/ Antonio Cabezón, S/N 28034 Madrid

*Edificio histórico



Marcas, productos y servicios

Alta Velocidad



Larga Distancia



Media Distancia Alta Velocidad



Media Distancia



Cercanías



Ancho Métrico



Trenes Turísticos



Trenes Turísticos: Galicia, Asturias y Medieval de Sigüenza

Mercancías



Servicios



Objetivos y estrategias

El Plan Estratégico de Renfe 2019-2023-2028 se apoya en tres pilares clave:

- Foco en el cliente: Consiste en situar a nuestros clientes en el centro de toda nuestra actividad y enfocar los esfuerzos de cada tarea y proceso hacia la máxima satisfacción del cliente final.
- Eficiencia: Con el foco puesto en eficiencia, seguridad y mejora continua, debemos llevar a cabo todas las mejoras que nos permitan alcanzar indicadores de coste y operativos de primer nivel, con el objetivo de ser mucho más competitivos en todos los negocios.
- Internacionalización: Renfe debe convertirse en un operador ferroviario de referencia internacional, con especial atención a los servicios de alta velocidad y cercanías.

A su vez, se han identificado tres palancas que accionan de forma específica y, a su vez, transversal el Plan Estratégico:

- Transformación digital: Extender la adopción de tecnologías digitales dentro de la compañía con el objetivo de ser más ágiles, mejorar la oferta al cliente y hacer más eficientes todos nuestros procesos.
- Transformación cultural: Evolución de la cultura y los valores de la empresa para asegurar la implantación del plan estratégico, promoviendo la excelencia y la diversidad y la formación continua de nuestros empleados.
- Alianzas: Alianzas con los actores más relevantes en los diferentes ámbitos en los que opera Renfe con el objetivo de mejorar y ampliar el servicio al cliente.

Nuestros pilares estratégicos

Nuestras palancas

Transformación digital



Transformación cultural



Alianzas estratégicas



Foco en el cliente



Internacionalización



Eficiencia y seguridad



El Plan Estratégico contiene 24 iniciativas que se concretan en 43 proyectos. Los mismos, se han asignado a responsables (sponsors y dueños), encargados de definir los planes de ejecución y configurar grupos de trabajo multidisciplinares. Se han definido indicadores para medir el avance y éxito de los proyectos.

RENFE VIAJEROS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL S.A.

Tiene por objeto la prestación de servicios de transporte de viajeros por ferrocarril, nacionales e internacionales, la mediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos, organización, oferta y/o comercialización de viajes combinados o productos turísticos, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias vinculadas al transporte ferroviario.

- 9.666 empleados (a 31 de diciembre de 2019).
- 510,9 millones de viajeros transportados.
- 457,4 EBITDA Resultado bruto de explotación (millones de euros).
- 281,8 inversión (millones de euros).
- 5.562 circulaciones diarias.
- 12 Núcleos de Cercanías.
- 730 trenes de Cercanías.
- 350 trenes de Media Distancia y AV Media Distancia.
- 265 trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia.



RENFE MERCANCÍAS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL S.A.

Tiene por objeto social 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 producto siderúrgicos y similares, servicios generales de transporte de todo tipo de contenedores 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 logística integral, tanto nacional como internacional, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte ferroviario de mercancías.

- 1.015 empleados (a 31 de diciembre de 2019).
- -0,2 EBITDA Resultado bruto de explotación (millones de euros).
- 10,5 inversión (millones de euros).
- 17 millones de toneladas netas transportados.
- 273 clientes.
- 536.884 automóviles transportados por ferrocarril.
- 1.278 trenes a la semana.
- 242 locomotoras operativas.
- 10.011 vagones operativos.

Mercados

Renfe Mercancías, operador público para el transporte de mercancías por ferrocarril en España, se estructura en áreas comerciales especializadas por sectores:

- Automóvil: Mercado especializado en el transporte de automóvil terminado en vagones especializados y piezas y componentes de automoción en caja móvil/ contenedor. Atiende tanto al mercado doméstico como al internacional.

- Intermodal: Mercado especializado en el transporte de contenedores, cajas móviles y semirremolques, mediante trenes cliente (block train) y servicios multicliente.
- Multiproducto: Mercado especializado en el transporte de graneles sólidos (carbón, cemento, clínker, etc.), graneles líquidos (químicos, etanol, etc.), madera, materiales de construcción, transportes excepcionales en vagones especializados y mercancías paletizadas.
- Siderúrgicos: Mercado especializado en el transporte de productos siderúrgicos (bobinas, alambrón, chatarra, carril, tubería, etc.) en vagones especializados. Relación directa con la industria del automóvil.
- Ancho Métrico: Mercado especializado en el servicio intermodal de transporte ferroviario a través de la Red de Ancho Métrico: bobinas, carbón, aluminio, sosa a granel, arena de sílice.

En Madrid se concentran, fundamentalmente, los recursos humanos de Renfe Mercancías que gestionan las funciones transversales del negocio: personal de estructura, de gestión y comercial. En el resto del territorio nacional se ubica, sobre todo, el personal operativo de conducción con el personal necesario para su gestión administrativa.

RENFE FABRICACIÓN Y MANTENIMIENTO SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL S.A.

Esta sociedad tiene por objeto social la prestación de servicios de fabricación, mantenimiento y transformación de material rodante, la reparación de componentes ferroviarios, servicios de consultoría de ingeniería y gestión de instalaciones, diseño y entrega de talleres, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas a los mismos.

Así mismo, y ante la próxima liberalización del transporte de viajeros por ferrocarril, se ha elaborado un procedimiento de gestión para la obtención de acceso a las instalaciones de mantenimiento ferroviario y prestación de servicios a los nuevos operadores entrantes, que se puede consultar en la página web de Renfe y que contiene información pormenorizada sobre las características técnicas de las instalaciones, la descripción de los servicios ferroviarios conexos, los precios de acceso y el proceso de solicitud.

Prestación de Servicios de Mantenimiento de Material Rodante:

La prestación de los servicios de mantenimiento de material rodante se lleva a cabo a través de los siguientes modos:

- Mantenimiento realizado con medios propios de Renfe Mantenimiento.
- Contrataciones con la Industria Privada.
- Para determinadas series, coexisten ambos modos de mantenimiento (Interno y Externo).

Entidad Encargada de Mantenimiento (EEM):

Cada vehículo requiere de una EEM para poder circular, que es responsable de que el vehículo se encuentre en condiciones seguras y correctas cumpliendo plenamente su plan de mantenimiento. Sus funciones son:

- Gestión del mantenimiento: Responsabilidad sobre las condiciones técnicas y de seguridad del vehículo.
- Desarrollo del mantenimiento: Gestión de la documentación del mantenimiento.
- Gestión del mantenimiento de la flota: Planificación, programación y certificación de intervenciones.
- Ejecución del mantenimiento: Mantenimiento técnico requerido sobre el vehículo y sus componentes.

- 3.163 empleados (a 31 de diciembre de 2019).
- -4,4 EBITDA Resultado bruto de explotación (millones de euros). Pendiente cierre provisional.
- 23,4 Inversión (millones de euros).
- 106 Bases de Mantenimiento.
- 138 grandes intervenciones de mantenimiento cíclicas.
- 168 intervenciones de mantenimiento pesado.
- 97 locomotoras de Viajeros mantenidas.
- 184 locomotoras de Mercancías mantenidas.
- 603 trenes autopropulsados mantenidos.
- 11.876 vagones mantenidos.

RENFE ALQUILER DE MATERIAL FERROVIARIO SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL S.A.

Esta sociedad, tiene por objeto la prestación de los servicios ferroviarios de venta, alquiler o cualquier otra forma de puesta a disposición de material rodante del que es titular, así como de sus instalaciones, de la gestión y explotación del material rodante de terceros, además de la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas a los mismos.

- 6 empleados (a 31 de diciembre de 2019).
- 8,4 EBITDA Resultado bruto de explotación (millones de euros).
- 16,31 Inversión (millones de euros).
- 98 locomotoras de mercancías.

○ 2.239 vagones para el transporte de mercancías.

○ 31 trenes de viajeros de Media Distancia.

RENFE OF AMERICA SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL S.A.

Durante 2019, Renfe ha constituido formalmente "Renfe of America", una sociedad filial en Estados Unidos. La nueva sociedad estará dirigida por el actual director general de Desarrollo y Estrategia de Renfe, Manuel Villalante.

El lanzamiento de esta filial se incluye en el plan estratégico de Renfe, donde la internacionalización es uno de sus principales pilares. Además, desde finales de 2018 Renfe fue seleccionada como "socio estratégico" del proyecto de construcción del AVE entre Dallas y Houston, en Texas.



Entorno ferroviario

Entorno Regulatorio

El 14 de diciembre de 2016, el Parlamento Europeo aprobó el Pilar de Mercado o Político de la reforma ferroviaria europea recogida en el Cuarto Paquete Ferroviario, que pretende incentivar a los operadores a orientarse a las necesidades de los usuarios, mejorar la calidad del servicio y la eficiencia económica del sistema, con el objetivo final de impulsar el transporte ferroviario de viajeros.

Con la conformidad del Parlamento Europeo al pilar político concluye la aprobación del conjunto de disposiciones que integran el Cuarto Paquete Ferroviario, que ha implicado la elaboración y aprobación de seis grandes propuestas para mejorar la eficiencia y la competitividad del ferrocarril en toda la UE, y cuyo objetivo es eliminar los actuales obstáculos institucionales, jurídicos y técnicos, creando una red ferroviaria europea plenamente integrada y liberalizada.

En abril de 2016, el Parlamento Europeo ya había aprobado el Pilar Técnico que, centrado en facilitar el acceso de las empresas a los mercados ferroviarios, contempla la homologación de los estándares y procedimientos ferroviarios y cubre ámbitos como la interoperabilidad, la seguridad o el papel de la Agencia Europea Ferroviaria (ERA) que, como responsable de la emisión de autorizaciones, homologaciones y certificados de seguridad para material rodante y operadores, se constituye en ventanilla única en pro de la operatividad, la agilidad y la transparencia de los procesos.

La liberalización contemplada en el 4º paquete ferroviario ya ha sido transpuesta a la legislación española. En concreto, el Real Decreto-ley 23/2018, aprobado por el Consejo de Ministros, modifica la Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del Sector Ferroviario, que marca el mes de diciembre de 2020 como fecha de inicio para la entrada de nuevas empresas ferroviarias en el transporte de viajeros por ferrocarril en los servicios de larga distancia y alta velocidad.

A partir de dicha fecha, cualquier empresa que disponga de la licencia de empresa ferroviaria y del certificado de seguridad, que otorga la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria, y haya solicitado el uso de la infraestructura ferroviaria al administrador de infraestructuras, podrá prestar servicios en competencia con Renfe.

Esta fecha no afecta a los servicios sometidos a Obligación de Servicio Público (OSP), que abarcan las Cercanías, Media Distancia y AVANT. La normativa europea permite a los Estados miembros optar porque los servicios OSP no sean licitados obligatoriamente hasta 2023, período que puede ampliarse si existe un contrato vigente a dicha fecha.

La normativa europea que transpone el Real Decreto-ley permite a los Estados miembros optar porque los servicios OSP no sean licitados obligatoriamente hasta 2023, “período que puede ampliarse si existe un contrato vigente a dicha fecha”. Por lo que al recoger esa normativa el Real Decreto-ley, asegura que Renfe preste los servicios hasta la finalización del contrato previamente firmado con la Administración General del Estado.

Además, el Real Decreto-ley completa y aclara el marco normativo actual, de forma que establece las bases jurídicas que regirán la futura competencia de Renfe y las nuevas empresas ferroviarias. En este sentido, se refuerzan los requisitos de independencia y transparencia de los administradores de infraestructuras ferroviarias frente a las empresas ferroviarias que operen en la red.

A su vez, el marco jurídico actual español sobre el acceso a las instalaciones de servicio ferroviarias y los servicios que se prestan en ellas, consagrado fundamentalmente en la Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del Sector Ferroviario se ha visto desarrollado recientemente con la entrada en vigor del Reglamento de Ejecución (UE) 2017/2177 de la Comisión, relativo al acceso a las instalaciones de servicio y a los servicios ferroviarios conexos.

A este respecto, es preciso señalar que, aunque el Reglamento Comunitario entró en vigor en diciembre de 2017, dicha norma será totalmente aplicable a partir de junio de 2019; salvo el artículo 2 -relativo a las exenciones-, que desplegará efectos a partir del 1 de enero de 2019.

Durante 2019, y para regular la entrada de operadores en los servicios comerciales de viajeros a partir del 14 de diciembre de 2020, Adif ha establecido unos acuerdos marco de capacidad que incluyen tres ejes/corredores:

- Madrid-Barcelona-Frontera Francesa.
- Madrid-Levante (Valencia y Alicante).
- Madrid-Toledo-Sevilla-Málaga.

Cada uno de esos ejes/corredores dispone a su vez de una oferta de capacidad ordenada en tres paquetes, A, B y C, los cuales contemplan franjas horarias de capacidad que se han establecido basándose en la optimización de la infraestructura, así como en las demandas de los candidatos a adjudicación, y en la optimización de la rotación de sus trenes.

Presentadas las solicitudes de adjudicación, el 27 noviembre de 2019 ADIF realizó la preadjudicación de los diferentes paquetes de la siguiente forma:

Paquete A:

Renfe Viajeros

Parte con 96 trenes AVE y ocupará un 86% de media de la capacidad ofertada para este paquete en el conjunto de los tres corredores, entre finales de 2020 y finales de 2030. Así, incrementa su oferta actual en un 20%.

Paquete B:

ILSA: Air Nostrum (55%) y Trenitalia (45%)

Operará con 23 trenes Frecciarossa 1000 y ocupará el 70% de media de la capacidad ofertada para este paquete en el conjunto de los tres corredores, y tiene prevista su entrada en enero de 2022, tras la homologación del material en España.

Paquete C:

RIELSFERA: SNCF (100%)

Operará con 10 trenes Alstom Dúplex (dos plantas) ya homologados en España, y ocupará el 100% de la capacidad ofertada para este paquete en el conjunto de los tres corredores, y tiene prevista su entrada en diciembre de 2020.

Esta apertura del tráfico en España conllevará un alza en la capacidad ofertada del 50% en la relación Madrid-Barcelona, del 40% en la Madrid-Levante, y del 60% en la Madrid-Sur.



Entorno competitivo

La intensidad competitiva del transporte en España es significativamente más alta que la de otros países del entorno.

Si bien el transporte ferroviario todavía no está liberalizado, las empresas del grupo Renfe compiten con otros modos de transporte:

- Carretera: El hecho de que España cuente con la segunda red de carreteras de alta capacidad más extensa del mundo y la mayoría de uso gratuito, hace que el transporte terrestre de viajeros en coche y autobús y de mercancías en camión sea muy competitivo con el ferrocarril.
- Aéreo: España cuenta con una extensa red de aeropuertos, muchos de ellos cercanos a los centros de las ciudades y servidos por un número creciente de operadores aéreos, con una creciente participación de los denominados operadores de bajo coste. Además, muchos de los tráficos aéreos reciben aportaciones económicas de las autoridades locales para facilitar el que puedan ofrecer vuelos a precios baratos.
- Marítimo: España cuenta también con una amplia red de puertos que facilitan la realización de forma competitiva de actividades de transporte marítimo fundamentalmente de mercancías.

El mercado de transporte ferroviario de mercancías inició su liberalización en España en 2005, si bien no se produjo la entrada efectiva de otras empresas ferroviarias privadas hasta 2007. El sector opera en régimen de libre competencia distinguiéndose:

- Por una parte, una competencia intramodal entre las empresas ferroviarias que operan en España. En 2017, operaron 8 empresas privadas en competencia con el operador público.
- Por otra, una competencia entre modos con presencia mayoritaria del transporte terrestre de mercancías por carretera, alcanzando una cuota modal superior al 95%.

Por otra parte, las mejoras tecnológicas de todos los modos de transporte, los sistemas de información y las mejoras de las infraestructuras están facilitando el desarrollo de nuevos modelos de negocio ligados al transporte tanto de viajeros como de mercancías. Todos estos desarrollos están facilitando la aparición de nuevos actores dentro del sector de la movilidad. Así, ya se han desarrollado servicios que proporcionan nuevas alternativas para el transporte de viajeros y de mercancías, tanto en entornos urbanos como interurbanos.

El transporte de mercancías en España es un sector económico de una importancia estratégica creciente. Entre los factores clave que determinan su relevancia cada vez más significativa destacan:

- La contribución al desarrollo de otros sectores importantes de la economía nacional.
- La aportación a la mejora de la competitividad del país en un escenario globalizado que exige disponer de mayor capacidad para atender el volumen creciente de intercambios comerciales a escala mundial.
- La estratégica posición geográfica de España que le permite contar con unas magníficas condiciones para convertirse en un gran nodo logístico en Europa.

En este contexto, la penetración del ferrocarril en la estructura de movilidad de las mercancías en España resulta insuficiente (en el entorno de 5%). España se encuentra lejos de alcanzar valores de equilibrio modal similares a los de la Unión Europea.

En ese sentido, es ineludible la necesidad de apostar por el modo ferroviario para el transporte terrestre de mercancías para aproximar la cuota modal de España a la de otros países europeos comparables aprovechando su fortaleza como plataforma portuaria de primer nivel y su posicionamiento estratégico.

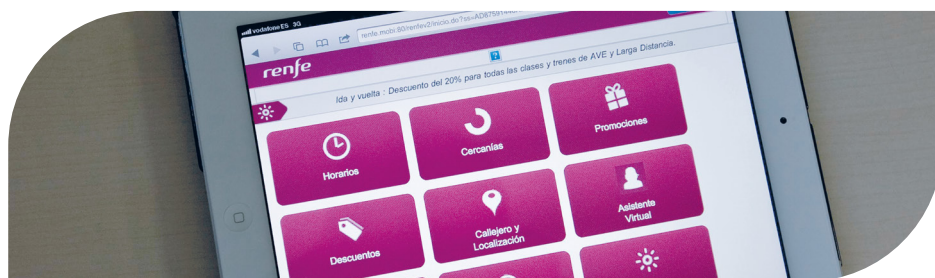
El ferrocarril de mercancías se caracteriza por ser un modo seguro y eficiente en el consumo energético cuya sostenibilidad para la movilidad de las mercancías y para la sociedad en su conjunto es evidente. El modo ferroviario evita la circulación de mercancías peligrosas por las redes viarias nacionales y reduce de manera significativa los costes globales externos que se derivan del sistema de transporte.

Factores y Tendencias

Se enumeran a continuación los principales factores y tendencias que afectan a la actividad que Renfe desarrolla:

- Empoderamiento del cliente. Las nuevas tecnologías están facilitando que el cliente tenga cada vez un mayor acceso a la información. Esto le permite tomar decisiones de movilidad ajustadas a sus necesidades específicas. Esto le hace también ser cada vez más exigente en todos los aspectos de su "Customer Journey".
- Digitalización. La digitalización es un elemento transversal que está afectando a todas las áreas del transporte, empezando por el cliente: el acceso a la información en tiempo real, la compra, la optimización de las operaciones, la gestión de incidencias, etc.
- La ciudad sostenible. Las ciudades están cada vez más volcadas en mejorar las condiciones ambientales de sus habitantes mediante la introducción de restricciones al transporte contaminante, acompañadas de medidas que facilitan el transporte sostenible.

Actualmente, el 55% de las personas en el mundo vive en ciudades, y se estima que esta proporción aumentará hasta un 13% de cara a 2050. La urbanización va a continuar y lo va a hacer más rápido en los países de ingresos bajos y medios, lo que plantea un reto y una oportunidad para el desarrollo de un transporte sostenible.
- Economía Colaborativa / Movilidad como servicio. Aumento en el número de personas y empresas que en lugar de comprar activos para su movilidad (coche, camión, bicicleta, etc.) optan por pagar por su uso.



- Sostenibilidad. Disponer de sistemas de transporte más sostenibles es esencial para limitar el calentamiento global del planeta por debajo de un incremento de 2 grados centígrados. Las reducidas emisiones de gases de efecto invernadero por unidad transportada son una de las principales ventajas competitivas del ferrocarril. En España, el cumplimiento de los objetivos nacionales de transferencia modal hacia el ferrocarril, tanto de mercancías como de viajeros, permitirían una paulatina reducción de emisiones en la próxima década, alcanzando en 2030 una reducción del 2% en el sector del transporte.
- Electrificación. Las mejoras en los motores eléctricos resultarán en una reducción de la huella ambiental de todos los modos de transporte. Las mejoras en la capacidad de almacenamiento de energía eléctrica facilitarán la expansión de la energía eólica y solar.
- Energías alternativas: Dentro del desarrollo de alternativas sostenibles para el transporte, destaca en el ámbito ferroviario la utilización del hidrógeno, cuyo primer tren comercial lleva un breve tiempo operando en Alemania. En otros países europeos se contempla y estudia esta energía como sustituta del diésel.
- Inteligencia Artificial. El aumento de la capacidad de capturar y procesar información va a afectar todas las áreas del transporte:
 - Infraestructura: Mejora del diseño y su mantenimiento.
 - Vehículos: Generalización del mantenimiento predictivo.
 - Personas: Mayor conocimiento del cliente y por tanto posibilidad de ofrecer servicios más adecuados a sus deseos y necesidades.
 - Operaciones: Mejora en la operación de los sistemas de transporte que permitirá aumentar la capacidad y/o reducir tiempos de viaje con la infraestructura existente.
- Cambios en el comercio mundial. La globalización y la disrupción digital, junto a otros factores como el auge de los países emergentes en la economía mundial y cambios en el mercado global, como la aparición de aranceles, evidencian la transformación del comercio mundial y su funcionamiento.

Obligaciones de Servicio Público

En los últimos años, la Administración General del Estado (AGE), en el ámbito de su competencia, ha realizado varias declaraciones 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.

Amparando la prestación de dichos servicios por parte de Renfe Viajeros, desde 2013 se han sucedido diferentes contratos entre la sociedad y la AGE.

El primero de ellos cubrió el período 2013-2015. Posteriormente, con fecha 18 de octubre de 2016, se firmó un nuevo contrato entre la AGE y Renfe Viajeros, 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.

Por otra parte, con fecha 15 de diciembre de 2017, se aprobó un nuevo Acuerdo de Consejo de Ministros que renueva la relación de servicios considerados obligación de servicio público competencia de la Administración General del Estado, y que, a modo de resumen:

- Incluye los servicios de Cercanías, Media Distancia (tanto convencional como en la red de Alta Velocidad o Avant), así como los servicios prestados sobre la red de Ancho Métrico (antigua Feve), ya recogidos en la declaración anterior, ampliándose en las relaciones Vigo-Tui, Alicante-Villena, CastellónVinarós y Villarrubia-Córdoba-Rabanales-Alcolea.

- También pasan a considerarse como servicios OSP dos relaciones que, hasta esa fecha, estaban financiados por Comunidades Autónomas; en concreto se trata de las relaciones Puertollano-Mérida-Badajoz y ZaragozaCalatayud-Ariza-Arcos, que formaban parte, respectivamente, de los Convenios con la Junta de Extremadura y con el Gobierno de Aragón.
- En cuanto a los servicios Avant, se añaden los servicios de alta velocidad Madrid-Cuenca y Madrid-Salamanca para aquéllos viajeros recurrentes que usan con regularidad este servicio.

El 18 de diciembre de 2018 se firmó el nuevo contrato entre la Administración General del Estado y Renfe Viajeros, que regula la prestación, durante el período 2018-2027, de los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril de Cercanías, Media Distancia Convencional, Alta Velocidad Media Distancia y Ancho Métrico competencia de la Administración General del Estado, declarados de obligación de servicio público en el Consejo de Ministros de fecha 15/12/17.

Dicho contrato surte efectos desde el día 1 de enero de 2018, con una duración de 10 años a contar desde dicha fecha y con opción de prórroga por cinco años adicionales.

En el Consejo de Ministros del 30 de agosto de 2019 se aprueba la incorporación como Obligación de Servicios Público de los servicios de Alta Velocidad Media Distancia (AVANT) Sevilla-Córdoba-Granada y Málaga-Granada. Además, se modifican los siguientes servicios de Media Distancia prestados anteriormente en ancho convencional:

- El servicio Granada-Algeciras pasa a ser Antequera-Algeciras.
- El servicio Sevilla-Granada-Almería pasa a ser Granada-Almería.

Servicios Públicos competencia de la Generalitat de Cataluña

Estos servicios tienen su origen en los acuerdos de la Comisión Mixta Estado-Generalitat de Cataluña (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 Generalitat de Cataluña de la competencia sobre los servicios de cercanías y de media distancia prestados en dicho ámbito territorial sobre la red ferroviaria de interés general de ancho ibérico.

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

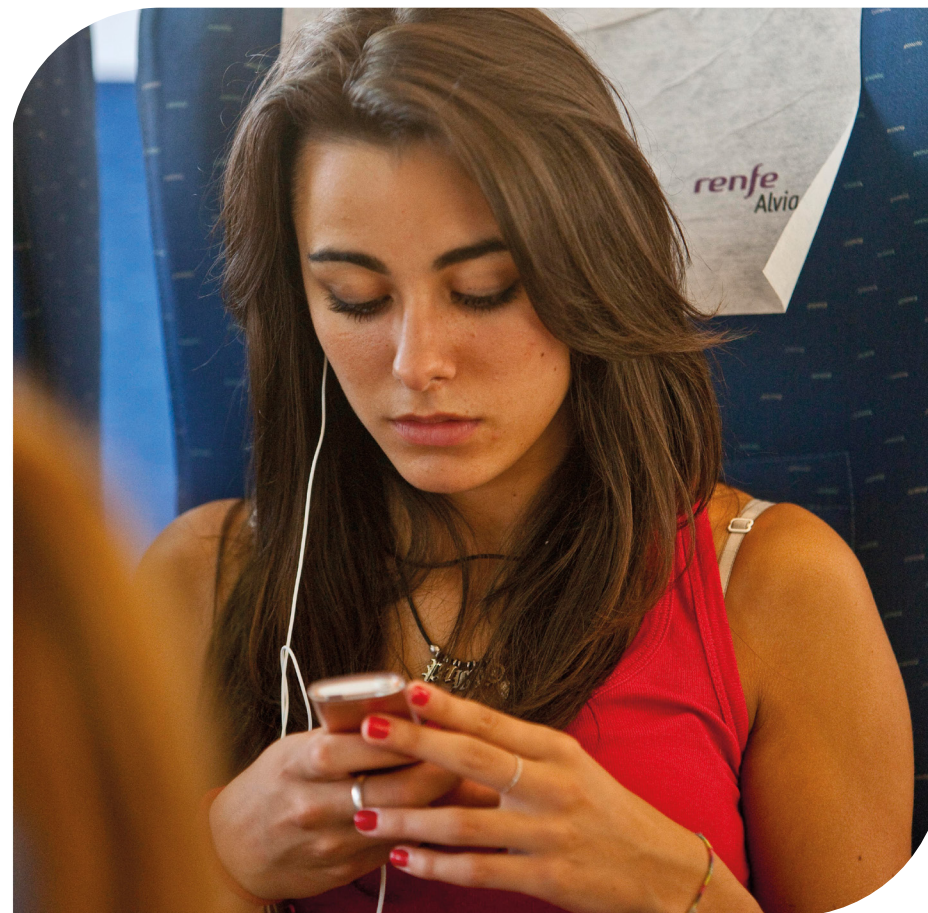
En tanto se produce dicha aprobación, y en aras de no deteriorar la situación financiera del operador, el Gobierno ha incluido en las Leyes de Presupuestos Generales del Estado de los sucesivos años, una disposición adicional dotando de consignación presupuestaria al Ministerio de Fomento para que, previa 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), 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. En estos momentos se está acordando un nuevo texto del contrato.

Plan de Acción con la Generalitat de Cataluña

Con fecha 25 de noviembre de 2015 se aprobó, en el seno del Órgano Mixto de Coordinación y Control del que forman parte la Generalitat de Cataluña y Renfe, la prórroga del Plan de Acción para los ejercicios 2015 y 2016, habiéndose realizado el seguimiento del

mismo en las reuniones del citado Órgano Mixto dándose continuidad a las mismas en los ejercicios posteriores.

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



Información fiscal. Impuestos y subvenciones

IMPUESTOS

Los beneficios obtenidos por el Grupo Renfe en las distintas jurisdicciones fiscales en las que opera han sido los siguientes:

BENEFICIO OBTENIDO PAÍS

	2019	2018
	(MILLONES DE EUROS)	
España	96,22	111,04
Arabia Saudí	4,36	0,32
EE. UU. (Texas)	0,07	-
Total (*)	100,65	111,36

(*) Dato atribuido a la Entidad dominante.

Los impuestos sobre beneficios pagados en los referidos países han sido los siguientes:

IMPUESTO SOBRE BENEFICIO PAGADO PAÍS

	2019	2018
	(MILLONES DE EUROS)	
España	10,84(*)	10,45(**)
Arabia Saudí	-	-
EE. UU. (Tejas)	0,02	-
Total	10,86	10,45

(*) Durante el año 2019 se han realizado pagos fraccionados a cuenta del impuesto sobre sociedades del 2019 por importe de 19,75 millones de euros no habiéndose producido en el ejercicio 2019 devoluciones por este concepto. Adicionalmente, de acuerdo con la estimación realizada para la formulación de las cuentas anuales, la liquidación del impuesto sobre sociedades del ejercicio 2019 tendría como resultado una devolución por importe de 8,91 millones de euros, una vez deducidos los pagos fraccionados anteriormente indicados, determinando una tributación neta estimada del impuesto sobre beneficios del ejercicio 2019 de 10,84 millones de euros.

(**) Durante el año 2018 se realizaron pagos fraccionados a cuenta del impuesto sobre sociedades del 2018 por importe de 17,80 millones de euros y se recibieron devoluciones por este concepto por importe de 22,53 millones de euros. Adicionalmente, de acuerdo con la estimación realizada para la formulación de las cuentas anuales, la liquidación del impuesto sobre sociedades del ejercicio 2018 tendría como resultado una devolución por importe de 7,35 millones de euros, una vez deducidos los pagos fraccionados anteriormente indicados, determinando una tributación neta estimada del impuesto sobre beneficios del ejercicio 2018 de 10,45 millones de euros.

SUBVENCIONES

Son aplicables al Grupo las siguientes subvenciones:

Subvenciones concedidas para el cumplimiento de los contratos de Obligación de Servicio Público (OSP) competencia de la AGE.

El Ministerio de Fomento formaliza con Renfe Viajeros el contrato de servicio público relativo a las condiciones en que se habrán de ejercer las obligaciones de servicio declaradas (OSP) para la prestación de servicios de transporte ferroviario de viajeros prestados en la Red Ferroviaria de Interés General (RFIG) competencia de la AGE considerados de interés general por razones sociales, económicas y medioambientales. En el mismo establece las condiciones para la compensación por el coste de dichos servicios y las obligaciones del operador, entre ellas los indicadores de calidad, que deben cumplirse en su prestación. Está sujeto a auditoría de la aplicación de los criterios de imputación de ingresos y gastos por la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE).

El contrato vigente entre la AGE y Renfe Viajeros ha sido formalizado con fecha 18 de diciembre de 2018.

Los ámbitos para los que se definen estas OSP son:

- Cercanías.
- Media Distancia prestados en la red de ancho convencional (con carácter general aquellas con un índice de aprovechamiento superior al 15%).
- Alta velocidad Media Distancia (AVANT), prestados en la red Altas Prestaciones (con carácter general aquellas con un índice de aprovechamiento superior al 30%).
- Cercanías y Media Distancia prestados en la red de ancho métrico.

El detalle de las subvenciones percibidas por esta categoría, siguiendo el criterio de devengo contable, se presenta a continuación:

SUBVENCIONES PERCIBIDAS

	2019	2018
	(MILES DE EUROS)	
Obligaciones de servicio público de Media Distancia	350.117	357.415
Obligaciones de servicio público de Cercanías	461.475	444.703
Obligaciones de servicio público de Ancho Métrico	122.531	115.607
Total	934.123	917.725

Subvenciones concedidas para el cumplimiento de los contratos de Obligación de Servicio Público (OSP) competencia de la Generalidad de Cataluña.

El Estado traspasó a la Generalidad de Cataluña, en los años 2010 y 2011, las funciones de la AGE correspondientes al servicio de transporte de viajeros por ferrocarril en el ámbito de las cercanías de Barcelona y los servicios ferroviarios regionales de transporte de viajeros sobre la red de ancho ibérico de la RFIG con recorrido íntegro en el ámbito territorial de Cataluña, que fueron declarados OSP por la Generalidad y que son objeto de compensación económica por parte de la AGE, de forma transitoria.

El detalle de las subvenciones percibidas por esta categoría, siguiendo el criterio de devengo contable, se presenta a continuación:

SUBVENCIONES PERCIBIDAS

	2019	2018
	(MILES DE EUROS)	
Obligaciones de servicio público de Media Distancia	55.181	52.457
Obligaciones de servicio público de Cercanías	179.457	179.806
Total	234.638	232.263

Subvenciones recibidas de otras Administraciones Públicas (Comunidades Autónomas o Ayuntamientos).

Estas subvenciones tienen su origen en contratos formalizados por la Comunidades Autónomas que consideran de interés la prestación de servicios ferroviarios de viajeros sobre alguna de las relaciones que no han sido declaradas de OSP por la AGE y asumen la financiación del déficit de explotación de dichos servicios.

En el caso de la Generalidad de Cataluña, existe un Convenio para la compensación del mayor déficit de explotación con origen en decisiones de la Generalidad, en uso de sus competencias, en cuanto a política tarifaria o estándares de calidad, compromisos y condiciones, distintos de los considerados a efectos del contrato con la AGE por los servicios OSP de su competencia que son propuestos y valorados económicamente a través del "Órgano Mixto de Coordinación y Control" cuya última reunión se ha producido el 15 de noviembre de 2018.

El detalle de las subvenciones percibidas por esta categoría, siguiendo el criterio de devengo contable, se presenta a continuación:

SUBVENCIONES PERCIBIDAS

	2019	2018
	(MILES DE EUROS)	
Generalidad de Cataluña (Plan de Acción)	28.163	25.256
Junta de Extremadura	3.518	4.770
Diputación General Aragón	4.094	4.174
Total	35.775	34.200

Subvenciones de capital recibidas para financiar los activos fijos.

Las subvenciones de capital que provienen fundamentalmente del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) se destinan a financiar la estructura fija de la empresa y tienen el carácter de no reintegrables, registrándose una vez concedidas siempre que se cumplan las condiciones establecidas para su concesión y no existan dudas razonables sobre su recepción, como ingresos en el patrimonio neto, imputándose al resultado del ejercicio en proporción a la amortización correspondiente a los activos financiados con las mismas o en su caso, cuando se produzca la enajenación, baja o corrección valorativa por deterioro de los activos que subvencionan.

Adicionalmente, existen subvenciones aportadas por la Comisión Europea, que proporciona ayudas para financiar proyectos que permitan el desarrollo de la Red Trans-Europea de Transporte (TEN-T) en 2030. Asimismo, se han recibido subvenciones vinculadas al programa de innovación CEF (Connecting Europe Facility) para financiar proyectos de innovación europea, actualmente el desarrollo de ERTMS, así como un proyecto para el uso de gas natural licuado como energía de tracción.

En 2019 no se ha registrado en el patrimonio neto ninguna subvención de capital procedente de Proyectos CEF, ni en el caso del ERTMS (afectaría a VIAJEROS), ni en el caso del GNL (afectaría a la EPE).

Las subvenciones públicas recibidas en 2018, siguiendo el criterio de devengo contable, corresponden a Proyectos CEF de la Unión Europea para la instalación y actualización del ERTMS nivel 2 base 3, con el siguiente desglose:

PROYECTO	IMPORTE 2018 (MILES DE EUROS)
2015-ES-TM-0011-W	2.083
2016-ES-TM-0027-W	683
Total	2.766



Calidad del servicio

SERVICIOS COMERCIALES

	2019	2018
Alta Velocidad-Larga Distancia	7,91	7,99

OBLIGACIONES DE SERVICIO PÚBLICO

	2019	2018
Alta Velocidad-Media Distancia	7,55	7,62
Media Distancia	6,83	6,97
Cercanías Madrid	7,13	7,19
Rodalies Cataluña*	6,03	6,21
Cercanías Asturias	7,32	7,46
Cercanías Bilbao	6,65	6,91
Cercanías Cádiz	7,90	7,29
Cercanías Málaga	7,71	7,63
Cercanías Murcia-Alicante	6,70	6,99
Cercanías San Sebastián	7,26	6,65
Cercanías Santander	7,37	7,14
Cercanías Sevilla	7,31	7,50
Cercanías Valencia	6,33	6,44
Cercanías Zaragoza	7,67	7,53
Feve	6,60	6,50

*Sólo núcleo Barcelona

El indicador de satisfacción global de la cartera de clientes de Renfe Mercancías en 2019 es de 6,34.

TRENES DE MERCANCÍAS

	2019	2018
Mercancías	6,34	6,89

Reclamaciones de clientes

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.

RECLAMACIONES POR CADA 1.000 VIAJEROS

	2019	2019
Alta Velocidad - Larga Distancia	2,56	2,44
Media Distancia	1,05	0,99
Cercanías	0,16	0,15
Atendo (por cada 1.000 asistencias)	1,52	1,17
Ancho Métrico	0,61	0,61

Los clientes que quieran formular alguna reclamación o resolver gestiones relacionadas con su viaje pueden hacerlo a través de los Centros de Servicios al Cliente AVE en Madrid Puerta de Atocha, Sevilla Santa Justa, Zaragoza Delicias, Lleida Pirineos, Córdoba, Barcelona Sants y Málaga María Zambrano. En el resto de las estaciones pueden dirigirse a los Servicios de Atención al Cliente. Asimismo, pueden comunicarse con Renfe mediante la Oficina de Atención al Cliente, disponible en la web de Renfe, por la que podrá indicar sus sugerencias, comentarios, quejas y solicitudes de información.

SERVICIOS DE MERCANCÍAS Y LOGÍSTICA RECLAMACIONES

	2019	2018
Mercancías	55	25

Reclamaciones, multas y sanciones

Durante el año 2019, el número de reclamaciones iniciadas contra Renfe y tramitadas ascendió a 226, lo que implicó un importe de las resoluciones estimatorias de 265.845 euros. De éstas, el 84,96% correspondió a lesiones en el tren y en la estación.

Por otro lado, Renfe recibió 38 denuncias administrativas en 2019, por un importe total de 102.196 euros. El 26,32% de las mismas correspondieron a temas relacionados con consumo.

EXPEDIENTES TRAMITADOS

	2019	2018
Número de expedientes tramitados	226	272
Importe económico de las resoluciones estimatorias (€)	265.845	375.925,86

TIPOLOGÍA DE LOS EXPEDIENTES TRAMITADOS

Arrollamientos	1	5
Lesiones en el tren	91	88
Lesiones en estación	101	100
Otros	33	79

DENUNCIAS

Número de denuncias recibidas	38	61
Importe económico (€)	102.196	8.560,00

TIPOLOGÍA DE DENUNCIAS (Número)

Incendios	2	4
Consumo	10	26
Agencia de Protección de Datos	3	0
Competencia	1	0
Disciplina laboral	12	20
Otros	10	11

ACTUACIONES PENALES

Número de actuaciones penales	5	14
Importe económico (€)	202.830,90	354.876,14

TIPOLOGÍA DE ACTUACIONES PENALES (Número)

Arrollamientos de personas	1	1
Lesiones	1	4
Incidentes en el tren	0	1
Accidentes laborales	1	2
Otros	2	6

Salud y seguridad de los clientes

Instalación de desfibriladores en estaciones y centros de trabajo

Esta medida supone dar continuidad al papel activo de Renfe en la implantación y uso de estos dispositivos por parte de los profesionales que desempeñan sus funciones en los lugares de trabajo en los que se ubican, para lo que han sido convenientemente formados. El criterio empresarial para la instalación de estos dispositivos, además de cumplir la legislación nacional y autonómica, está basado en disponer de ellos en estaciones y centros de trabajo que dispongan de Plan de Autoprotección o que al menos dispongan de una ocupación igual o superior a 1.500 personas, así como en estaciones y centros de trabajo que tengan una consideración “singular” con arreglo a superficie, intermodalidad, ubicación, etc. También disponer de al menos un desfibrilador por línea de Cercanías. Los aparatos están disponibles en espacios públicos para que cualquier ciudadano los pueda usar, son externos semiautomáticos (DESA) y se suelen situar en vitrinas, señalizados con un símbolo universal.

Medidas destinadas a aumentar la seguridad de los viajeros en estaciones

Renfe está trabajando en la implantación de medidas para evitar los arrollamientos que se producen en estaciones al cruzar las vías entre andenes.

Para ello, el procedimiento específico de información visual y auditiva en estaciones y trenes (“Cruce de vías”) tiene como objeto definir y establecer criterios a la hora de emitir mensajes a los viajeros sobre el cruce de vías, tanto en estaciones dotadas de pasos habilitados (elevados, inferiores y entre andenes) al paso de trenes, como en los trenes en los que sea posible, con el fin de minimizar los riesgos por arrollamiento. Su ámbito de aplicación son estaciones y trenes de Cercanías y Media Distancia gestionados por Renfe Viajeros en los que se disponga de medios para la emisión de mensajes y sea técnicamente posible.

Se han implantado los avisos por megafonía y teleindicadores en todas las estaciones de los Núcleos de Cercanías.

Actualmente se sigue trabajando en la implantación de mensajes en la megafonía y los teleindicadores de los trenes. En trenes que circulan en el ámbito de CC.AA. con lengua propia, estos mensajes se emitirán en la lengua autonómica oficial de la Comunidad Autónoma en primer lugar (catalán, gallego, valenciano o euskera), seguidamente en castellano y, cuando es posible, por permitirlo el sistema de megafonía del vehículo, los mensajes también se emitirán en inglés.

Además, se han colocado a ambos lados en las puertas de acceso a los vehículos, tanto en el interior como en el exterior de los mismos, pictogramas complementarios que alertan a los clientes de la prohibición del cruce de vías por sitios no habilitados.

Proveedores

Los contratos de Renfe están sujetos a las normas del derecho privado, sin perjuicio de que la preparación y adjudicación se rija por lo dispuesto en la legislación de contratos públicos. 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 los contratos de obras cuyo valor estimado sea superior a 5.548.000 euros y para los contratos de servicios y suministros cuyo valor estimado sea superior a 443.000 euros. Como consecuencia de la falta de transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2014/25/UE, de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, también deben aplicarse las disposiciones de la citada Directiva 2014/25/UE cuyo contenido tenga efecto directo, estas disposiciones prevalecerán, en todo caso, sobre lo dispuesto en la LSE.

En los procedimientos no sujetos a la LSE las entidades del Grupo Renfe aplican sus instrucciones internas de contratación, adaptadas a lo dispuesto en el artículo 321 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público —en adelante LCSP—. Asimismo, las entidades del Grupo Renfe pueden adjudicar contratos excluidos de la LSE sin aplicar las Instrucciones Internas de Contratación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 321 de la LCSP.

Como consecuencia de la aplicación de todo el conjunto normativo que se ha descrito, los procedimientos de contratación de Renfe respetan los principios de publicidad, transparencia, igualdad de trato y no discriminación y, en algunos aspectos van más allá de las exigencias legales. Así, por ejemplo, el Grupo Renfe viene licitando con publicidad contratos cuyo valor estimado está comprendido entre 5.000 euros y 15.000 euros cuando se trata de servicios y suministros, y entre 5.000 euros y 40.000 euros cuando se trata de obras, aun cuando legalmente no tenga obligación de hacerlo.

PROVEEDORES E IMPORTE ADJUDICADO

	2019	2018
Adjudicatarios (*)	1.324	1.243
Importe (millones de euros)	770,41	1.180,08

(*) Hay adjudicatarios con más de un contrato adjudicado en el año.

PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS EN LA ADJUDICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE RENFE 2019

	Nº DE CONTRATOS	IMPORTE (MILES DE EUROS)	% SOBRE EL VOLUMEN CONTRATADO
Gestión Simplificada Abierto	208	2.362,31	0,31%
Gestión Simplificada Contratación Directa	1.945	12.583,37	1,63%
Abierto	591	119.483,73	15,51%
Negociado con Publicidad	23	9.086,11	1,18%
Restringido	5	16.431,84	2,13%
Contratación Directa	73	13.262,20	1,72%
Negociado sin Publicidad	296	165.972,42	21,54%
Contrato basado en acuerdo marco	18.249	298.837,81	38,79%
Modificaciones	138	132.393,42	17,18%

PRINCIPALES 20 PROVEEDORES DE RENFE POR IMPORTE FACTURADO

	IMPORTE (MILES DE EUROS)
ADIF ALTA VELOCIDAD	1.028.824
ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS (Adif)	875.888
PATENTES TALGO S.L.	214.832
FERROVIAL SERVICIOS S.A.	139.385
NERTUS MANTENIMIENTO SERVICIOS FERROVIARIOS, S.A. (*)	67.446
ACTREN MANTENIMIENTO FERROVIA S.A. (*)	66.650
ALSTOM TRANSPORTE S.A.	63.966
ALTHENIA S.L.	32.347
IRVIA MANTENIMIENTO FERROVIARIO, S.A. (*)	30.927
CLECE S.A.	28.847
ACCIONA FACILITY SERVICES S.A.	25.848
EQUUMEDIA XL S.L.	23.360
UTE TDE TME TSOL XIV	21.015
CONSTRUCCIONES AUXILIAR FERRO S.A.	17.307
FAIVELEY TRANSPORT IBERICA S.A.	14.845
INTERSERVE FACILITIES SERVICE S.A.	14.716
UTE ACTREN NERTUS	14.490
GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD S.A.	14.018
UTE ABCTREN	13.920
INGENIERIA ECONOMICA DEL TRANSPORTE SME MP S.A.	12.840

*Empresas participadas por Sociedades del Grupo Renfe.

Período Medio de Pago a proveedores

Al cierre del ejercicio 2019 el Grupo Renfe ha calculado un periodo medio de pago a sus proveedores, de acuerdo con la resolución de 29 de enero de 2016, de 57,67 días.

Mesas de contratación

De acuerdo con el artículo 3 de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP), las entidades que forman el Grupo Renfe no tienen la consideración de administraciones públicas. Por este motivo, en los procedimientos de contratación del Grupo Renfe no se constituyen las mesas de contratación reguladas en los artículos 326 y 327 de la LCSP.

Integrando la RSC en la cadena de proveedores

En línea con las directrices marcadas por la nueva normativa de contratación pública, el Grupo Renfe está promoviendo la incorporación de criterios sociales y medioambientales en sus licitaciones. Este planteamiento conlleva incrementar los requisitos que se pedían hasta ahora a los contratistas del Grupo Renfe. El objetivo es que paulatinamente se vayan incorporando nuevas cláusulas de manera transversal, siempre que tengan relación con el objeto de la contratación ya que, de acuerdo con la legislación, las cláusulas sociales y ambientales deben estar vinculadas al objeto del contrato y ser proporcionales. También se toman en consideración otros criterios, en atención al objeto de cada contrato, como pueda ser el facilitar el acceso a la contratación pública de las pequeñas y medianas empresas, así como a las empresas de economía social.

En este sentido, las condiciones sociales y ambientales pueden incluirse en la definición del objeto del contrato, en la selección del contratista, en los criterios de adjudicación, en los criterios de desempate y como condiciones de ejecución del contrato.

Con carácter general, la adjudicación de los contratos se realiza utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad-precio, y entre los criterios cualitativos que se están estableciendo para evaluar la mejor relación calidad-precio se están tomando en consideración aspectos medioambientales o sociales vinculados al objeto del contrato, que pueden ser, entre otros, los siguientes: respecto a las características medioambientales, están podrán referirse, entre otras, a la reducción del nivel de emisión

de gases de efecto invernadero; al empleo de medidas de ahorro y eficiencia energética y a la utilización de energía procedente de fuentes renovables durante la ejecución del contrato; respecto a las características sociales a considerar a la hora de evaluar la mejor relación calidad-precio de los contratos a adjudicar se toman en consideración, entre otros, el fomento de la integración social de determinados colectivos (como por ejemplo, desempleados de larga duración), los planes de igualdad de género que se apliquen en la ejecución del contrato, el fomento de la contratación femenina, la conciliación social de la vida laboral, personal y familiar, así como la formación y la protección de la salud y la seguridad en el trabajo, entre otros.

En cuanto a las condiciones especiales de ejecución, éstas pueden ir referidas, entre otras cuestiones, al cumplimiento de las correspondientes obligaciones en materia laboral, de prevención de riesgos, de seguridad social y en materia tributaria. El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución puede ser causa de penalización e incluso, en determinados casos, puede llegar a ser causa de resolución del contrato en atención a las circunstancias concurrentes que se detallen en los pliegos de condiciones particulares.

Sistemas de supervisión y auditoria de proveedores

Los departamentos responsables del seguimiento de los contratos adjudicados por el Grupo Renfe verifican que los servicios, suministros y obras recibidas son conformes al alcance definido en los documentos contractuales, y que los adjudicatarios correspondientes cumplen con las obligaciones que se determinan en los contratos.

Adicionalmente, y en función de determinadas circunstancias, como pueden ser el ámbito geográfico de desarrollo de los contratos o el carácter estratégico de la prestación, en ocasiones se contrata un servicio de inspección ad-hoc, que tiene por objetivo verificar el cumplimiento de las prestaciones contratadas y que éstas se ejecutan conforme a las condiciones definidas. Un ejemplo de este tipo, lo constituye el contrato de inspección de los servicios de limpieza de trenes, estaciones y resto de instalaciones del Grupo.

En el momento de elaboración de este documento, el Grupo Renfe tiene también en fase de arranque, un servicio que permitirá verificar online, a partir de la documentación que deben presentar los contratistas y subcontratistas, el cumplimiento por parte de éstos de sus obligaciones en relación a la prevención de riesgos; de sus obligaciones tributarias, fiscales y de Seguridad Social; así como de los requerimientos y compromisos adquiridos en la presentación de ofertas de aspectos de carácter social y medioambiental relacionados con el objeto de la prestación.

Internacionalización

Estrategia de internacionalización

Con la entrada en vigor del Cuarto Paquete Ferroviario, cuyo objetivo es el establecimiento de un área ferroviaria única europea, se liberalizarán los servicios de transporte de viajeros domésticos por ferrocarril a partir del año 2020 y se pone fecha a la obligación de adjudicar contratos de obligaciones de servicios público (OSP) mediante licitaciones (diciembre 2023), con excepciones (en España, el Consejo de Ministros ha autorizado el contrato entre la Administración General del Estado y Renfe para la prestación de los servicios ferroviarios sujetos a Obligación de Servicio Público para los próximos 10 años, ampliables cinco años más). Todo ello 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 surgen nuevos proyectos y desarrollos ferroviarios, así como concursos, que abren nuevas oportunidades de internacionalización para Renfe, siendo las áreas de mayor prioridad para la compañía el resto de Europa, América, África y Medio Oriente.

Adicionalmente a los proyectos internacionales que Renfe está desarrollando en Arabia Saudita, Estados Unidos, y otros países, la compañía ha mantenido las líneas de actividad

que han venido caracterizando su presencia internacional, como son los servicios internacionales conjuntos de viajeros con otras empresas ferroviarias del entorno de la UE (CP y 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; suscribiendo memorandos de entendimiento bilaterales; y participando en proyectos de cooperación en diversos países.

Proyectos Específicos

Proyecto Haramain: el desarrollo de la Alta Velocidad en Arabia Saudí

El Proyecto Haramain inició los servicios comerciales, en fase de preoperación, el 11 de octubre de 2018, cuatro días a la semana (jueves, viernes, sábados y domingos), desde las estaciones de Makkah Al Mukarramah, Madinah, Sulaymaniyah en Jeddah y la de KAEC (King Abdullah Economic City). Los tres días restantes se dedicaron a realizar pruebas de trenes y de la infraestructura.

A lo largo de 2019, el servicio comercial se incrementó en un 77% las plazas ofertadas y los días programados se incrementaron en un día pasando de cuatro días a la semana, como se venía haciendo hasta ese momento, a cinco.

Durante los períodos del Ramadán y el Hajj se incrementó la oferta comercial para dar un servicio más adecuado a los días de mayor afluencia de viajeros, coincidiendo con las fechas más significativas en el calendario musulmán. En total, durante las semanas de Ramadán se trasladaron 132.557 viajeros, y en la del Hajj 69.289 viajeros. Se programaron 434 trenes en ambos períodos, de los cuales 78 fueron en doble configuración durante el Hajj.

El 29 de septiembre de 2019 se produjo un incendio en la estación de Jeddah que le ocasionó importantes daños materiales. Como consecuencia de este grave incidente el servicio quedó suspendido temporalmente, volviéndose a reanudar tras la construcción de un bypass en la estación de Jeddah de 1,5 km.

Asimismo, entró en funcionamiento el servicio en el ramal del aeropuerto KAIA de Jeddah, con 14 circulaciones desde dicha estación a La Meca, Medina y KAEC. La construcción de esta estación supone un hito en el transporte Saudita uniendo la Terminal 1 del Aeropuerto de Jeddah con la red de trenes Haramain, contando con una superficie de 12.000 m2 y capacidad para más de 3.000 pasajeros/hora.

En 2019 se ha incorporado paulatinamente el sistema de señalización y seguridad ERTMS Nivel 2 entre Makkah y Madinah permitiendo alcanzar una velocidad comercial máxima de 300 km/h en algunos tramos.

Los logros alcanzados durante el año 2019 han permitido que los servicios comerciales queden ya suficientemente testados para que a principios del siguiente año se pueda alcanzar el millón de viajeros transportados desde el comienzo de la operación.

El denominado “Proyecto Haramain High Speed Railway” (desarrollo de la alta velocidad en Arabia Saudita entre Medina y La Meca), cuya adjudicación a un consorcio hispano-saudita se formalizó en enero de 2012 por un importe de 6.736 millones de euros, tiene un alcance que incluye la construcción de la superestructura, los sistemas, el suministro del material rodante (35 trenes comerciales y uno de lujo para el Rey), la puesta en servicio y la operación ferroviaria, así como el mantenimiento de la línea y del material rodante durante doce años.

En el citado consorcio participan catorce empresas, 12 españolas y 2 Sauditas, 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, para la gestión y defensa de los intereses de Renfe en Arabia Saudita, y denominado "Renfe-Operadora, Saudi Arabian Branch".

Simultáneamente, Renfe ha continuado con las obras de construcción de los talleres del HHRH en Medina (talleres de mantenimiento ligero y "pesado") y las tareas de preparación de la operación comercial.

Proyecto de iniciativa privada de Texas Central: desarrollo de la Alta Velocidad Dallas-Houston en Texas EE.UU.

El Proyecto está promovido por Texas Central Partners, LLC (Texas Central), empresa privada apoyada por inversores principalmente texanos.

El tren de alta velocidad de Texas Central conectará Dallas/Fort Worth con Houston en un tiempo de viaje de menos de 90 minutos. El trayecto tiene una longitud 386 kilómetros.

Además de las estaciones de Dallas/Fort Worth y Houston, contará con una estación intermedia en Brazos Valley. Todas las estaciones estarán conectadas a la red de autopistas, a los sistemas de transporte público y contarán con amplias zonas de aparcamiento.

El coste total del proyecto se ha estimado en 20.000 millones de dólares.

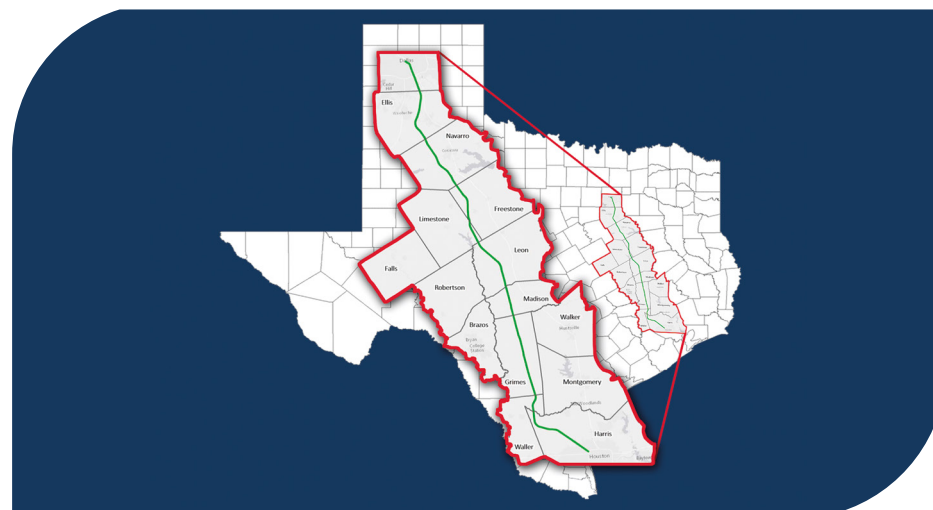
Texas Central ha escogido la tecnología N700-I de Central Japan Railway Company (JRC) para este proyecto. Esta tecnología, convenientemente actualizada, es la que lleva más de 53 años operando en la línea Tokio-Osaka en Japón.

No obstante, los trenes japoneses operan en composiciones de 16 coches y en su versión estadounidense serán de 8 coches y tendrán una capacidad aproximada de 400 pasajeros por tren.

Tanto la vía como los trenes estarán preparadas para velocidades de 205 mph (330 kph). No obstante, en principio circularán a 186 mph (300 kph).

El núcleo del sistema (trenes, vías, señalización, electrificación, ...) serán aportados por JRC, junto con los procedimientos de operación y mantenimiento. No obstante, JRC no operará la línea una vez construida, por lo que en diciembre de 2019 Texas Central llegó a un preacuerdo con Renfe para que esta sea la empresa operadora de esta innovadora línea de alta velocidad.

Su puesta en marcha creará 10.000 empleos directos durante la construcción y más de 1.000 empleos directos permanentes durante la operación.



Tras la declaración de impacto ambiental, que será publicada en su versión final a lo largo de 2020 Texas Central espera comenzar la construcción en el tercer trimestre de 2020.

Aunque la declaración de impacto ambiental es el trámite más importante que debe afrontar el Proyecto, Texas Central sigue trabajando en el proceso regulatorio liderado por FRA en el que participan un total de 19 agencias federales y estatales.

Texas Central, promotor privado del proyecto, ha elegido a Renfe como socio estratégico para que tras una primera fase como asesores técnicos en el desarrollo, diseño y construcción, con el apoyo de Adif e Ineco, pase a ser el responsable de la operación y mantenimiento para la puesta a punto del servicio, así como la operación de los trenes, el mantenimiento de los equipos y otros servicios relacionados con la comercialización de billetes.

De este modo el presidente de Renfe, Isaías Táboas, y el presidente ejecutivo de Texas Central, Carlos Aguilar firmaron el acuerdo que sienta las bases de colaboración en el proyecto de alta velocidad para unir las ciudades de Houston y Dallas, en el estado de Texas (EE. UU.) hasta el año 2042.

Reino Unido

Durante 2019, no han salido nuevas franquicias a concurso, y el sistema está en fase de revisión por el gobierno británico.

Paralelamente, Renfe negoció su inclusión en la propuesta de MTR Corporation y Global Rail Construction Limited (GRCL), que habían sido precalificados para la franquicia West Coast Partnership (WCP). Aunque el grupo MTR-GRCL-Renfe quedó como finalista junto con otra oferta, formada por First Group y Trenitalia, el Departamento de Transportes británico adjudicó la franquicia a este último grupo.

Servicios de Consultoría y Asistencia Técnica a ISR

Durante 2019, Renfe ha seguido prestando servicios de consultoría y asistencia técnica a los Ferrocarriles de Israel (ISR), al amparo del acuerdo marco de servicios de

consultoría suscrito entre ambas, sobre materias que abarcan desde la operación hasta el mantenimiento de trenes, incluyendo áreas comerciales e informáticas.

Venta de material a Madagascar

En 2019, la sociedad Renfe Alquiler de Material Ferroviario ha vendido cuatro locomotoras de ancho métrico a la sociedad francesa Arterail Société Par Actions Simplifiée para la posterior operación de estas locomotoras en Madagascar. El ancho métrico de vía en Madagascar coincide con el existente en España, condición que ha facilitado su venta.

Proyectos dentro de la Unión Europea

Renfe ha mantenido su colaboración 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 bajo el nombre Renfe-SNCF en Cooperación, y gestionados a través de la sociedad conjunta Elipsos Internacional, S. A.

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

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.

Programas de Formación y Seminarios

Renfe ha impartido, durante el ejercicio 2019, varios cursos internacionales, como, por ejemplo:

- Seminario de Formación sobre cambiadores de ejes de ancho variable para JIC (Japan East Railways Group).
- Seminario de Formación para jóvenes dirigentes de los ferrocarriles rusos (RZD), desarrollado en Madrid y Barcelona.
- Seminario sobre la Seguridad en la Circulación con HKSAR, agencia de Seguridad Ferroviaria del Gobierno de Hong Kong
- Seminario, sobre servicios de cercanías en Nairobi, dirigido a directivos de Kenya Railways, Banco Mundial y otras entidades públicas relacionados con el Master Plan de Transporte de Nairobi.

Otras actividades

Renfe, también está explorando proyectos de Cercanías en algunos países de América Central y del Sur, como son Costa Rica, Guatemala, El Salvador, Nicaragua y Bolivia, así como, proyectos de alta velocidad que pueden surgir en América del Norte, como podrían ser Florida, Washington o Illinois en Estados Unidos y Ontario en Canadá.

Relaciones Institucionales Internacionales y de Cooperación

Participación en organizaciones internacionales

Renfe es miembro de las principales organizaciones internacionales más importantes del mundo ferroviario, entre las que destacan la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC), el Comité Internacional de Transporte Ferroviario (CIT), la Comunidad de Empresas Ferroviarias y Gestores de Infraestructura Europeos (CER), la Unión Internacional de Transporte Público (UITP), la Asociación Latinoamericana de Ferrocarriles (ALAF) o EUROFIMA.

En este marco, durante 2019, Renfe ha acogido la reunión de Forum Global de Pasajeros de la UIC, celebrada en Toledo y la reunión de Alto Nivel de Pasajeros de la CER y la UIC Europa presididas ambas por el director general de Desarrollo y Estrategia.

Por otra parte, Renfe ha colaborado con la UIC y la Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE) en el curso de formación de la UIC del nivel II en sistemas de Alta Velocidad ("Training on High Speed Systems Level II"), que se viene impartiendo anualmente en Madrid, en el que participan compañías ferroviarias de todo el mundo.

Visitas de delegaciones extranjeras

A lo largo del año 2019, 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 Estados Unidos, Uruguay, Guatemala, Colombia, Brasil, Senegal, Kenia, Uganda, Madagascar, Francia, Finlandia, Bulgaria, República Checa, Suecia, Arabia Saudita, China, Japón, India, Australia, Bélgica, Canadá, Hong Kong, India, Lituania, Malta, Mozambique, Rusia y Ucrania.

Cooperación con otras empresas ferroviarias

Además de los acuerdos 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, como Japón, India, Costa Rica, Ecuador o Paraguay.

Asimismo, continúan en vigor los acuerdos de colaboración con China Railway Corporation y con los Ferrocarriles de Rusia RZD, así como 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).

En el ámbito de la formación, Renfe mantiene en vigor el acuerdo de colaboración suscrito con la Universidad Estatal de Ferrocarriles de Moscú (MIIT) y el convenio firmado con la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP) para la participación en el Proyecto de Hermanamiento con Ucrania.

PRINCIPALES HITOS

Décimo aniversario de los servicios Ave Cataluña-Andalucía

Renfe puso en marcha el servicio Ave Cataluña-Andalucía el 10 de enero de 2009, aprovechando la variante ferroviaria construida en las proximidades de Madrid, lo que permitía conectar el Cataluña y Aragón con Andalucía sin realizar parada en Madrid y reducir considerablemente el tiempo de viaje.

En los diez años en funcionamiento de los trenes Ave entre Cataluña, Aragón y Andalucía, un total de 10,4 millones de clientes han utilizado los servicios de Alta Velocidad que enlazan directamente estas comunidades sin realizar parada en Madrid. De ellos, 1,3 millones corresponden a desplazamientos realizados durante el último año.

Renfe, primera compañía de ferrocarril del mundo que implanta un sistema de notificaciones personalizadas por Twitter

La implantación de este sistema permite a los viajeros de Cercanías Madrid y Rodalies de Catalunya disponer de un sistema de notificaciones personalizadas por mensaje directo, gracias a la alianza entre Renfe Operadora y Twitter España.

Este servicio facilita en tiempo real a los usuarios toda la información relativa a las líneas y horarios que seleccionen.

Renfe es la primera compañía de ferrocarril del mundo que implanta un sistema de información automático por Twitter y la primera empresa pública española que desarrolla este tipo de servicio de la mano de la citada plataforma social.

Servicio Renfe Atendo en las estaciones de Valdepeñas, Torrelavega y Zumárraga

Desde el 7 de marzo de 2019, Renfe Viajeros presta el servicio Atendo, en tres nuevas estaciones: Valdepeñas, Torrelavega y Zumárraga, en todos los casos en su modalidad de puntual.

Desde hace más de una década Renfe trabaja para hacer más accesibles las instalaciones, los trenes, así como los productos y servicios que ofrece a sus clientes. El objetivo es proporcionar un sistema de transporte inclusivo que favorezca y mejore las condiciones de vida de todas las personas.

El Consejo de Administración aprueba la licitación de compra de 211 trenes de gran capacidad

El 23 de marzo de 2019 el Consejo de Administración de Renfe aprobó la licitación de compra de 211 trenes de gran capacidad destinados a los grandes núcleos de Cercanías, por un importe de 2.270,5 millones de euros.

En total, incluyendo la adquisición de piezas de parque, el mantenimiento de primer nivel de parte de los trenes adquiridos durante 15 años, así como el utillaje y el almacén inicial necesarios para dicho mantenimiento, la licitación ha ascendido a 2.726,6 millones de euros.

El objetivo de esta operación es renovar el parque de material rodante para maximizar la capacidad de transporte en los grandes núcleos de Cercanías altamente saturados. Para ello, se adquirirán trenes de al menos 900 plazas (en el caso de los de 100 metros), lo que supone un incremento del 20% de la capacidad sobre la flota actual de trenes Civia.

Wifi a bordo de los AVE Madrid-Barcelona y Barcelona-Sevilla/Málaga

Desde el 1 de abril de 2019, Renfe incorpora en sus servicios del corredor Ave Madrid-Barcelona-Girona 'PlayRenfe', su plataforma pionera de conectividad Wifi, con contenidos a la carta y acceso a una oferta global de productos, incluidos servicios a bordo y televisión en directo de importantes eventos deportivos.

Renfe inicia la compra de hasta 105 trenes de Media Distancia

El Consejo de Administración de Renfe aprueba la licitación de compra de hasta 105 trenes de media distancia (43 en firme y 62 opcionales) destinados a los servicios dentro del

contrato de Obligaciones de Servicio Público (OSP), por un importe de 750,8 millones de euros.

Los trenes a adquirir serán eléctricos e híbridos. Estos últimos dispondrán de un coche generador para la tracción en vías no electrificadas y diseñados para evolucionar hacia soluciones respetuosas con el medioambiente.

Renfe inicia la compra de hasta 38 trenes híbridos de Cercanías

El Consejo de Administración de Renfe aprobó la licitación de compra de hasta 38 trenes híbridos de Cercanías (29+9 opcionales), por un importe de 365,6 millones de euros. En total, incluyendo la adquisición de piezas de parque, el mantenimiento integral de 11 de los trenes durante 15 años, el utillaje y almacén inicial necesario para dicho mantenimiento, así como opciones adicionales de suministro y mantenimiento, la licitación asciende a 473,9 millones de euros.

El objetivo de esta operación es renovar el parque de material rodante para dotarlo de accesibilidad y adaptarlo a los futuros cambios en la infraestructura y electrificación de la vía, de ahí que sean híbridos, y configurables tanto con ejes de ancho convencional como con ejes de ancho UIC.

Nuevo servicio de alta velocidad entre Madrid y Granada

El 26 de junio de 2019 comienzan a prestar servicio los trenes de Alta Velocidad entre Madrid/Barcelona y Granada por una nueva infraestructura entre Antequera Santa Ana y Granada que permite una mejora sustancial en los tiempos de viaje. Se destinan a los servicios AVE de la capital granadina con Madrid y Barcelona, los modelos de las series 102 y 112, respectivamente, que disponen de una velocidad comercial máxima de 330km/h.

El 25 de junio de 2019 se inaugura el nuevo espacio de Renfe en Granada. Este espacio integra todos los servicios que Renfe ofrece en esta estación, Atendo, Centro de Servicios, canal de venta y máquinas autoventa.

Acuerdo de colaboración con las entidades de Turismo de Galicia, Asturias, Cantabria y País Vasco para promocionar la España Verde

Renfe Viajeros y las entidades de Turismo de Galicia, Asturias, Cantabria y País Vasco han suscrito un acuerdo de colaboración con motivo del 30 aniversario de la marca España Verde para la promoción del tren y las cuatro Comunidades Autónomas del norte peninsular que la integran.

En virtud del acuerdo, estas instituciones se comprometieron a celebrar un viaje en el que participan periodistas procedentes de diversos países

La marca España Verde ha optado por el tren para realizar este viaje de aniversario en tanto que ha sido tradicionalmente un vehículo de unión entre las cuatro Comunidades Autónomas que abarcan las cornisas cantábrica y atlántica, las que conforman la España Verde y por las que, desde hace treinta y seis años, circulan trenes turísticos de lujo de Renfe.

Renfe y Correos firman un acuerdo para facilitar la compra de billetes de tren en oficinas postales

El acuerdo comercial facilitará la compra de billetes para viajar en trenes Ave y de larga y media distancia en cualquiera de las 2.400 oficinas de correos multiservicios distribuidas por toda España.

El acuerdo implica para Correos la posibilidad de seguir implementando su estrategia de diversificación de actividades gracias al potencial que ofrecen sus oficinas como canal de distribución y venta por su capilaridad y cobertura.

Para Renfe supone el cumplimiento de su objetivo de servicio público esencial en tanto que, del total de oficinas de correos en las que se va a poner a disposición de los usuarios billetes de transporte ferroviario, 1.297 se encuentran en zonas rurales o de baja densidad de población en las que residen más de 15 millones de ciudadanos y no existe hoy puntos de acceso para la obtención presencial de billetes de Renfe.

Renfe Cercanías de Madrid reanuda el servicio habitual de trenes por el túnel de Recoletos

El 17 de noviembre, el núcleo de Madrid recupera la circulación de trenes por ambos túneles sin cortes ni restricciones. El túnel de Recoletos había permanecido sin servicio ferroviario desde el 2 de junio. Por este túnel pasan las líneas C1, C2, C7, C8 y C10,

El reinicio del servicio cuenta con una novedad: Cercanías Madrid mantiene el servicio especial en el Corredor del Henares por la vía de contorno, con una frecuencia media de un tren a la hora, frecuencia que se incrementa con un tren cada 30-45 minutos en periodos de hora punta. Son trenes desde Guadalajara con paradas en Azuqueca, Meco, Alcalá Universidad, Alcalá de Henares, Torrejón de Ardoz, San Fernando, Fuente de la Mora y Chamartín.

Gracias a su reforma integral, se ha mejorado la fiabilidad de la línea y de sus instalaciones, reduciendo notablemente la posibilidad de que se produzcan incidencias que afecten a la circulación. Además, se facilitan las labores de mantenimiento y se incrementa el confort de los viajeros

La estación de Recoletos cuenta con una nueva imagen, con vinilos y nueva luminaria en andenes y vestíbulos.

Renfe lleva a ARCO 2019 la problemática de los grafitis en los trenes

Renfe lleva la “obra más cara” a la Feria de Arte Contemporáneo 2019, mostrando la problemática del vandalismo y los grafitis en los trenes, bajo el lema “Esta obra ha costado 15 millones de euros y la hemos pagado entre todos”.

Según los cálculos de Renfe, el coste de la limpieza de grafitis en trenes ascendió el pasado año de 15 millones de euros, sin contar los gastos de aumento de vigilancia y seguridad en estaciones para evitar estos actos vandálicos. Estos costes aumentarían la factura hasta los 25 millones de euros anuales, con los que se podrían comprar tres trenes nuevos de

cercanías todos los años, o un nuevo AVE cada dos años. Esta situación perjudica a los viajeros en términos de seguridad y de retrasos, sólo en Cercanías Madrid las demoras afectaron el año pasado a más de 200.000 viajeros por grafitis en trenes en marcha.

Renfe moverá por el territorio nacional su obra, podrá contemplarse en las estaciones de Valencia, Barcelona, Zaragoza, Bilbao, Santander, Madrid y Sevilla, finalizado su recorrido en el Museo del Ferrocarril de Madrid.

Renfe lanza “Valor Mujer”, un programa para el impulso y la visibilidad del arbitraje femenino en el deporte

El presidente de Renfe, Isaías Táboas, ha firmado un acuerdo con las federaciones de fútbol, baloncesto, balonmano y rugby para el apoyo y la visibilización del colectivo de arbitras en estos deportes que suman más de 330.000 mujeres con licencia federativa. Renfe persigue que “Valor Mujer” sea una plataforma decisiva de impulso al deporte femenino y ayude a la detección y formación de mujeres en el entorno del deporte. Este programa representa el compromiso de Renfe con la igualdad y con la reivindicación de los valores del deporte.

Renfe organiza una exposición sobre el papel de la Mujer en el Ferrocarril con motivo del 8M

Con motivo del Día Internacional de la Mujer, Renfe realizó una exposición con retrospectiva fotográfica sobre la participación de las mujeres en el ferrocarril español a lo largo de su historia.

Secretarias, guardaguías, guardabarreras, limpiadoras, informadoras, vendedoras de billetes, etc. Eran los trabajos que realizaban las mujeres desde los inicios del ferrocarril y que se mantuvieron a lo largo de décadas. Esos oficios están representados en esta exposición con la que se pretende rendir homenaje al colectivo femenino. El fondo documental procede de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles.

La exposición tuvo lugar en la estación de Cercanías de Nuevos Ministerios, en Madrid. Renfe quiso hacer visible su implicación y compromiso con la igualdad modificando además, de forma simbólica durante todo el mes de marzo, el nombre de la estación, que pasó a llamarse “Nuevos Ministerios - 8 de marzo”.

Renfe y la Red de Ciudades por la Bicicleta trabajarán para fomentar su uso en el ferrocarril

Renfe y la Red de Ciudades por la Bicicleta han firmado un acuerdo por el que se creará un grupo de trabajo conjunto entre ambas entidades que impulse políticas de fomento de la intermodalidad ferrocarril – bicicleta, con el fin de colaborar en la protección de la salud y la lucha contra la contaminación atmosférica en el ámbito de la movilidad

La compañía está diseñando un modelo basado en “movilidad como servicio”, (mobility as a service), para formar parte del conjunto del viaje, desde que el cliente sale de su casa hasta que llega a su destino, teniendo en cuenta medios de transporte llamadas de última milla, como la bicicleta.

Renfe lanza la campaña ECOPuntos para incentivar el viaje sostenible en tren

La campaña promocional ECOPuntos arranca el próximo día 22 de septiembre, Día Mundial sin Coches: los viajeros que cuentan con la tarjeta de fidelización +Renfe anotarán el doble de puntos al adquirir ese día billetes de Alta Velocidad - Larga Distancia.

De esta forma, Renfe quiere contribuir a que los viajeros utilicen el tren como medio de transporte sostenible y responsable, concienciando a los clientes sobre la importancia del cuidado del medioambiente.

Renfe retomó, coincidiendo con la fecha de inicio en Madrid de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25), la campaña promocional ECOPuntos. Esta iniciativa tendrá continuidad en diversas fechas del año para concienciar

y fomentar el tren como transporte menos contaminante (Día de la Tierra, Día Mundial del Medioambiente, etc.).

Mil profesionales se formarán en Experiencia de Cliente durante 2020

Durante 2019 se han impartido 1.921 horas de formación en Experiencia de Cliente a más de 450 profesionales de todos los niveles directivos del Grupo Renfe, que han participado en talleres de formación, sesiones estratégicas o ponencias de profesionales y expertos en esta materia. Su asistencia e implicación es clave para que, desde sus puestos y responsabilidades concretas, sirvan de impulsores de la Experiencia de Cliente en sus áreas.

Asimismo, se está trabajando en un Programa de Formación en Experiencia de Cliente que contempla diferentes itinerarios formativos en esta disciplina y cuyo alcance global abarcará a más de 1.000 profesionales de todos los niveles directivos, para su implementación en toda la organización.

Catálogo de precios y servicios de sus instalaciones de mantenimiento ferroviario

Con objeto de dar respuesta a las obligaciones derivadas de la entrada en vigor del Real Decreto-ley 23/2018 que modifica la Ley del Sector Ferroviario, y que regula la liberalización del transporte de viajeros por ferrocarril.

La información está disponible en la web de la compañía, con la relación de instalaciones y el procedimiento para solicitar la prestación. En dicho apartado se puede visualizar la relación de instalaciones de servicio, clasificadas en función de la actividad que realizan (mantenimiento ligero, pesado, otras instalaciones y vías de apartado, si bien éstas últimas serán gestionadas por Adif).

Además de los precios, se ha elaborado un procedimiento de gestión para la obtención de acceso a las instalaciones de mantenimiento ferroviario y prestación de servicios a los

nuevos operadores entrantes, dentro del contexto de liberalización del transporte de viajeros por ferrocarril a partir de diciembre de 2020.

En dicho procedimiento se establecen las condiciones de acceso y prestación de los servicios de manera transparente, objetiva y no discriminatoria, facilitando a los nuevos operadores la certidumbre necesaria para la realización de sus operaciones ferroviarias futuras.

Este proceso supone un avance en la mejora de la gestión de la capacidad disponible de las instalaciones de mantenimiento y el establecimiento de un sistema que permitirá compatibilizar las operaciones de mantenimiento del parque de Renfe Operadora y de las distintas empresas ferroviarias.

Renfe, primer consumidor de energía eléctrica renovable de España

En 2019, a través de Adif, compramos 2,5 Twh de energía eléctrica verde (con certificados de Garantía de Origen), para la energía de tracción de todos nuestros vehículos eléctricos, lo que supone el 77,9 de nuestra energía de tracción.

Ello ha convertido a Renfe en el primer consumidor final de energía renovable de España, con un 2,6% del total de la energía renovable eléctrica consumida en nuestro país. Esto permitirá la reducción de más de 7 millones de toneladas de CO₂ hasta 2030 en el conjunto de la red ferroviaria sobre la que operamos.

Las emisiones de CO₂ de Renfe caen a niveles históricos (5,54 gr. CO₂/UT)

Los servicios de Renfe generaron durante 2019 unas emisiones unitarias (por viajero-km. o tonelada-km. transportada) sensiblemente inferiores a las de sus competidores dependientes del petróleo, con factores específicos 10 veces menores en relación a los automóviles y a la aviación.

En 2019 se redujo drásticamente la Huella de Carbono por cada Unidad Transportada: un 88,3 % respecto a la existente en 1990 (47,26 gr.), año base del Protocolo de Kioto.

Renfe firma el compromiso de responsabilidad climática ferroviaria global de UIC

En 2019, la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC), de la que es miembro Renfe, propuso alinear su objetivo de emisiones de CO₂ para 2050 con lo que cada vez se comparte más ampliamente como objetivo consensuado a alcanzar en el Acuerdo de París: Neutralidad de Carbono para 2050 (en lugar de -75% para 2050).

Renfe hace suyo el objetivo de neutralidad de carbono para el año 2050. El compromiso de Responsabilidad Climática Ferroviaria 2019, es una extensión del Compromiso firmado en 2015 en el marco de la campaña "Train to Paris" de la UIC en la COP21.



Premios y reconocimientos

Renfe, premio Best Public Corporation en la quinta edición de Startup Olé

En la quinta edición de Startup Olé, que ha tenido lugar en Salamanca entre el 26 y el 28 de marzo, Renfe ha sido reconocida con el premio de Best Public Corporation. Han recibido el premio, que reconoce la trayectoria de Renfe en favor de la innovación abierta dentro del sector público, el equipo de Innovación de Renfe y de la Gerencia de Servicios Comerciales Norte de Renfe Viajeros, encargada del acuerdo comercial con Startup Olé por el que Renfe ha sido transportista terrestre oficial del encuentro.

Renfe, Mejor Iniciativa Empresarial para la Sostenibilidad del Transporte Terrestre

Gasnam ha otorgado a Renfe el premio a la Mejor Iniciativa Empresarial para la Sostenibilidad del Transporte Terrestre, coincidiendo con el Congreso anual de esta asociación que promueve las ventajas y oportunidades del gas natural y del gas renovable. Gasnam ha destacado que el premio a la Mejor Iniciativa Empresarial para la Sostenibilidad del Transporte Terrestre ha sido para Renfe, "por su compromiso contra el cambio climático retratado en el Plan Director contra el Cambio Climático 2018-2030. La compañía está desarrollando distintos proyectos de propulsión de locomotoras a gas natural licuado. Esta hoja de ruta es un referente en Europa para el impulso del gas natural como combustible alternativo en el sector ferroviario". El premio lo recogió el director general de Desarrollo y Estrategia, Manel Villalante.

Reconocimiento a Renfe Operadora por su compromiso con la disminución de la siniestralidad laboral y la prevención de riesgos laborales

La Dirección Provincial de Madrid Fraternidad-Muprespa ha entregado los reconocimientos a varias empresas, entre las que se encuentra la EPE Renfe Operadora, por su compromiso con la disminución de la siniestralidad laboral y la prevención de riesgos laborales en los

años 2016 y 2017. El acto tuvo lugar el pasado 18 de septiembre en el salón de actos del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.

Renfe recibe el Premio Fidelidad 2019 de la Federación Española de Bancos de Alimentos

La Federación Española de Bancos de Alimentos (Fesbal) en su gala de Premios Espiga de Oro ha entregado a Renfe el Premio a la Fidelidad 2019. Fesbal ha celebrado un año más los Premios Espiga de Oro un galardón que, desde el año 2003, otorga a las empresas, personas, fundaciones o instituciones que destaquen a lo largo del año por su apoyo a la labor solidaria que realizan los 55 Bancos de Alimentos que integran Fesbal.

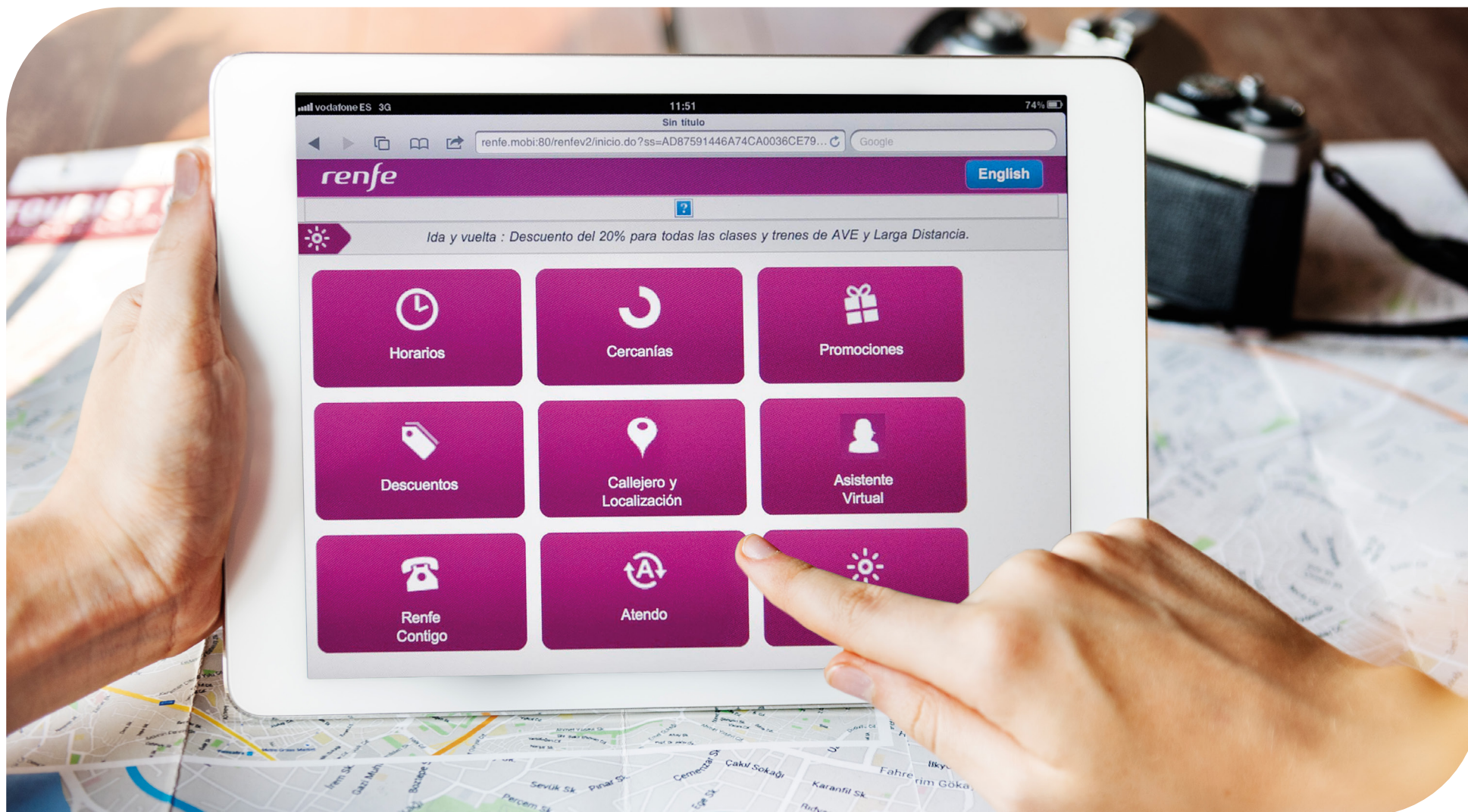
Down Madrid premia a Renfe Atendo por su servicio

En su 30 aniversario, Down Madrid, ha celebrado una gala en la que ha querido premiar a entidades y organizaciones por su compromiso con las personas de este colectivo y su labor por fomentar su inclusión en distintos ámbitos. Renfe ha sido premiada por el servicio Atendo como reconocimiento a su trabajo en la atención de viajeros con diversidad funcional.

Renfe entre las empresas con mejor reputación

Renfe ha alcanzado el puesto 34º en el ranking general de empresas 2019 del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR). Así como, el entonces Presidente de Renfe, Juan Alfaro, alcanzó el puesto 97º en el ranking de los 100 mejores líderes de España. Además, Renfe se sitúa como la mejor empresa de transporte de viajeros en el Ranking Sectorial de Empresas, por delante de empresas como Alsa e IAG, en segundo y tercer lugar, respectivamente.

Innovación en Renfe



Renfe AVLO

A partir de diciembre de 2020, Renfe y cualquier empresa que disponga de la licencia de operadora ferroviaria y del certificado de seguridad, que otorga la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria, dependiente del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y haya solicitado el uso de la infraestructura ferroviaria a Adif, podrá prestar servicios en competencia con Renfe.

En puertas de la liberalización del transporte de viajeros por ferrocarril, Renfe presenta, con anterioridad a dicha liberalización, un nuevo servicio low cost de alta velocidad llamado AVLO.

El servicio, inicialmente, se prestará en el corredor Barcelona-Zaragoza-Madrid y los billetes se pondrán a la venta a finales de enero y a lo largo de los próximos años se pretende extender a otros corredores del resto de España.

El nuevo servicio de alta velocidad incorporará los valores que ya caracterizan a Renfe como son seguridad, fiabilidad, puntualidad e intermodalidad.

El objetivo de Avlo es facilitar y aumentar la movilidad en mercados potenciales de más de un millón de clientes al año, a través de la captación de clientes procedentes de otros medios de transporte menos sostenibles, como el avión, el autobús y, sobre todo, el vehículo particular. Será un producto que no solo irá enfocado a viajes de negocios, sino que se abre a viajes en grupo, familia y gente joven.

Avlo se comercializará únicamente en clase turista incluyendo como equipaje gratuito una maleta de cabina más un bolso de mano o mochila y según las necesidades de cada cliente, se podrán añadir servicios adicionales a su viaje. Estos servicios adicionales tendrán un coste asociado e incrementarán el precio del billete

Mediante la gestión de tarifas dinámicas, Renfe ofrece diferentes niveles de precio, que oscilarán entre 10 y 60 euros por trayecto, en función del recorrido y la anticipación de compra.

Asimismo, los niños menores de 14 años tendrán una tarifa de 5 euros por trayecto, siempre que vaya acompañado de la emisión de un billete de adulto, con un máximo de dos billetes de niño por adulto. Para familias numerosas también habrá descuentos. El servicio Atendo estará disponible para personas de movilidad reducida.

Identidad Visual. Renfe Avlo

La denominación comercial y el desarrollo de la identidad visual del nuevo servicio de alta velocidad low-cost se presentó en diciembre de 2019.

Este nuevo producto, que se integra dentro de la arquitectura de marca del Grupo Renfe, nace con un propósito de marca muy claro: “hacer que la mejor manera de viajar sea una realidad accesible para todos”.

La nueva marca nace bajo la garantía de los valores de Renfe, pero con una personalidad y un tono diferenciados. Es una marca más digital, más desenfadada y cercana, que trata de conectar con nuevas audiencias y futuros clientes no usuarios del tren. Se ha buscado desarrollar una marca empática que se situó a nivel de plataforma de marca en el terreno de la lógica, para ofrecer un servicio práctico, sencillo y low-cost, dando respuesta a un potencial usuario que demandaba este servicio.

Sus valores de marca: fácil, sostenible, digital y low-cost se ven reflejados en el desarrollo de su identidad visual.

Principales aspectos de la identidad visual de Avlo

Logotipo

La versión principal del logotipo se compone de la palabra “avlo” en turquesa corporativo, el trazo en morado oscuro corporativo y el endoso de Renfe.



Colores corporativos

El blanco, el turquesa PANTONE 3252 y el morado RENFE (PANTONE 2425) son los colores principales de Avlo y los que predominan en todas las aplicaciones de la marca.

El naranja PANTONE 2026 y el morado claro PANTONE 253 actúan como colores secundarios, teniendo una gran presencia en la identidad visual de la marca.

Blanco	C0 M0 Y0 K0 R255 G255 B255 HEX #FFFFFF	P2026C	C0 M172 Y76 K0 R248 G98 B57 HEX #F86239
P3252C	C67 M0 Y30 K0 R16 G207 B201 HEX #10CFC9	P253C	C50 M87 Y0 K0 R177 G28 B171 HEX #B11CAB
P2425C	C37 M100 Y0 K26 R130 G0 B94 HEX #82005E		

Tipografía corporativa

La tipografía corporativa de Avlo es la Montserrat y es con la que se compondrán todos los textos de marca.

Los pesos usados son: Extralight, Medium y Extrabold.

Montserrat Extralight
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890.,;#*!¿?+~/()

Montserrat Extralight
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890.,;#*!¿?+~/()

Montserrat Extralight
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890.,;#*!¿?+~/()

Desarrollo visual exterior tren



I+D+i en Renfe

La innovación aporta valor a las empresas. A través de la innovación se mejora la percepción de estas ante sus clientes, produce un fortalecimiento de la seguridad, reduce costes de mantenimiento, mejora de la competitividad, crea nuevas estrategias y procesos, aumenta la competitividad internacional del sector, permite el desarrollo de nuevos productos y fomenta la cultura hacia la sostenibilidad de las empresas, entre otros.

La Innovación es un aspecto estratégico de Renfe que nace de las necesidades y expectativas de los clientes, y proporciona una de las principales palancas para afrontar los retos a los que se debe enfrentar la compañía en el futuro inmediato.

En Renfe, estamos impulsando el proceso de transformación digital a través del uso de tecnologías habilitantes: big data, inteligencia artificial, drones, realidad aumentada, impresión aditiva, etc. Sin un enfoque innovador, más adaptado a las nuevas circunstancias, no podremos dar los servicios de movilidad y logística de calidad que esperan nuestros clientes.

Modelo de innovación de Renfe

La innovación en Renfe se sustenta, básicamente, en dos Planes del Grupo Renfe:

- El Plan de Innovación, nacido con una clara orientación hacia el modelo de innovación abierta para aportar más velocidad y eficacia al mismo, y que está alineado con los planes de Innovación del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA), y ADIF.
- El Plan Estratégico que cuenta entre sus pilares con una apuesta firme y decidida por la digitalización y la innovación abierta, puesta al servicio de los clientes.

Combinando conocimiento interno con conocimiento externo bajo un enfoque de inteligencia colectiva, el grupo Renfe apuesta por la innovación abierta, para aportar más

velocidad y eficacia a todo el modelo, especialmente en el ámbito digital, sobre el que va a girar una gran parte de los retos de innovación.

Para resolver los grandes retos de futuro y poder ser fuertes de cara a los nuevos cambios que vienen por la liberalización del sector, Renfe ha conectado con profesionales y startups especializadas en innovación y tecnología, y desde 2018, desarrolla el programa TrenLab, cuyo objetivo es apoyar a startups y emprendedores innovadores, incorporando su innovación y disrupción a los servicios de Renfe para generar valor a nuestros clientes y promover nuestra transformación digital.

TrenLab impulsa la transformación digital de Renfe, reforzando su posición como compañía ferroviaria de cara a la liberalización del sector y potenciando su transformación en operador integral de movilidad.

Desde su lanzamiento, TrenLab ha acelerado 8 startups punteras y tres proyectos de innovación interna que están ayudando a Renfe a reinventar el futuro de la movilidad.

Las startups de la comunidad TrenLab de la primera edición son: nixi1, un chatbot que permite comprar servicios de transporte y alojamientos mediante mensajes de voz en la app de chat que prefiera el usuario; Zeleros, el diseñador de Hyperloop que transportará personas y mercancías a 1.000 km/h; IoMob, plataforma de movilidad abierta que permite integrar todos los servicios de movilidad en una sola app; Limmat, que predice cuando es necesario reparar los trenes y las infraestructuras para evitar mal funcionamiento.

En la segunda edición han participado: Ossicles, que crean una nueva experiencia de sonido en entornos complejos; Obuu que con su software de optimización de stock de mantenimiento de maquinaria compleja, detectan piezas críticas, evitan roturas de inventario y generan ahorros importantes; Showleap, con su traductor de Lengua de Signos Española (LSE) con inteligencia artificial, que permite adaptar los servicios para que sean accesibles a las personas sordas usuarias de la LSE; e Imotion Analytics que son capaces de analizar el comportamiento y el grado de satisfacción de los clientes de cualquier negocio

físico mediante su tecnología de visión artificial, de forma anónima, garantizando la protección de datos.

Plan de Innovación para el Transporte y las Infraestructuras

El Plan de Innovación de Renfe está alineado con el Plan de Innovación para el Transporte y las Infraestructuras del Ministerio de Fomento que se puso en marcha en febrero de 2018. Pretende integrar y coordinar toda la actividad que en materia de innovación se está ejecutando y desarrollando en las distintas empresas del Grupo Fomento, y marca la hoja de ruta conjunta para los próximos años, 2018-2021.

La estrategia del Plan de Innovación, tanto de Renfe como del Ministerio, se construye alrededor de cuatro dimensiones que marcarán el futuro del sector: digitalización, internet del futuro, intermodalidad y transformación energética.

A partir de este marco de referencia, se define una estructura de ejes y líneas estratégicas que engloba las principales tendencias del sector. De este modo, el Plan se basa en cuatro ejes estratégicos de vital importancia: experiencia del usuario, plataformas inteligentes, rutas inteligentes y eficiencia energética y la sostenibilidad.

En 2019 estos ejes se reestructuraron en 20 líneas estratégicas, que se concretan en 48 iniciativas. Renfe lidera 11 iniciativas, lo que supone el 24% de las mismas. El presupuesto de Renfe alcanza los 7,93 millones de euros.

Ecosistema de innovación

Renfe forma parte de un ecosistema de innovación abierta. Renfe, en los últimos años, se ha incorporado y participa en clusters, universidades, parques tecnológicos, entidades, fundaciones tales como Mobility City, Railway Innovation Hub, Plataforma Tecnológica Ferroviaria Española, Mafex, RailGroup, etc. El objetivo es impulsar la tecnología y conocimiento del sector ferroviario, promocionar el emprendimiento y llegar a ser referente

mundial en innovación ferroviaria, para poder dar respuesta tanto a los retos o necesidades de Renfe, como a las iniciativas propuestas en los Planes de Innovación.

Una de estas iniciativas es la implantación de servicios de transporte combinado eficientes: Autopista Ferroviaria. Se encuadrada en el Plan de Innovación para el Transporte y las Infraestructuras, del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. Pretende diseñar y construir un prototipo de un nuevo tipo de vagón para el transporte ferroviario de mercancías polivalente que fomente la intermodalidad bajo el concepto de autopista ferroviaria, y que permita crear un nuevo servicio transporte de semirremolques por ferrocarril que mejore el tráfico de mercancías, incremente la calidad del servicio, reduzca costes, sea más seguro, y más respetuoso y sostenible con el medio ambiente.

Se trata de un proyecto de I+D+i, que pretendemos instrumentalizar a través de mecanismos de Compra Pública Innovadora, y se prevé la solicitud de ayudas CEF para la construcción del prototipo. Recientemente este proyecto ha sido seleccionado para recibir asistencia EAFIP (Asistencia Europea para la Adquisición de Innovación) por parte de la Comisión Europea.

La velocidad e intensidad con la que las actividades económicas absorben las nuevas tecnologías y la facilidad con la que se obtiene y se comparte la información, están dibujando una nueva realidad económica. Esta situación pone de relieve la enorme relevancia de la Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva.

En este sentido, se contempla la creación de un Grupo de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva (VT/IC) dentro del Grupo Renfe. Estos sistemas son imprescindibles para que cualquier organización pueda mantenerse actualizada con toda la información que se genera en su entorno (de carácter comercial, tecnológico, legislativo, etc.) y para aplicarla en la toma de decisiones y resolución de problemas. Es una parte fundamental de los procesos de innovación en las empresas y en la detección de nuevas ideas y nuevas soluciones.

Cabe destacar, que el Grupo Renfe a través de su sociedad de Fabricación y Mantenimiento ha obtenido la habilitación como operador de drones, de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

Deducciones fiscales

Por tercer año consecutivo Renfe ha podido acreditar en su declaración del Impuesto sobre Sociedades una deducción por el ejercicio de actividades de investigación y desarrollo e innovación tecnológica (I+D+i). Una vez que se obtengan los certificados y sea ratificado por el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, la empresa podrá deducirse 755.000 euros.

En 2019 el Grupo Renfe ha solicitado a la Agencia de Certificación en Innovación Española, ACIE, que emita certificados de innovación tecnológica para el ejercicio contable de 2018 de las siguientes nuevas iniciativas del Grupo Renfe: el proyecto Plan de Transformación, desarrollada por Renfe, y el proyecto 'Galileo/Copérnico', desarrollada por Renfe Viajeros.

Estos tres años han servido para adquirir experiencia y orientar los procesos a identificar y gestionar la innovación del Grupo Renfe. Gracias a la colaboración y la participación activa de todas las sociedades del grupo, junto con la Dirección de Finanzas y Administración y la Dirección de Innovación de la Entidad Pública Empresarial, la empresa podrá obtener deducciones cercanas a 4 millones de euros.

Renfe as a Service

Renfe as a Service es la nueva Plataforma Digital de Movilidad como Servicio de Renfe y que permitirá ofrecer una nueva experiencia de viaje a nuestros clientes.

Uno de los planes más destacados en el futuro inmediato de Renfe pasa por ofrecer una nueva experiencia de viaje a nuestros clientes, actuales y potenciales, creando la nueva Plataforma RaaS (Renfe as a Service). Consiste en un catálogo de servicios a nuestros

clientes donde podrán interactuar a través de distintos canales, app, web y redes sociales, integrando una nueva oferta de servicios de diferentes medios de transporte privados y públicos, incluyendo desplazamientos puerta a puerta, bajo demanda, con tarifa personalizada y pago único.

Estas son algunas de las claves que definen y llevan a la creación del proyecto Renfe as a Service:

- Enfoque de Movilidad como Servicio, construyendo un modelo de negocio colaborativo y abierto a todos los operadores bajo el liderazgo público de Renfe. Se basa en alianzas estratégicas y comerciales a todos los niveles, administraciones y empresas privadas del ecosistema de movilidad desde lo local hasta lo internacional. Un modelo flexible y personalizado que se adaptará a las singularidades de cada territorio, para que todos sientan la plataforma como suya.
- Entre otros aspectos, se basa en la integración de tecnologías Big Data, nuestra recientemente inaugurada plataforma de open data, Internet de las cosas o la transformación de nuestros canales de venta.
- Con este plan, Renfe va a tener muy en cuenta que la transformación digital ha capacitado a diferentes actores a generar nuevos modelos en el negocio de la movilidad. Por eso, entre otras cosas, la amplia competencia a la que hoy nos enfrentamos no se encuentra solo en el tren, sino también en las diferentes plataformas de movilidad, que pertenecen a compañías automovilísticas, constructoras, tecnológicas u operadores públicos.

Qué ofrecemos a los clientes:

- Planificador de Viajes con visión de todos los servicios.
- Configuración de una tarifa personalizada en un billete integrado, garantizando la seguridad y privacidad de los datos.

— Asistencia en tiempo real durante toda la prestación de servicios a través de los distintos canales digitales.

Qué ofrecemos a los operadores:

- Plataforma Abierta.
- Redistribución de ingresos a terceros.
- Seguridad de todas las transacciones.
- Integración de todos los servicios de los operadores afiliados.

Qué ofrecemos a los Consorcios y Autoridades de Transporte:

- Una Marca Blanca sobre nuestra Plataforma Tecnológica.
- Integración de servicios de los operadores locales.
- Personalización de la oferta de servicios.

Con el objetivo de validar la futura plataforma de RaaS, a finales del 2019 se lanzó una prueba piloto entre las ciudades de Madrid y Barcelona incluyendo operadores de transporte de Taxi, VTC, Patinetes eléctricos y tren.



Digitalización

Renfe no es ajena a la digitalización como una tendencia que está revolucionando la forma en como las personas se movilizan, así como la estrategia en la que estos servicios se basan para innovar sus operaciones, centralizar sus esfuerzos y reducir sus costes.

Este proceso de transformación se esfuerza por ofrecer una movilidad más atractiva e integrada, de la misma forma busca contribuir a operar de manera más inteligente y sostenible.

El plan estratégico de Renfe sitúa la digitalización como una de las tres palancas del plan proponiendo diversas iniciativas digitales.

Estas iniciativas vienen a sumarse a las que se han ido desarrollando que mejoran la eficiencia de las operaciones. Entre estas pueden citarse: La mecanización de los expedientes jurídicos o la entrada en producción del proyecto TabTren que permite facilitar el acceso a la documentación de los maquinistas y que se describe con más detalle a continuación.

Proyecto TabTren

Con el objetivo de facilitar a los maquinistas los numerosos documentos tanto normativos como de carácter operativo en sus actividades diarias, surge el proyecto TabTren. Este proyecto propone integrar a los maquinistas en los sistemas de información para facilitar la entrega de la documentación normativa y de servicio, así como la gestión de su jornada. Este reto es posible por el desarrollo de las soluciones y dispositivos de movilidad.

Para ello se implanta una plataforma de movilidad integral que incluye los propios dispositivos (tablets, beacons, etc.) así como una app que gestiona la información con la que va a trabajar el maquinista tanto en labores auxiliares como de conducción.

Los beneficios esperados son entre otros:

- Al maquinista le permite acceder a la información tanto normativa como operativa de forma inmediata desde cualquier lugar y a cualquier hora.
- A los Centros de Gestión, les proporciona absoluto control sobre la información distribuida, así como la recibida por cada maquinista.

El proyecto ya ha sido desplegado durante 2019 y se encuentra en fase productiva.

Open Data

Renfe quiere, a partir de la información que posee y que considera de utilidad pública, desarrollar en un entorno web un portal que contenga de manera ordenada la información que pueda ser reutilizada por terceros, Portal de Open Data.

Se ha desarrollado un portal data.renfe.es con diversos conjuntos de datos accesibles y descargables entre los que se encuentran las estaciones de Renfe y los horarios.

Se han incorporado nuevos conjuntos de datos (datasets):

- Fichas de estaciones. Se ha incluido una nueva columna donde aparecen las características de las estaciones: las vías, los servicios, los equipamientos..., entre otras.
- Fichas de túneles de lavado. Se han añadido las fichas de los túneles de lavado de trenes que gestiona Viajeros con el fin de figurar sus características en la estación donde se encuentra.
- Fichas de los trenes. Conjunto de datos que contiene las características técnicas de los trenes, donde se incluye una galería de fotos, videos y todos los elementos técnicos.
- Fichas de los trenes turísticos.
- Se han creado 18 conjuntos de datos con la frecuencia de los viajeros por franja horaria en cada núcleo de Cercanías.

Todos estos conjuntos de datos se han agrupado por temas, con el objetivo de poder alinearnos con iniciativa de datos abiertos del Gobierno de España (datos.gob.es). Hay un total de 67 datasets.

Asimismo, se ha creado una pestaña de estadísticas que recoge la actividad del portal y se ha incorporado el tipo de licencia de uso de los datasets.

Renfe.com

Dentro de la iniciativa de mejorar la interface con los clientes se está licitando un nuevo portal renfe.com para permitir que los canales de comunicación con nuestros clientes se adapten tanto a los nuevos productos y servicios de la empresa, como al entorno de la demanda de los ciudadanos.

Entre los objetivos del proyecto pueden citarse:

- Facilidad de uso. Una experiencia de uso más intuitiva, sencilla y rápida para nuestros clientes.
- Incremento de accesos. Hacer más extenso el uso de la web ampliando el tipo de terminales de acceso (movilidad) así como su posicionamiento en buscadores (SEO).
- Facilitar y promover la venta de billetes. Ayudar a los usuarios de la web en el acceso y soporte a las operaciones de venta de billetes.
- Internacionalización. El mercado internacional es creciente atendiendo sobre todo a la vertiente turística. Para potenciarlo hay que traducir los contenidos de renfe.com, adaptándolos a cada mercado.
- Una persona una web. La tecnología permite que cada persona / colectivo tenga una visión diferente de la web adaptada a sus necesidades.
- Infraestructura Tecnológica como servicio. La demanda de uso de los canales digitales es variable por su propia naturaleza y las plataformas deben adaptarse de forma dinámica a la demanda.



Ciberseguridad

La ciberseguridad y privacidad son elementos clave que deben estar contemplados en todas las iniciativas de digitalización. La estrategia seguida por el Grupo Renfe para enfrentarse a las ciberamenazas, tiene como ejes principales:

- Alineamiento con la estrategia de Ciberseguridad Nacional.
- La identificación y cumplimiento de leyes que le son de aplicación para este ámbito.
- El acompañamiento a los proyectos, productos o servicios en la protección de la información, las redes y sistemas que permiten y garantizan su buen funcionamiento.
- La Gestión de Riesgos.
- La gestión de los incidentes de seguridad, así como la minimización de sus impactos.
- La respuesta preventiva y reactiva a las amenazas específicas del sector.
- La transparencia y colaboración con las autoridades de control: Ministerio de Fomento, Centro Nacional de Protección de Infraestructuras y Ciberseguridad, Centro Nacional de Inteligencia, Departamento de Seguridad Nacional, entre otras.

Asimismo, conforme a la gestión del riesgo, se disponen de controles de seguridad y privacidad entre los que actualmente se encuentran implantados: gestión de las identidades, control del acceso, trazabilidad de acciones, seguridad perimetral, seguridad de red y aplicaciones, seguridad en la nube, sondas de inteligencia, etc., entre otros.

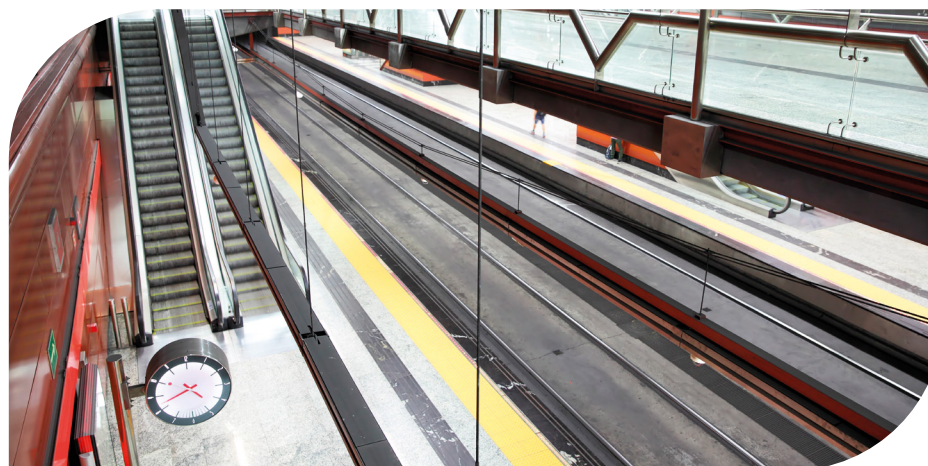
El servicio de respuesta a incidentes Renfe-CERT, el cual forma parte de la red internacional FIRST de más de 500 CERTs, así como de la red nacional CSIRT.es. Renfe-CERT, está dotado de las capacidades necesarias para prevenir, detectar, investigar y gestionar los incidentes de seguridad, minimizando el impacto en caso de que se materialicen las "ciberamenazas". Diariamente se recogen y se relacionan más de 600 millones de eventos, identificando entre estos los posibles incidentes, los cuales deben ser investigados para o bien descartar

su existencia o bien determinar su causa, la vía de penetración, los daños, así como las medidas de contención y recuperación que deben ser aplicadas.

Durante este año se están realizando diversos proyectos y acciones en relación con la ciberseguridad y privacidad entre las que pueden citarse:

- Mejora de acceso de la gestión digital de los empleados y proveedores.
- Creación de un HUB de seguridad para interconexión de soluciones en la nube. Puesta en marcha de un proyecto de identificación y mejora de la seguridad de los elementos con elementos OT en las estaciones (autoventas, controles de acceso, cartelería, etc.).
- Se ha creado una oficina de privacidad con el objetivo de permitir el permanente cumplimiento del RGPD.
- Evolución del actual servicio de hacking ético, de pruebas de intrusión puntuales a proceso continuo de evaluación.
- Incorporación de la privacidad y seguridad desde el diseño de productos y servicios, que se sirvan de las redes y sistemas de información, incorporando los requerimientos de seguridad en todos los pliegos de licitación.
- Acciones formativas en materia de ciberseguridad a los empleados.
- Creación de un comité de privacidad además del existente de seguridad con otros perfiles no técnicos.
- Realización de un inventario de los tratamientos llevados a cabo en Grupo Renfe, a través del Registro de Actividades del Tratamiento.
- Revisión de todos los textos informativos en materia de protección de datos.
- Asesoramiento y soporte continuo a las distintas áreas del Grupo Renfe en aquellas cuestiones relativas al cumplimiento de la normativa de protección de datos, así como a las labores del Delegado de Protección de Datos.

- Proyecto de certificación de su sistema de gestión en base al esquema Nacional de Seguridad, por una entidad de certificación acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación, ENAC.
- Inclusión de requisitos de ciberseguridad en las especificaciones técnicas de los nuevos pedidos de trenes. En esta materia, Renfe es una de las tres primeras empresas del sector a nivel mundial que han diseñado requisitos de protección frente a ciberamenazas, y la primera que de forma específica ha contemplado las particularidades de dicho material.
- Evolucionar a proceso continuo las campañas de phishing tanto como medida de evaluación de la concienciación con la consiguiente mejora de la cultura de seguridad y consecuentemente, de la evaluación de la formación impartida.
- Implantación de un nuevo servicio de limpieza y protección del correo. En las pruebas realizadas se ha eliminado alrededor del 80% del correo recibido por diferentes causas como por ejemplo entre otros: Correo procedente de sitios que están en listas negras, correos que contiene virus, correos que contienen anexos con algún tipo de malware (virus, etc.) y correos que contiene links maliciosos.



Nuestro Equipo



Nuestro equipo

Generando Empleo

En el año 2019 el Grupo Renfe ha seguido con el proceso iniciado en 2016 para dar respuesta al necesario rejuvenecimiento de su plantilla; un rejuvenecimiento planteado también para ganar en términos de competitividad y productividad, y estar en las mejores condiciones para afrontar los retos del sector ferroviario.

Para la consecución de estos objetivos se publicó el pasado año la Convocatoria de ingreso de personal laboral fijo, al objeto de dar cobertura a 335 puestos de Operador Comercial de Ingreso, de los cuales 30 puestos dirigidos a Militares Profesionales de Tropa y Marinería que se encuentren en los últimos 10 años de su contrato de larga duración y/o a Reservistas de especial disponibilidad, 243 puestos de Operador de Ingreso de Mantenimiento y Fabricación de los cuales 30 puestos dirigidos a Militares Profesionales de Tropa y Marinería que se encuentren en los últimos 10 años de su contrato de larga duración y/o a Reservistas de especial disponibilidad, 400 puestos de Maquinista de Entrada para cuadros de servicio de tráficos de ámbito nacional y 25 puestos para cuadros de servicios de tráficos transfronterizos con Francia y 12 puestos de Cuadros Técnicos y/o Estructura de Apoyo. Es en estos colectivos operativos, vinculados a la operación ferroviaria, donde se están incorporando un mayor número de profesionales.



Además de lo anterior se crearon unas bolsas de empleo de 277 trabajadores para el colectivo de Operador Comercial de Ingreso, 103 trabajadores para el colectivo de Operador de Ingreso de Mantenimiento y Fabricación y otra de 314 puestos para el colectivo de Conducción para hacer frente a las necesidades que se han ido produciendo durante el ejercicio.

Estas acciones se desarrollan en el contexto del Plan de Empleo del Grupo Renfe puesto en marcha en el año 2016 que se fundamenta en los siguientes aspectos:

- Plan de desvinculaciones, y un Plan de Jubilaciones Parciales para conseguir una salida ordenada y voluntaria de trabajadores.
- Plan de contrataciones para sustituir a los trabajadores en los lugares donde fueran más necesarios y rejuvenecer la plantilla.
- Adaptación de los contratos a las condiciones del mercado.

En cuanto al Plan de Desvinculaciones del ejercicio 2019, se han producido 661 bajas voluntarias distribuidas de la siguiente manera: Renfe-Operadora 15, Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A. 414, Renfe Mercancías Sociedad Mercantil Estatal, S.A. 74 y Renfe Fabricación y Mantenimiento Sociedad Mercantil Estatal, S.A. 158.

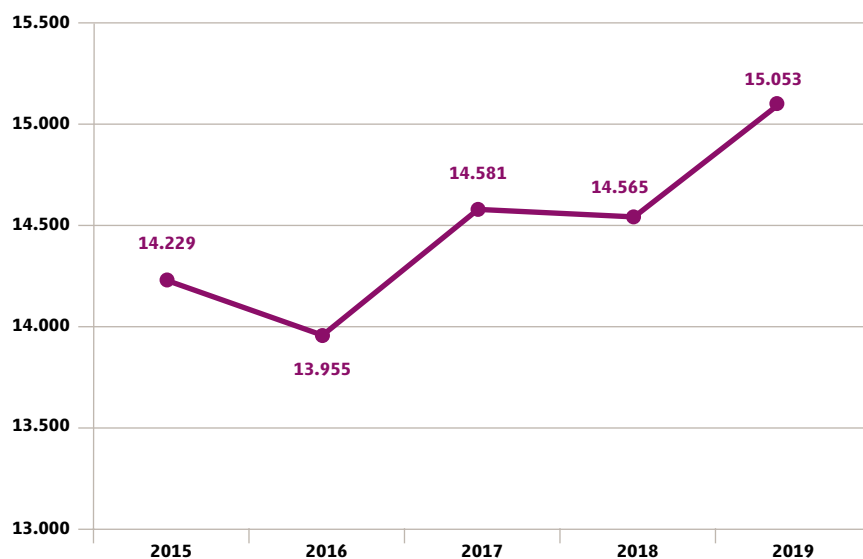
En cuanto al Plan de Jubilaciones Parciales en el ejercicio 2019, 371 trabajadores han accedido a la jubilación parcial, en los términos establecidos legalmente y en la modalidad de jubilación parcial con contrato de sustitución indefinido distribuidas de la siguiente manera: Renfe-Operadora 14, Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A. 263, Renfe Mercancías Sociedad Mercantil Estatal, S.A. 14 y Renfe Fabricación y Mantenimiento Sociedad Mercantil Estatal, S.A. 80.

Este Plan de Desvinculaciones voluntarias y Jubilaciones Parciales requiere de aprobación previa de la tasa de reposición, para cada uno de los ejercicios.

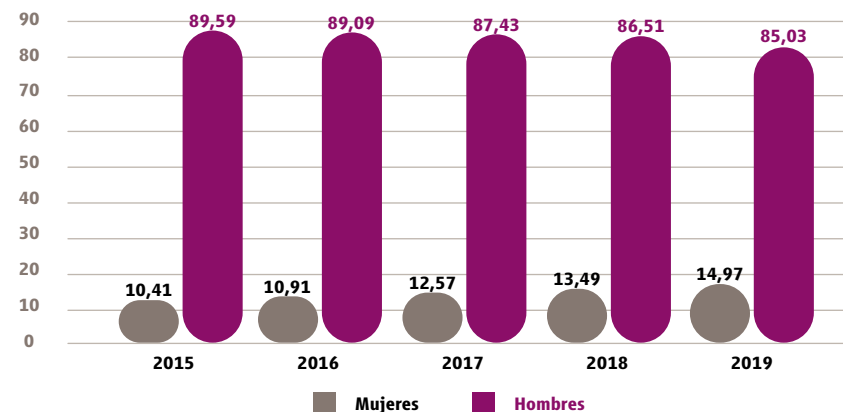
GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

Al cierre de 2019, el Grupo Renfe cuenta con una plantilla de 15.053 trabajadores, de los que alrededor del 93,07% son personal fijo. Reducir la edad media de la plantilla, que ronda los 49,8 años, así como incrementar la representación femenina en el Grupo Renfe que alcanza un escaso 14,97%, son objetivos primordiales en la implantación y desarrollo del Plan Estratégico.

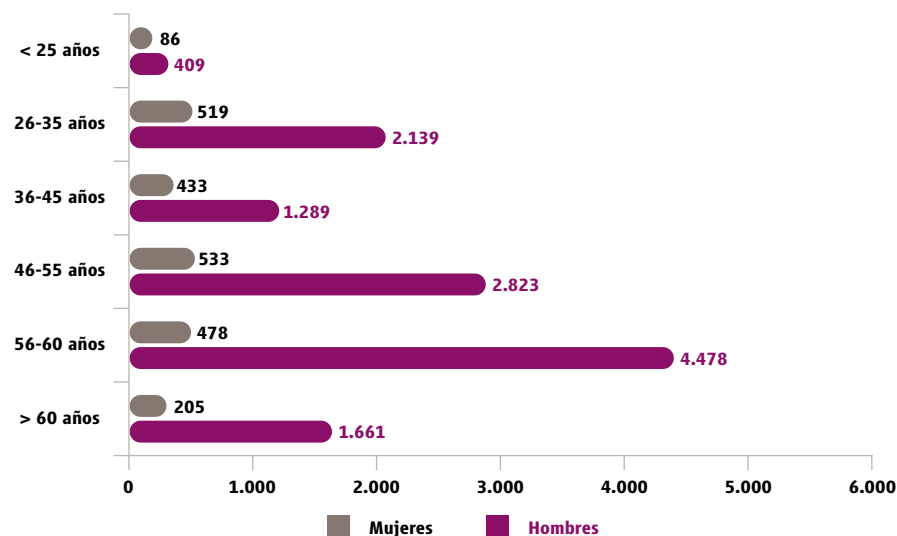
Nº DE EMPLEADOS



PORCENTAJE PLANTILLA HOMBRES / MUJERES



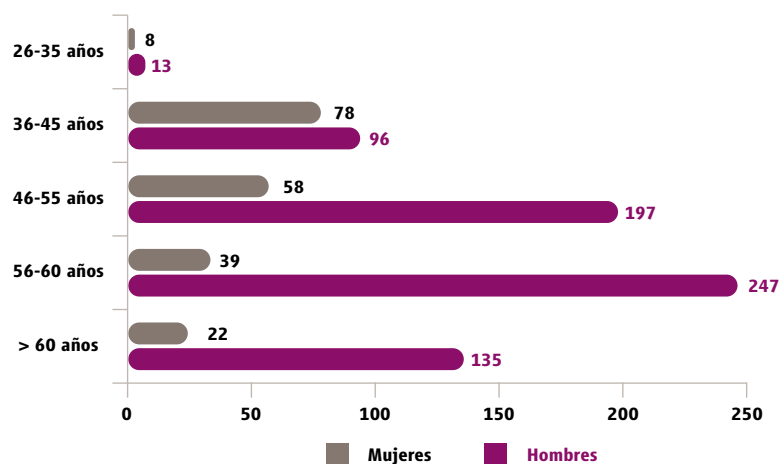
DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR EDADES Y SEXO



La edad media de la plantilla es de 49,8 años, siendo la de los hombres 50,39 años frente a los 46,51 años de edad media de las mujeres.

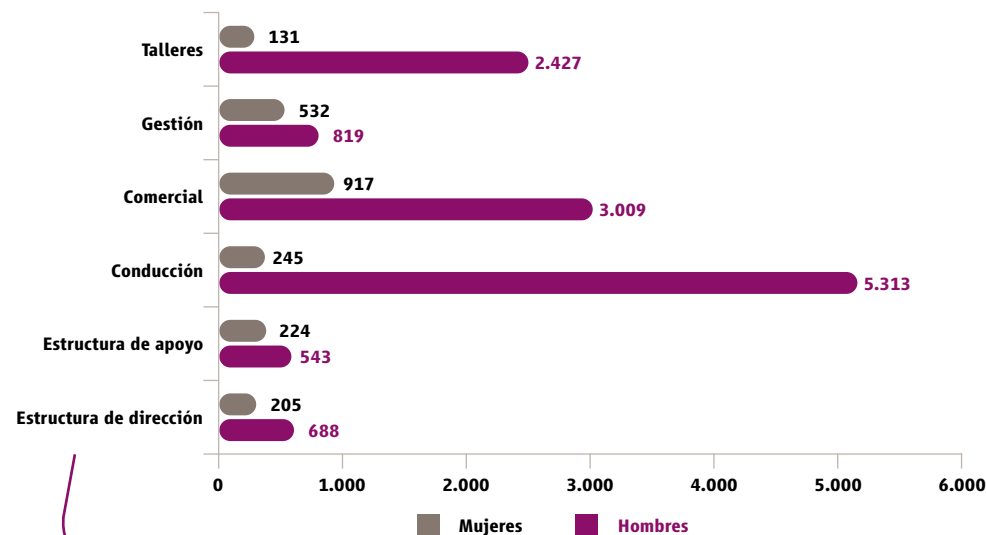
La aplicación del Plan de Empleo, desde 2016, ha supuesto una reducción de la edad media cercana a los 3 años. La estimación de los efectos de la aplicación del Plan de Empleo en los próximos 5 años supone una reducción anual de la edad media cercana a 1 año, por lo que en el ejercicio 2023 la edad media rondaría los 45 años.

DISTRIBUCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE DIRECCIÓN POR EDAD Y SEXO



La edad media de los trabajadores adscritos a la Estructura de Dirección del Grupo Renfe se eleva a 54 años, siendo de 55 años la edad media de los hombres y de 50 la edad media de las mujeres.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO



Queda de manifiesto en la gráfica anterior que la representación de la mujer en los colectivos de Conducción y Talleres es mínima alcanzando sólo el 4,4% y el 5,1% respectivamente. El colectivo con mayor representación femenina es el de Gestión, próximo al 40%.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR ÁREA DE ACTIVIDAD

	2019	2018
Dº Gral. Adjunta a la Presidencia	37	29
Secretaría General y Consejo de Administración	31	38
D. G. de Operaciones	467	372
D. G. Económico Financiera	135	139
D. G. de Desarrollo y Estrategia	191	172
D. G. de Seguridad, Organización y RRHH	290	249
D. de Comunicación Marca y Publicidad	52	54
D. G. de Renfe Mercancías	1.015	1.017
D. G. de Renfe Fabricación y Mantenimiento	3.163	3.165
D. G. de Renfe Viajeros	9.666	9.323
D. G. de Renfe Alquiler de Material Ferroviario	6	7
Total	15.053	14.565



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXO, REGIÓN Y TIPO DE CONTRATO FIJO

COMUNIDAD AUTÓNOMA	TIPO CONTRATO	2019		2018	
		HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Andalucía	Fijo	1.463	232	1.551	194
Aragón	Fijo	389	24	413	19
Asturias	Fijo	621	99	660	87
Cantabria	Fijo	277	26	293	22
Castilla-La Mancha	Fijo	224	8	226	11
Castilla-León	Fijo	1.321	166	1.370	143
Cataluña	Fijo	1.698	338	1.694	301
Comunidad Valenciana	Fijo	963	111	990	95
Extremadura	Fijo	86	8	104	3
Galicia	Fijo	522	84	525	80
La Rioja	Fijo	4	4	4	3
Madrid	Fijo	3.532	857	3.544	789
Murcia	Fijo	239	19	237	17
Navarra	Fijo	54	9	57	7
País Vasco	Fijo	502	81	549	76
Total		11.895	2.066	12.217	1.847
Total empleados con contrato fijo		14.010		14.075	

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXO, REGIÓN Y TIPO DE CONTRATO TEMPORAL

COMUNIDAD AUTÓNOMA	TIPO CONTRATO	2019		2018	
		HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Andalucía	Temporal	86	5	2	2
Aragón	Temporal	24	-	1	-
Asturias	Temporal	30	5	11	5
Cantabria	Temporal	17	5	3	2
Castilla-La Mancha	Temporal	13	4	-	-
Castilla-León	Temporal	57	6	7	1
Cataluña	Temporal	121	25	74	15
Comunidad Valenciana	Temporal	28	1	12	1
Extremadura	Temporal	17	3	-	-
Galicia	Temporal	18	4	9	1
La Rioja	Temporal	1	-	-	-
Madrid	Temporal	80	14	7	12
Murcia	Temporal	8	1	4	-
Navarra	Temporal	2	-	-	-
País Vasco	Temporal	62	8	19	2
Total		564	81	149	41
Total empleados con contrato temporal		1.043		490	

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXO, REGIÓN Y TIPO DE CONTRATO EN ARABIA SAUDITA Y TEXAS

TIPO CONTRATO	2019		2018	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Fijo	49	-	11	-
Temporal	291	107	223	77
Total	340	107	234	77
Total empleados	447		311	

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO/ JORNADA

	2019				2018			
	JORNADA COMPLETA		JORNADA REDUCIDA		JORNADA COMPLETA		JORNADA REDUCIDA	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Contrato indefinido	11.906	1.966	38	100	12.186	1.752	42	95
Contrato temporal	531	141	324	47	372	118	-	-
Total	12.437	2.107	362	147	12.558	1.870	42	95
Total empleados	14.544		509		14.428		137	



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO/JORNADA/EDAD/GRUPO PROFESIONAL

2019

TIPO CONTRATO	JORNADA	GRUPO EDAD	ESTRUCTURA DE DIRECCIÓN	ESTRUCTURA DE APOYO	CONDUCCIÓN	COMERCIAL	TALLERES	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Fijo	Jornada Completa	< 26 años	0	1	187	48	101	3
		26 a 35 años	20	95	1.239	435	386	43
		36 a 45 años	160	124	655	358	209	62
		46 a 55 años	256	189	1.220	788	549	304
		56 a 60 años	221	167	1.530	1.007	900	330
		> 60 años	210	146	370	987	352	220
	Jornada Reducida	< 26 años	0	0	0	0	1	0
		26 a 35 años	0	1	3	13	1	0
		36 a 45 años	13	9	9	37	0	4
		46 a 55 años	0	4	6	17	6	2
		56 a 60 años	1	0	2	4	0	0
		> 60 años	0	0	0	5	0	0
Temporal	Jornada Completa	< 26 años	0	0	55	1	0	98
		26 a 35 años	0	0	156	0	0	197
		36 a 45 años	0	0	106	1	0	37
		46 a 55 años	1	0	16	0	0	4
	Jornada Reducida	36 a 45 años	0	1	0	0	0	0
		> 60 años	225	3	31	11	47	53

2018

Fijo	Jornada Completa	< 26 años	56 a 60 años	-	168	21	62	2
		26 a 35 años	5	16	978	303	275	78
		36 a 45 años	122	96	501	259	145	80
		46 a 55 años	260	217	1.565	919	734	395
		56 a 60 años	263	206	1.821	1.501	1.088	414
		> 60 años	141	108	154	683	208	150
	Jornada Reducida	< 26 años	-	-	-	-	2	-
		26 a 35 años	-	1	4	16	-	-
		36 a 45 años	13	13	8	23	-	3
		46 a 55 años	-	2	10	20	6	3
		56 a 60 años	1	-	2	9	-	-
		> 60 años	-	-	-	1	-	-
Temporal	Jornada Completa	< 26 años	-	-	-	-	-	1
		26 a 35 años	-	-	33	5	3	88
		36 a 45 años	-	1	103	19	20	162
		46 a 55 años	1	3	15	12	3	10
		56 a 60 años	-	-	2	3	1	5

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

Nuestro equipo

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

	2019	2018
Hombres	8,13	7,52
Mujeres	9,42	7,66

ÍNDICE DE ANTIGÜEDAD DE LA PLANTILLA

	2019	2018
Hombres	26,22	28,24
Mujeres	19,26	21,72

NÚMERO DE BAJAS REGISTRADAS POR SEXO

	2019		2018	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Despido por sanción	5	-	4	-
Dimisión expresa	43	7	28	3
Excedencia a empresa participada	5	3	1	-
Excedencia voluntaria	7	4	10	1
Excedencia forzosa	1	-	1	-
Excedencia cuidados familiares	3	-	-	2
Expediente de Regulación de Empleo (ERE)	-	-	-	-
Excedencia Maternidad/Paternidad	-	3	2	7
Extinción de la relación laboral (Fallecimiento/Incapacidad)	73	6	63	8
Finalización de contrato	19	12	39	12
Desvinculaciones Voluntarias	647	14	774	31
Jubilación	106	7	90	12
Total	909	56	1.012	76
Total empleados	965		1.088	



NÚMERO DE BAJAS REGISTRADAS POR EDAD

	2019						2018					
	+ 60	56-60	46-55	36-45	26-35	-26	+ 60	56-60	46-55	36-45	26-35	-26
Despido por sanción	-	1	-	1	3	-	-	1	-	2	-	1
Dimisión expresa	-	-	-	4	35	11	-	1	2	3	23	3
Excedencia a empresa participada	-	4	1	3	-	-	-	-	1	-	-	-
Excedencia voluntaria	-	2	1	5	3	-	1	-	3	2	3	2
Excedencia forzosa	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Excedencia cuidados familiares	1	1	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Expediente de Regulación de Empleo (ERE)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Excedencia Maternidad/Paternidad	-	-	-	-	3	-	-	-	1	5	3	-
Extinción de la relación laboral (Fallecimiento/Incapacidad)	27	38	10	3	1	-	25	39	5	1	1	0
Finalización de contrato	-	-	-	8	18	5	1	-	9	15	15	11
Desvinculaciones Voluntarias	370	291	-	-	-	-	611	194	-	-	-	-
Jubilación	112	-	-	1	-	-	102	-	-	-	-	-
Total	510	337	14	25	63	16	707	268	24	27	45	17
Total empleados	965						1.088					



NÚMERO DE BAJAS REGISTRADAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL

2019

	ESTRUCTURA DE DIRECCIÓN	ESTRUCTURA DE APOYO	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	CONDUCCIÓN	COMERCIAL	TALLERES
Despido por sanción	1	-	1	2	1	-
Dimisión expresa	-	-	42	7	1	-
Excedencia a empresa participada	5	1	1	-	1	-
Excedencia voluntaria	2	2	2	1	3	1
Excedencia forzosa	-	-	-	-	-	1
Excedencia cuidados familiares	-	1	-	-	1	1
Excedencia Maternidad/Paternidad	-	-	-	-	3	-
Extinción de la relación laboral (Fallecimiento/Incapacidad)	4	2	10	20	23	20
Finalización de contrato	-	-	21	1	9	-
Desvinculaciones Voluntarias	33	7	26	427	27	141
Jubilación	3	6	4	13	65	22
Total	48	19	107	471	134	186
Total empleados 2019	965					

NÚMERO DE BAJAS REGISTRADAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL

2018

	ESTRUCTURA DE DIRECCIÓN	ESTRUCTURA DE APOYO	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	CONDUCCIÓN	COMERCIAL	TALLERES
Despido por sanción	-	-	1	1	1	1
Dimisión expresa	-	-	18	7	4	2
Excedencia a empresa participada	1	-	-	-	-	-
Excedencia voluntaria	2	-	2	1	2	4
Excedencia forzosa	1	-	-	-	-	-
Excedencia cuidados familiares	-	-	1	-	1	-
Expediente de Regulación de Empleo (ERE)	-	-	-	-	-	-
Excedencia Maternidad/Paternidad	1	1	1	1	4	1
Extinción de la relación laboral (Fallecimiento/Incapacidad)	1	3	6	12	23	26
Finalización de contrato	4	-	2	3	18	24
Desvinculaciones Voluntarias	45	39	46	403	148	124
Jubilación	2	5	5	17	53	20
Total	57	48	82	445	254	202
Total empleados 2018	1.088					

2019
**REMUNERACIÓN MEDIA POR
CATEGORÍA PROFESIONAL,
EDAD Y SEXO (EN EUROS)**

	ESTRUCTURA DE DIRECCIÓN (*)		ESTRUCTURA DE APOYO		ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN		CONDUCCIÓN		COMERCIAL		TALLERES	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
< 26 años	-	-	-	-	27.034	26.924	37.231	36.471	20.013	20.932	23.637	22.087
26-35 años	51.969	54.657	52.517	37.640	35.824	31.632	49.095	47.759	33.585	28.399	29.129	25.961
36-45 años	63.153	56.172	48.596	43.382	34.305	34.693	54.388	53.109	36.031	33.089	32.437	39.615
46-55 años	66.398	64.615	48.488	47.536	39.312	38.447	62.536	57.726	44.245	38.563	41.190	39.120
56-60 años	69.761	64.142	50.291	49.566	39.576	37.966	62.654	60.764	44.938	40.965	42.008	38.250
> 60 años	72.828	64.886	47.567	44.971	35.499	33.513	60.593	-	41.444	38.163	37.603	32.503

2018
**REMUNERACIÓN MEDIA POR
CATEGORÍA PROFESIONAL,
EDAD Y SEXO (EN EUROS)**

	ESTRUCTURA DE DIRECCIÓN (*)		ESTRUCTURA DE APOYO		ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN		CONDUCCIÓN		COMERCIAL		TALLERES	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
< 26 años	-	-	-	-	-	-	36.474	37.018	19.623	20.679	21.832	-
26-35 años	51.049	43.512	43.107	41.757	29.404	30.185	49.141	47.605	32.095	27.594	29.438	29.792
36-45 años	58.703	52.500	51.390	43.399	31.006	30.417	52.506	52.072	35.006	30.801	31.521	34.744
46-55 años	62.668	63.264	47.549	45.529	37.815	36.728	59.906	56.182	42.177	36.298	39.421	37.512
56-60 años	64.039	62.274	48.381	46.219	37.700	36.243	59.647	60.354	43.002	38.369	39.957	36.559
> 60 años	66.060	60.802	47.788	48.072	36.386	35.972	57.389	-	42.755	38.479	39.596	38.543

(*) En la Estructura de Dirección está incluida la Alta Dirección, formada por los miembros del Comité de Dirección de Renfe.

Brecha salarial

Para realizar el cálculo de la retribución media se ha tenido en cuenta todos los ingresos de los trabajadores que han permanecido en el mismo grupo profesional durante el año 2019.

Ahora bien, la comparativa directa entre remuneración media salarial por sexos de forma global, no puede realizarse con criterios de homogeneidad. Hay que tener en cuenta, por una parte, que los hombres tienen una antigüedad superior a las mujeres y por otra la baja representación femenina en puestos de mano de obra directa cuya retribución, por las peculiaridades funcionales de los mismos (tipo de jornada, desplazamientos, etc.), se encuentra por encima de la media de la empresa, todo ello unido a las primas de productividad que están diferenciadas en función de los centros de trabajo.

La brecha salarial del Grupo Renfe en el año 2019 es del 3,25% y la misma en el año 2018 fue de 3,41%.

2019

GRUPO	AGRUPACIÓN	HOMBRES	MUJERES	DIFERENCIA ((HOMBRE-MUJER)/ HOMBRE)	NÚMERO TRABAJADORES GRUPO	% TRABAJADORES GRUPO/TOTAL	APORTACIÓN GRUPO A LA BRECHA
Estructura de Dirección	Dirección	68.561	61.488	10,32%	893	5,93%	0,61%
Estructura de Apoyo	Técnicos	49.024	45.531	7,13%	767	5,10%	0,36%
Gestión	Mandos Intermedios de Administración y Gestión	39.748	37.423	5,85%	469	3,12%	0,18%
	Operador Especializado en Administración y Gestión	37.445	38.933	-3,97%	130	0,86%	-0,03%
	Operador de Administración y Gestión	36.589	36.265	0,89%	418	2,78%	0,02%
Conducción	Mandos Intermedios de Conducción	61.123	55.880	8,58%	407	2,70%	0,23%
	Maquinista Jefe de Tren	63.091	62.157	1,48%	3.131	20,80%	0,31%
	Maquinista	47.322	46.202	2,37%	1.041	6,92%	0,16%
	Maquinista de Entrada	37.170	37.577	-1,10%	979	6,50%	-0,07%
Comercial	Mandos Intermedios de Comercial	43.075	39.863	7,46%	433	2,88%	0,21%
	Supervisor de Servicios Abordo AVE y Euromed	49.831	50.027	-0,39%	226	1,50%	-0,01%
	Operador Comercial Especializado	45.679	42.566	6,81%	1.589	10,56%	0,72%
	Operador Comercial	37.588	36.963	1,66%	1.149	7,63%	0,13%
	Operador Comercial de Ingreso	20.809	20.957	-0,71%	502	3,33%	-0,02%
	Mandos Intermedios Mantenimiento y Fabricación	44.772	48.138	-7,52%	151	1,00%	-0,08%
Talleres	Operador Especializado en Mantenimiento y Fabricación	44.301	43.383	2,07%	365	2,42%	0,05%
	Operador Mantenimiento y Fabricación	39.862	38.394	3,68%	1.480	9,83%	0,36%
	Operador de Ingreso Mantenimiento y Fabricación	22.622	21.831	3,50%	429	2,85%	0,10%

2018

GRUPO	AGRUPACIÓN	HOMBRES	MUJERES	DIFERENCIA ((HOMBRE-MUJER)/ HOMBRE)	NÚMERO TRABAJADORES GRUPO	% TRABAJADORES GRUPO/TOTAL	APORTACIÓN GRUPO A LA BRECHA
Estructura de Dirección	Dirección	63.416	58.975	7,00%	806	5,53%	0,39%
Estructura de Apoyo	Técnicos	48.176	44.969	6,66%	663	4,55%	0,30%
Gestión	Mandos Intermedios de Administración y Gestión	37.006	34.988	5,45%	556	3,82%	0,21%
	Operador Especializado en Administración y Gestión	37.477	37.999	-1,39%	141	0,97%	-0,01%
	Operador de Administración y Gestión	35.750	35.168	1,63%	694	4,76%	0,08%
Conducción	Mandos Intermedios de Conducción	58.568	54.777	6,47%	406	2,79%	0,18%
	Maquinista Jefe de Tren	60.830	60.625	0,34%	3.331	22,87%	0,08%
	Maquinista	47.659	47.008	1,37%	811	5,57%	0,08%
	Maquinista de Entrada	35.724	36.204	-1,34%	816	5,60%	-0,08%
Comercial	Mandos Intermedios de Comercial	42.382	38.315	9,60%	437	3,00%	0,29%
	Supervisor de Servicios Abordo AVE y Euromed	48.238	47.905	0,69%	239	1,64%	0,01%
	Operador Comercial Especializado	44.857	41.106	8,36%	1.677	11,51%	0,96%
	Operador Comercial	35.934	34.690	3,46%	1.094	7,51%	0,26%
	Operador Comercial de Entrada	28.778	27.198	5,49%	10	0,07%	0,00%
	Operador Comercial de Ingreso	20.130	19.925	1,02%	337	2,31%	0,02%
Talleres	Mandos Intermedios Mantenimiento y Fabricación	44.526	46.990	-5,53%	156	1,07%	-0,06%
	Operador Especializado en Mantenimiento y Fabricación	42.624	41.710	2,14%	374	2,57%	0,06%
	Operador Mantenimiento y Fabricación	38.443	36.832	4,19%	1.663	11,42%	0,48%
	Operador de Ingreso Mantenimiento y Fabricación	22.359	20.875	6,64%	354	2,43%	0,16%

Remuneración de los Consejeros de Renfe

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

Hay que tener presente que en el ejercicio 2019 se han producido modificaciones en los miembros del Consejo de Administración. Para aquellos que eran miembros del Consejo a 31 de diciembre de 2019, sólo se han abonado dietas a 11 consejeros, con un importe máximo de 11.523,27 € por año por consejero.

Política de desconexión laboral

El Grupo Renfe, aun cuando no tiene una política específica en esta materia, sensibilizado con la legislación y con la necesidad de descanso y conciliación de los trabajadores, facilita y garantiza el derecho de los trabajadores a su privacidad y desconexión digital fuera del horario laboral.

Empleados con discapacidad

La actividad desarrollada por el Grupo Renfe, en la que casi el 40% de los efectivos pertenecen al colectivo de conducción cuyos niveles de capacidad psicofísica, establecidos en la Orden FOM 2872/2010 son muy exigentes y no posibilitan la reserva de puestos para personas con discapacidad, supone encontrarnos en el límite del cumplimiento del 2% que establece la ley.

En este sentido al concurrir causas de excepcionalidad a la obligación de incorporar en determinados colectivos y funciones personas con discapacidad, Renfe tiene adoptadas

medidas alternativas mediante la relación contractual mercantil con centros especiales de empleo para la prestación de servicios ajenos y accesorios a la actividad normal de la empresa.

Durante 2019, Renfe ha invertido más de 11,7 millones de euros en diferentes expedientes adjudicados a Centros Especiales de Empleo.

	2019		2018	
EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	% DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	% DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD
Hombres	208	1,63%	190	1,51 %
Mujeres	33	1,46%	32	1,63 %
Total	241	1,60%	222	1,52 %

En lo que se refiere a la accesibilidad de los empleados a las instalaciones de Renfe, cabe señalar que todos nuestros edificios de oficinas y talleres son accesibles. En el caso de las Oficinas Centrales de Renfe en la Avda. Pío XII, 110, al ser una zona afectada por el proyecto "Madrid Nuevo Norte", se realizan obras de accesibilidad solo en caso de que sea necesario.

Organización del trabajo

Organización del tiempo de trabajo

La jornada en el Grupo Renfe, en cómputo anual, es de 1642 horas, distribuidas en 213 días laborales. No obstante, en ciertos colectivos que desarrollan su jornada adscritos a un gráfico de turnos, como pueden ser el de conducción y comercial, se adecua el desarrollo de la misma en función de la producción y de la oferta comercial.

Las vacaciones anuales establecidas en Convenio Colectivo son de 35 días naturales y 6 días de asuntos propios.

	2019		2018	
ABSENTISMO LABORAL	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Horas de absentismo laboral	2.308.240	548.224	2.078.359	435.243

TASA DE ABSENTISMO, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS Y VÍCTIMAS MORTALES

	2019	2018
Ratio de absentismo por accidente laboral	0,53	0,49
Jornadas perdidas por accidente laboral	26.343	23.624

	2019		2018	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Víctimas mortales por accidente laboral no traumático	0	0	1	0
Enfermedades profesionales declaradas	7	3	9	2

Conciliación Renfe

La normativa laboral del Grupo recoge entre otras las siguientes medidas de conciliación:

- ☐ Horario Flexible
- ☐ Posibilidad de elegir turnos
- ☐ Jornada continuada
- ☐ Preferencia en la elaboración de los calendarios vacacionales
- ☐ Reserva del puesto de trabajo para las excedencias por cuidado de personas dependientes
- ☐ Reproducción Asistida: Licencia no retribuida de 6 días naturales consecutivos en caso de someterse a técnicas de reproducción asistida que no conlleven situación de incapacidad temporal

Con la firma del Acuerdo del II Convenio Colectivo del Grupo Renfe emana la Mesa Técnica de Igualdad y aspectos sociolaborales, así como, un Grupo de trabajo que abordará con la Representación Legal de los Trabajadores temas relacionados con conciliación e igualdad.



Seguridad y salud laboral

Con respecto a 2019, se relacionan los indicadores de frecuencia y gravedad, las enfermedades profesionales y el total de accidentes de trabajo ocurridos en el Grupo Renfe desagregados por sexos:

INDICADORES DE ACCIDENTES LABORALES	2019		2018	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Frecuencia	20,26	13,52	22,03	14
	19,33		21,07	
Gravedad	0,90	0,77	0,86	0,49
	0,88		0,80	
Enfermedades profesionales	7	3	9	2
	10		11	
Accidentes laborales	903	101	966	99
	1.004		1.065	

De las actuaciones realizadas en 2019 en materia de Prevención de Riesgos Laborales, hay que destacar los siguientes hitos:

- Elaboración y aprobación en el seno del Comité General de Seguridad y Salud de la Directriz "Protección del embarazo, parto reciente y periodo de lactancia". Con este protocolo se pretende dar una respuesta rápida y eficaz a la trabajadora embarazada con el fin de garantizar su seguridad y salud mediante diferentes acciones que conciernen a todas las áreas de la empresa implicadas (Servicio de Prevención, Recursos Humanos, Producción, etc.), verificando, de acuerdo con lo dispuesto en la evaluación de riesgos de su puesto de trabajo, su compatibilidad con su nueva situación y las medidas preventivas, en su caso, que hubiera que adoptar.
- Acuerdo de colaboración suscrito entre Renfe Operadora y la Fundación Española del Corazón para promover hábitos de vida cardiosaludables entre los trabajadores del

Grupo Renfe, de forma específica en el ámbito laboral, con el objetivo de prevenir y reducir la incidencia de enfermedades cardiovasculares en la Empresa.

- Aprobación en el Comité de Dirección del Grupo Renfe del Procedimiento General Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Esta aprobación supone un avance importante en la necesaria integración de la prevención de riesgos laborales en todas las áreas y niveles jerárquicos de la Empresa; a este respecto, hay que indicar que, previamente a dicha aprobación, el Plan fue acordado en el Comité General de Seguridad y Salud.

A continuación, se muestran los datos de formación dentro del catálogo formativo de Salud y Prevención durante 2019, con el número de participantes y horas totales:

	2019		2018	
	PARTICIPANTES	HORAS	PARTICIPANTES	HORAS
Formación Continua	1.924	9.029	1.409	7.744
Formación Inicial	1.115	7.948	322	1.793
Formación Coyuntural	3	15	163	979
Formación E- Learning	1	50	325	1.950
Total	3.043	17.042	2.219	12.466

Además de los datos en materia de Salud y Prevención expuestos, hay que añadir la impartición de 15.622 horas en materia de prevención de riesgos laborales, en módulos integrados en cursos generales dentro del catálogo de formación.

Con motivo de las elecciones sindicales celebradas en el 2019, se impartieron un total de 2.672 horas, formando prácticamente a la totalidad de los Delegados de Prevención designados tanto por primera vez como a los que continuaban con dichas funciones, cumpliendo con la legislación vigente y lo recogido en el POP 06, así como con el compromiso adquirido con la representación legal de los trabajadores.

Teniendo en cuenta la existencia del riesgo de agresiones en aquellos trabajadores que desarrollan su actividad de cara al público, durante el año 2019 se ha dado continuidad a las acciones formativas que ya se venían impartiendo en esta materia, con el objetivo de dar a conocer y aplicar técnicas sencillas de manejo psicológico ante conductas agresivas, para capacitar al personal de Renfe en conocimientos básicos de autoprotección, autocontrol cognitivo y conductual, ante estas situaciones conflictivas o difíciles, así como favorecer su reacción psicológica adecuada, que minimice el malestar psicológico personal tras la atención a la persona violenta o situación conflictiva, consiguiendo mejorar las habilidades de comunicación de nuestros profesionales ante las mismas.

El personal sanitario (médico y DUE), han recibido una formación específica en el manejo de desfibriladores y un reciclaje en primeros auxilios, con objeto de poder transmitir dichos conocimientos a todos los trabajadores de Renfe que reciban formación en esta materia.

Durante el año 2019, y como en años anteriores, los miembros del Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo Renfe, como el servicio médico, han desarrollado una importante labor de formación en PRL, impartiendo 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, cursos de PRL a personal externo de las diferentes empresas que solicitan la habilitación que les acredite y homologue para la realización de los trabajos dentro del Grupo Renfe o para aspirantes al título de conducción de vehículos ferroviarios u operaciones de tren, así como a becarios de conducción.

Durante el año 2019, tanto los técnicos de prevención del Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo Renfe, como el servicio médico, han desarrollado una importante

labor de formación en PRL, impartiendo 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, cursos de PRL a personal externo de las diferentes empresas que solicitan la habilitación que les acredite y homologue para la realización de los trabajos dentro del Grupo Renfe o para aspirantes al título de conducción de vehículos ferroviarios u operaciones de tren, así como a becarios de conducción.

CAMPAÑAS PREVENTIVAS DE SALUD Nº DE TRABAJADORES

	2019	2018
Cáncer colorrectal	266	314
Salud ocular	564	527
Salud ginecológica	224	205
Salud ósea	198	59
Riesgo cardiovascular	463	427
Prevención cáncer próstata	590	548
Total	2.305	2.080

Relaciones sociales

Diálogo social

Convenio Colectivo Grupo Renfe

En el año 2019 se ha firmado el II Convenio Colectivo del Grupo Renfe. Este acuerdo supone un punto de partida imprescindible para avanzar en el modelo de empresa en los próximos años.

Este Convenio quiere poner el foco en los puntos que son más determinantes. Primero, la renovación de plantilla que es un reto y una gran responsabilidad el hacerlo en las mejores condiciones, preservando y poniendo en valor el conocimiento y experiencia de quienes dejan la empresa, e integrando a los nuevos que se incorporan para formar parte de Renfe. En todo este proceso, es necesario buscar el equilibrio y la viabilidad siendo una oportunidad para ganar en competitividad.

En ese mismo sentido, se ha analizado y adaptado las características de nuestra empresa para la aplicación de la jornada laboral de 37,5 horas como promedio semanal, así como un modelo de movilidad que sea compatible con las necesidades productivas y con el volumen de incorporaciones y salidas que tiene la empresa anualmente.

EMPLEADOS INCLUIDOS/ EXCLUIDOS DEL CONVENIO COLECTIVO

	2019		2018	
	EMPLEADOS	%	EMPLEADOS	%
Incluidos en Convenio	14.160	94,07	13.759	94,47
Excluidos de Convenio	893	5,93	806	5,53

En Renfe, el sistema de dirección por objetivos, que determina una parte de la retribución vinculándola al desempeño de cada trabajador, afectó en 2019 al 18,02% 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

	2019		2018	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Estructura de Dirección	688	205	489	174
Estructura de Apoyo	543	224	637	169
Mandos Intermedios	822	231	902	247
Total	2.053	660	2.028	590
Total trabajadores	2.713		2.618	

BAJAS PATERNALES Y MATERNALES

	2019		2018	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Número de empleados que tuvieron derecho a baja por maternidad/paternidad	161	58	115	47
Número de empleados que se acogieron a la baja por maternidad/paternidad	161	58	115	47
Número de empleados que regresaron al trabajo después de haberse cogido la baja por maternidad/paternidad	161	57	115	46
Número de empleados que seguían en la compañía transcurridos doce meses después de su vuelta tras una baja maternal/paternal	161	57	115	46
Porcentaje de empleados que volvieron a su puesto de trabajo después de que se les acabaran los permisos solicitados	100,00%	98,28%	100%	97,87%

Salud y seguridad en el trabajo en los convenios colectivos

El convenio colectivo del Grupo Renfe recoge un apartado específico de prevención de riesgos laborales, con especial atención a los reconocimientos psicofísicos, su tipología y la periodicidad de los mismos. Así mismo, determina los diferentes órganos de participación y consulta en materia de seguridad y salud constituidos por la Representación de los Trabajadores y la Empresa, cuya composición es paritaria, estableciéndose su composición, competencias, periodicidad y orden del día.



Gestión del talento

Estrategia de Formación

La política del Grupo Renfe es desarrollar y fortalecer la Formación Continua, con el objeto de capacitar y actualizar de forma permanente las competencias de los/las trabajadores/as, permitiendo un mayor desarrollo profesional y un óptimo desempeño de las actividades encomendadas.

Desde la Dirección de Formación se fomenta la detección de necesidades de forma que se pueda realizar una planificación de la formación que dé respuesta a los planteamientos estratégicos del Grupo Renfe y se ajuste a los criterios básicos de:

- Cultura de seguridad, fomentando comportamientos y actuaciones respetuosos con la Seguridad en la Circulación, en todas las acciones formativas.
- Calidad y utilidad, garantizando que la formación es provechosa para la empresa y para el trabajador.
- Eficiencia, ofreciendo una respuesta acorde a las necesidades formativas en el menor tiempo posible.
- Rentabilidad, optimizando recursos humanos y económicos.
- Ajuste normativo, cumpliendo estrictamente con la legislación vigente.
- Igualdad de oportunidades en el desarrollo de todos los/las trabajadores/as de Renfe.
- Empleabilidad, por medio de la formación continua y del desarrollo profesional, basado en los Itinerarios Formativos.
- Servicios al cliente interno y externo, fomentando la transferencia de conocimiento entre las Sociedades del Grupo, y ejerciendo la responsabilidad de formar a aquellos actores externos relacionados con seguridad en la circulación.

Como parte de la línea estratégica de actuación, desde la Dirección de Formación se promueven programas de formación corporativos y transversales a todo el Grupo, destacando:

- Programa de Formación en Desarrollo Directivo.
- Formación específica en Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) y Seguridad Informática.
- Curso de Formación en Prevención de Riesgos Laborales Específicos para personal de oficinas.
- Formación en Higiene Postural y Well-being.
- Formación Específica en Transportes Terrestres.
- Formación en desarrollo capacidades y habilidades lingüísticas en los Idiomas: inglés, francés, alemán y portugués; así como en los principales idiomas autonómicos: catalán y euskera.
- Programa de Formación en Habilidades Personales y de Gestión.

HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO

	2019	2018
Mujeres	116.784	57.282
Hombres	691.001	506.316
Total	807.785	563.598

HORAS Y PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	PLANTILLA		2019		2018	
	2019	2018	HORAS	PROMEDIO HORAS	HORAS	PROMEDIO HORAS
Estructura Dirección	893	806	17.942	20,09	12.743	15,81
Estructura Apoyo	767	663	16.467	21,47	20.613	31,09
Administración y Gestión	1.351	1.391	154.964	114,70	45.927	33,01
Conducción	5.558	5.364	496.131	89,26	386.035	71,96
Comercial	3.926	3.794	77.404	19,72	63.887	16,84
Talleres	2.558	2.547	44.877	17,54	34.393	13,50
Total	15.053	14.565	807.785	53,66	563.598	38,69

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO

	2019	2018
Formación Mujeres	51,97	31,52
Formación Hombres	53,95	39,96
Total	53,66	38,69

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

Inversión en formación

2019 2018

(MILES DE EUROS)

4.123,24 3.578,34

HORAS DE FORMACIÓN

Comercial

172.525

55.043

Fabricación y Mantenimiento

32.428

30.869

Habilidades

53.833

54.985

Seguridad Integral

548.999

422.701

Total
807.785
563.598

Planificación de Formación transversal para el Grupo Renfe

Formación en Idiomas

Como cada año, la Escuela de Formación en Idiomas del Grupo Renfe gestiona la formación continua en idiomas, promoviendo el desarrollo de los conocimientos y habilidades de comunicación de los trabajadores en los principales idiomas internacionales (inglés, francés, alemán y portugués), y en los idiomas autonómicos; así como las respuestas a necesidades específicas.

La formación es impartida mediante metodología presencial, telefónica y e-learning, y 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, se gestiona formación que 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 requeridos.

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

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

Formación corporativa para el Grupo

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

Como ya se ha mencionado anteriormente las materias desarrolladas se encuentran:

- Formación específica en LOPD y Seguridad Informática. Para difundir aspectos relacionados con la Seguridad Informática y la Ley Orgánica de Protección de Datos en el Grupo Renfe se ha consolidado un módulo de formación en el Programa de Acogida para todo el personal de nueva incorporación.
- Formación en Higiene Postural y Well-being. Dando continuidad a una acción formativa derivada de una necesidad en el área de mantenimiento, se acomete

una formación en higiene postural orientada a todos los trabajadores del Grupo enriqueciéndola con contenidos de well-being. Esta formación ha sembrado la semilla de la futura formación para ser una empresa saludable.

- Curso de Formación en Prevención de Riesgos Laborales Específicos para personal de oficinas. Dando cumplimiento a los requerimientos legales de dar formación específica de prevención de riesgos laborales asociados al puesto de trabajo, en 2018 se ha acometido una acción formativa en esta materia para el personal de oficinas.
- 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.). Está dirigido a personal de Renfe Viajeros, Renfe Fabricación y Mantenimiento, Renfe Mercancías y Renfe-Operadora.

○ 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 2018 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 2.000 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.

El alumno se integra en el entorno de la empresa, realizando prácticas becadas durante el segundo curso en equipos de producción directa en las Bases de Mantenimiento Integral de Vilanova, Valladolid, Málaga y Madrid, como complemento a la formación que reciben en los Centros Integrados de Formación Profesional o Institutos de Enseñanza de Secundaria, donde el Grupo Renfe tiene acuerdos de colaboración educativa.

Innovación en la gestión de personas y comunicación empresarial

Estrategia, innovación y comunicación, ejes principales en una transformación cultural y digital necesaria

Plan Estratégico 2019 - 2023 - 2028

Compartir con los profesionales de Renfe los principales objetivos y proyectos del nuevo Plan Estratégico ha sido de vital importancia para la organización durante 2019. Desde enero, fueron siete las jornadas desarrolladas en distintas ciudades (Madrid, Valladolid, Bilbao, Valencia, Vigo y Barcelona) con una elevada asistencia y participación de empleados (estructura de dirección, estructura de apoyo y mandos intermedios) y un claro liderazgo del presidente, quien destacó, en todas ellas, la importancia de actuar, de ser proactivos, de comprometerse y de participar como equipo. También se desarrolló un encuentro con representantes de las Organizaciones Sindicales. En cada cita, se trataron con detalle los retos de Renfe de cara al futuro, los proyectos más relevantes del Plan Estratégico y los resultados que se esperan. Además, se lanzaron encuestas de satisfacción para conocer con detalle la opinión de los asistentes con respecto a esta iniciativa quienes, en líneas generales, agradecieron la información compartida y valoraron muy positivamente cada encuentro.

El empleado y su compromiso: motor de cambio

En el desarrollo y consecución de los objetivos del Plan Estratégico, el capital humano constituye el principal impulsor del cambio, y su compromiso e identificación con la estrategia y valores de la compañía es una variable clave para la obtención de los resultados esperados. En esta línea, es de vital importancia conocer a la plantilla, establecer indicadores de gestión y realizar un seguimiento exhaustivo de los mismos para definir iniciativas que generen una mayor implicación de los profesionales con la organización y su proyecto empresarial. Todo esto, teniendo en cuenta la existencia de un relevo generacional y, por tanto, la importancia de la transmisión de conocimiento y su convivencia y equilibrio

con nuevos perfiles de carácter innovador y considerablemente demandados en la sociedad actual y futura.

Por todo ello, se han iniciado proyectos para mejorar la salud de la organización a través de un análisis del compromiso, de la identificación de valores y del desarrollo de una nueva cultura que mejore la experiencia del empleado y la adaptación del mismo a un nuevo contexto. Se ha puesto en marcha un estudio y análisis interno, tanto cuantitativo como cualitativo, para conocer el grado de compromiso, el clima laboral y la experiencia de empleado. En base a este estudio se definirán las principales áreas e iniciativas de mejora dirigidas a desarrollar una nueva cultura de trabajo, así como programas de mejora de satisfacción del empleado. Además, se dispondrá de un monitor para hacer seguimiento y obtener información actualizada sobre la percepción y el grado de satisfacción de la plantilla y poder así valorar los resultados reales de las medidas adoptadas.

Para generar y favorecer el compromiso de las nuevas incorporaciones se ha apostado por la comunicación como elemento crucial. En esta línea, se han organizado sesiones en las que los nuevos profesionales han podido tener una visión global de la organización, su estructura y su contexto retador y se ha creado una nueva guía digital con información detallada y de interés que les concierne como empleados y que se ha enviado a 567 trabajadores desde el mes de agosto.

Se ha incrementado notablemente la participación de los trabajadores durante un año marcado por la reflexión, la generación de debate, la estrategia y la visión de futuro. Participación que se ha visto reflejada en jornadas, encuestas, foros y en los comentarios de cada una de las entradas del nuevo blog Renfe28, un espacio ubicado en Interesa para favorecer el acceso a información relacionada con el Plan Estratégico y el entorno competitivo en el que se encuentra la organización y la próxima liberalización ferroviaria del transporte de viajeros.

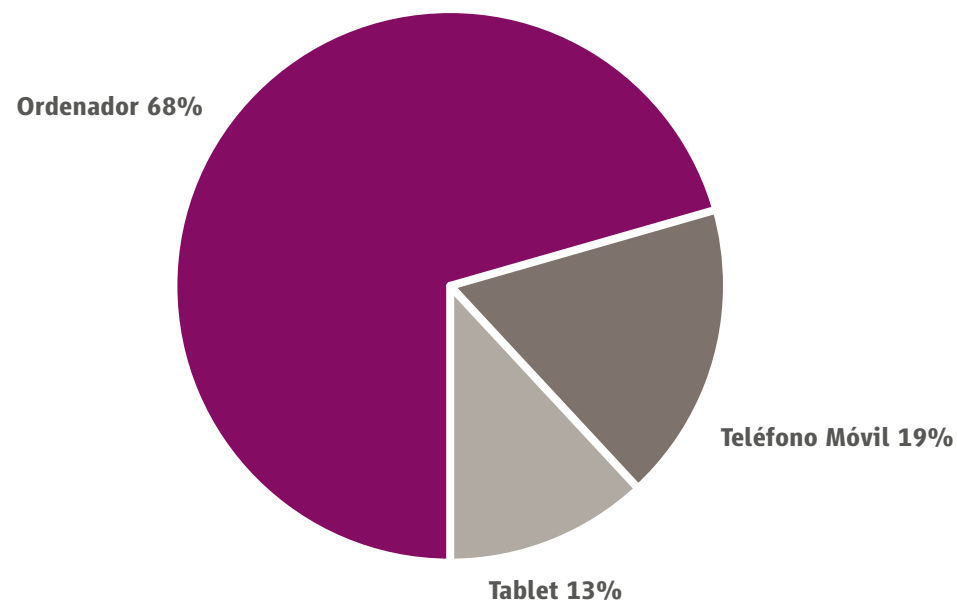
Interesa y nuevos canales de comunicación interna

Interesa, la intranet del Grupo Renfe sigue siendo el principal canal de comunicación, gestión y participación, al que tienen acceso todos los trabajadores y que ha constituido el medio para la digitalización de determinados procesos de interés para el empleado.

Indicadores intranet 2019:

- Número de trabajadores que han accedido: 100% de la plantilla.
- Número de accesos: 3.765.465 (25 accesos al mes por trabajador).

% DE ACCESOS POR DISPOSITIVO



La app Renfe Empleados ha sido lanzada e instalada durante 2019 y tiene como principal funcionalidad la posibilidad de poder buscar y gestionar contactos de todo el Grupo, pero, además también ofrece el acceso a noticias de actualidad. Se lanzó como piloto en julio y, a partir de septiembre, se están llevando a cabo campañas de instalación en los dispositivos corporativos compatibles con la app. Se han completado en torno a 2.335 instalaciones y el 67% de empleados con la app instalada ha usado la aplicación.



La seguridad es responsabilidad de todos

Entre los retos que plantea el Plan Estratégico de Renfe está el de transformar la cultura de seguridad de la compañía para evolucionar hacia una gestión preventiva y compartida de los riesgos, tal y como exige la normativa europea. Para llevar a cabo con éxito este cambio de paradigma se ha puesto en marcha un Plan de transformación de cultural de seguridad operacional.

Se trata de un conjunto de actuaciones dirigidas a los diferentes perfiles profesionales de la compañía de las distintas Sociedades relacionados con la seguridad operacional en particular y, a todos los empleados de la organización, en general.

Un estudio de la situación actual en materia de seguridad ha dado pie a recomendaciones y acciones específicas a adoptar, en el ámbito de la gestión y del liderazgo necesario.

En la fase inicial del Plan ha sido muy importante conocer la realidad de la organización y, para ello, en el último trimestre del año, se ha trabajado en el desarrollo de una encuesta con una muestra importante de profesionales vinculados con la operación cuyos resultados posibilitarán la elaboración de un Libro Blanco sobre el nuevo concepto de seguridad operacional y sus principios.

Una vez realizada esta primera fase se lanzará una campaña de comunicación centrada en la difusión de sus conclusiones, los aspectos de mejora, la promoción de nuevos comportamientos y la sensibilización de la importancia de una transformación cultural se pondrán en marcha acciones de formación a líderes y responsables de los negocios, tanto para transmitir los principios de cultura de seguridad como para hacer el seguimiento necesario de indicadores que permitan hacer una mejor gestión de la seguridad en el Grupo Renfe.

En paralelo y con el objetivo de facilitar la preparación de dicho Plan, se ha trabajado durante 2019 en una serie de actuaciones internas que han preparado el camino para el nuevo concepto de cultura de seguridad preventiva, compartida y positiva:

- Jornadas formativas sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Cultura de Seguridad. Se han desarrollado varias sesiones formativas sobre Seguridad, con participación de la alta dirección (directores generales de Seguridad, Organización y RRHH, de Operaciones, de Renfe Viajeros y de Renfe Mercancías), miembros del Comité de Dirección de las Sociedades, así como responsables territoriales con funciones relacionadas con la producción y/o seguridad.
- Encuesta de Clima de Seguridad. Realizada a través de Interesa en junio y en la que participaron 676 profesionales con funciones de seguridad. Esta encuesta complementará la que se lanzará en enero 2020.

Igualdad

El II Convenio del Grupo Renfe, su interpretación y aplicación, se rige por el principio de igualdad y no discriminación por razones personales que consagran los artículos 14 de la Constitución y 17.1 del Estatuto de los Trabajadores, siendo especialmente respetuoso con el principio de igualdad efectiva de mujeres y hombres que ha desarrollado la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, cuyas previsiones se consideran como referencia interpretativa primordial del presente Convenio Colectivo.

Todas las referencias en el texto del convenio a “trabajador” o “trabajadores”, se entenderán efectuadas genérica e indistintamente a las personas, hombre o mujer, que trabajan en las empresas del Grupo-Renfe comprendidas expresamente en la Cláusula 1ª.

En las iniciativas y proyectos del Plan Estratégico 2019-2023 está recogida la de Incrementar la diversidad de Renfe a través de un programa de identificación y retención del Talento que permita:

- Potenciar la diversidad de género, la multiculturalidad y la diversidad intergeneracional en el Grupo Renfe, con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades tanto en el acceso como en el desarrollo profesional en la empresa.
- Incrementar la presencia y promoción de mujeres.
- Favorecer la transmisión del conocimiento a las nuevas incorporaciones para frenar la brecha generacional y evitar que ese conocimiento se pierda en un mercado en competencia.

Plan de Igualdad

En 2013 se firmó el I Plan de Igualdad de Renfe con los siguientes objetivos:

- Procesos de selección y promoción en igualdad.
- Integrar la perspectiva de género en la gestión de la empresa y trasladarla a todas las Áreas de la misma.

- Las contrataciones se basan en criterios de igualdad, mérito y capacidad sin ningún tipo de discriminación
- Promover una política de empresa que evite el acoso sexual, moral y por razón de sexo.
- Hombres y mujeres accederán en igualdad a la formación en la empresa.
- Conseguir una mejor conciliación de la vida laboral, personal y familiar.
- Información, formación y sensibilización sobre igualdad de trato y de oportunidades.
- Aplicación de un lenguaje e imágenes no sexistas, en las políticas de comunicación, información...
- Las mujeres y los hombres en el ámbito de la empresa tengan una representación equilibrada en grupos profesionales, ocupaciones y en la estructura directiva de la empresa.

Actualmente se está negociando con los Representantes de los Trabajadores el II Plan de Igualdad del Grupo Renfe, con el Grupo de trabajo.

Igualdad de oportunidades

El Grupo Renfe durante la vigencia del II convenio colectivo del Grupo Renfe desarrollará e implantará, de acuerdo con la Representación Legal de los trabajadores, el II Plan de igualdad con los contenidos establecidos en la Ley, cuyo objetivo será seguir potenciando la igualdad de trato y oportunidades en el ámbito laboral.

Beneficios sociales para los empleados

- Flexibilidad horaria.
- Reducción en el precio de los billetes de tren.
- Campañas de salud y medicina preventiva.

- Ayudas graciables.
- Seguro colectivo de vida y accidente.
- Anticipos sin intereses
- Ayudas por hijos con discapacidad cognitiva.
- Prestación por defunción.
- Complementos a las prestaciones de la seguridad social por enfermedad común como las derivadas de accidente de trabajo.
- Ampliación plazos licencias retribuidas

Los empleados de Renfe no disponen de planes de pensiones entre los beneficios sociales.

Protocolo contra el acoso sexual

El Grupo Renfe tiene un protocolo para la prevención y el tratamiento de los casos de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral. Este protocolo tiene por objeto prevenir y eliminar las situaciones constitutivas de acoso, así como establecer un procedimiento de actuación a seguir cuando se produzcan conductas que puedan suponer acoso moral, acoso sexual y/o acoso por razón de sexo en el ámbito de organización y dirección de la Empresa.

Los principios rectores del Procedimiento son los siguientes:

- Procedimiento ágil y rápido, sin demoras injustificadas.
- Protección de la intimidad, confidencialidad y dignidad de todas las personas implicadas.
- Protección del trabajador/a presuntamente acosado en cuanto a su seguridad y salud.

- Credibilidad y objetividad del procedimiento mediante la investigación exhaustiva de los hechos denunciados y el tratamiento justo para todas las personas afectadas.

Consta de varias fases:

- Fase preliminar

El objetivo es la resolución de la situación de una forma rápida, convocando una reunión informal en el plazo máximo de 5 días, puesto que el hecho de poner de manifiesto a la persona denunciada las consecuencias ofensivas e intimidatorias generadas por su comportamiento resulta suficiente para que cese su conducta.

La persona afectada por la conducta de acoso podrá seguir el procedimiento formal.

- Fase formal

En esta fase a la vista de la documentación aportada y después de una primera valoración de los hechos, se valora si la conducta descrita constituye uno de los supuestos amparados por el Protocolo.

Si se trata de uno de los supuestos recogidos en el Protocolo, se procederá a la incoación del oportuno Expediente Disciplinario.

- El procedimiento terminará con un informe final

La constatación de la existencia de acoso dará lugar a la imposición de una sanción por falta muy grave, para lo cual se establece que la existencia de cualquiera de las conductas anteriormente descritas (acoso sexual, por razón de sexo y acoso moral) sea considerado como falta muy grave y sean expresamente incluidos en el régimen sancionador.

Durante 2019 ha habido 1 denuncia por acoso sexual.

Renfe, proveedores de sostenibilidad



Renfe, proveedores de sostenibilidad

Renfe, proveedores de sostenibilidad

El cuidado del planeta es responsabilidad de todos: empresas, gobiernos, instituciones, clientes, ciudadanos. Particularmente, Renfe lleva muchos años trabajando para reducir sus emisiones al mínimo posible en su operativa diaria.

Renfe ha recortado tanto la emisión de gases de efecto invernadero (-88,3% respecto 1.990) que, en comparación con otros modos, la utilización de nuestros servicios genera a nuestros clientes reducciones muy significativas en sus emisiones. Renfe es mucho más que una empresa sostenible: en 2019 se ha convertido en un gran proveedor de sostenibilidad.

Nuestro objetivo ambiental prioritario es subir más clientes al tren, mediante un esfuerzo de gestión y modernización, permitiéndoles reducir su huella de carbono, su impacto ambiental, aumentando la Sostenibilidad de sus negocios y de sus desplazamientos sin menoscabo de la naturaleza.

Amables con el medio ambiente, por naturaleza

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, con los menores niveles de emisiones de CO₂, 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 carreteras de la misma capacidad.

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.

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



Renfe, proveedores de sostenibilidad

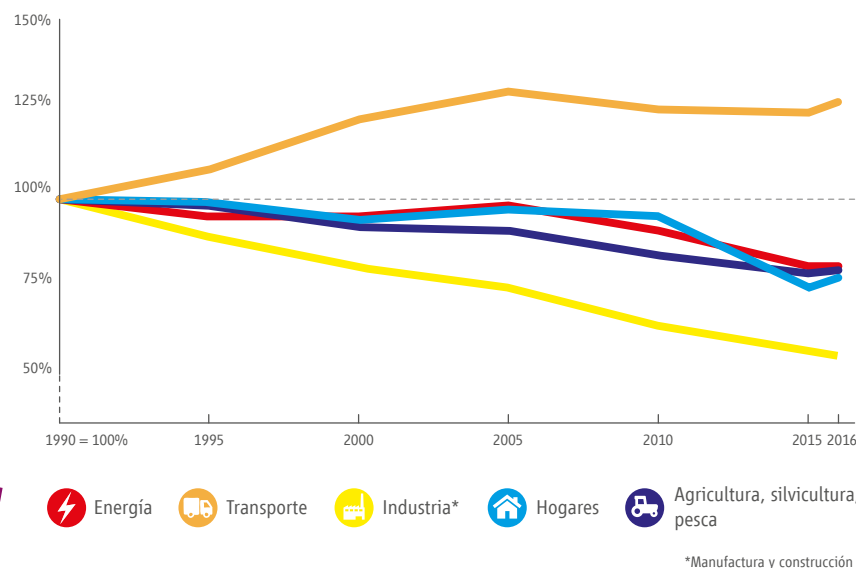
Renfe: locomotora de la descarbonización del transporte

El transporte es el sector del que procede el 27% de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en España; es su mayor emisor sectorial.

La mayor aportación de Renfe a la sostenibilidad de la movilidad, es ser una alternativa competitiva a otros modos competidores que son muy dependientes del petróleo. Las transferencias modales no solamente benefician al Grupo Renfe, benefician a nuestros clientes, y a toda la sociedad al reducir los elevados costes externos del transporte. La Sostenibilidad es parte esencial del "Core Business" de nuestra empresa, pues somos proveedores de Sostenibilidad.

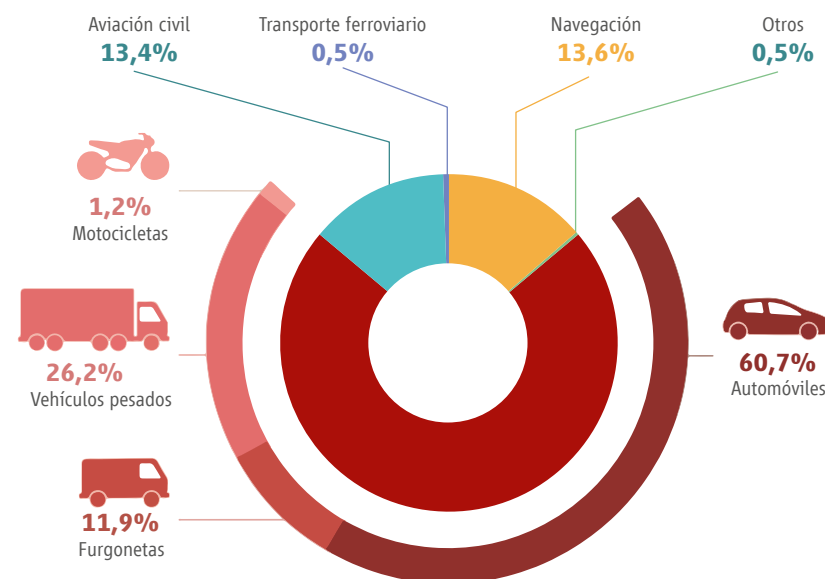
Emisiones de CO₂ en la UE

Evolución de las emisiones de CO₂ por sector (1990-2016)



Emisiones de CO₂ en la UE. Transporte

Desglose por modos de transporte



El transporte es el sector más retrasado en la descarbonización europea. Mientras que la media de las emisiones de efecto invernadero de la UE se han reducido en un 25% desde el año 1990, las correspondientes al transporte han crecido en la misma medida: unos 50 puntos separan al desempeño comunitario de la movilidad de la media de los resultados europeos en la lucha contra el Cambio Climático.

Renfe, proveedores de sostenibilidad

Renfe Operadora es plenamente consciente de que un sistema de transporte más sostenible es esencial para limitar el calentamiento global del planeta por debajo de un incremento de 2 grados centígrados. Los servicios de Renfe tienen unas emisiones unitarias (por viajero o tonelada-km. transportada) sensiblemente inferiores a las de sus competidores, medios de transporte extremadamente dependientes del petróleo.

Estas perspectivas configuran a Renfe como actor clave en la mitigación del cambio climático dentro del sector del transporte en España, y en un eslabón imprescindible en cualquier cadena logística, oferta de movilidad como servicio (MaaS), o producto turístico que pretenda ser sostenible.

Renfe, haciendo frente a la emergencia climática

Desde 2019, el Grupo sólo adquiere electricidad de origen renovable de origen certificado, con emisiones CERO de CO₂, destinada a la tracción eléctrica. Ello ha ocasionado que en 2019 se redujera la Huella de Carbono por cada Unidad Transportada (unos 5,54 gr.de CO₂), en un 88,3 % respecto a la existente en 1990 (47,26 gr.), año base del Protocolo de Kioto.

Las reducidas emisiones de gases de efecto invernadero por unidad transportada son una de las principales ventajas competitivas del ferrocarril. Los servicios de Renfe presentaron durante 2019 unas emisiones unitarias (por viajero-km. o tonelada-km. transportada) sensiblemente inferiores a las de sus competidores, unas diez veces más bajas que las relativas a automóviles y a la aviación civil.

Renfe, primer consumidor de energía eléctrica renovable de España

El Grupo Renfe ha sido tradicionalmente el primer consumidor final eléctrico del sector servicios en España, segundo consumidor eléctrico del país tras Alcoa.

En 2019, a estas categorías se le ha añadido el hecho de ser el primer consumidor final de energía eléctrica renovable de España, con un consumo de 2,46 TWh anuales para la energía de tracción de todos sus vehículos eléctricos que soportan más del 80% de sus tráficos totales. Este consumo representa el 2,6% del total de la energía renovable eléctrica generada en nuestro país.

Ello permitirá la reducción de más de 7 millones de toneladas de CO₂ hasta 2030 en el conjunto de la red ferroviaria sobre la que Renfe opera.

CONSUMOS ENERGÉTICOS EN TRACCIÓN

	2019	2018	2017	2016	2015
Millones de litros diésel	72,12	75,20	75,52	72,66	75,77
GWh diésel	711,8	742,8	745,8	717,5	752,4
GWh tracción eléctrica	2.460,3	2.388,1	2.356,2	2.337,2	2.422,50
GWh total	3.172,1	3.130,9	3.101,9	3.054,7	3.174,9
Millones de Unidades Transportadas	33.472,9	33.236,7	32.670,3	31.852,0	31.905,4
Intensidad Energética de Tracción Wh/UT	94,8	94,2	94,9	95,9	100,0

En 2019, el 22,44 % de la energía de tracción ha procedido del diésel. Dicha cifra irá disminuyendo en el futuro por el aumento de las electrificaciones, y por la sustitución del gasóleo por energías más limpias: hidrógeno, gases licuados, etc.

En este año, se consolida la mejora en la eficiencia energética del Grupo, que estabiliza su intensidad energética por debajo de 100 Wh/UT, con 94,8 Wh/UT (-5,% respecto 2015).

Intensidad Energética



Adicionalmente, en 2019, los usos distintos de tracción generaron un consumo equivalente a 131,33GWh, lo que significa un 4% del consumo total energético de Renfe, que ascendió a 3.305,8 GWh.

Plan Director de lucha contra el Cambio Climático 2018-2030

Los antecedentes de este Plan Director se encuentran en los planes de eficiencia y sostenibilidad energética que Renfe viene desarrollando desde hace décadas. El mismo integra en su análisis otras inversiones como el Plan de Material o los Planes de Cercanías anunciados por el Ministerio de Fomento.

El Plan se elaboró conjuntamente con Adif y da respuesta al acuerdo que las dos entidades firmaron en marzo de 2018 donde quedaron fijados objetivos de reducción de consumo energético y de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) por el sistema ferroviario en España, así como otros compromisos económicos hasta 2030.

Las líneas estratégicas que definen el Plan son la gestión de la energía, la eficiencia energética, la descarbonización y la cultura de sensibilización ante distintos grupos de interés dentro y fuera de las organizaciones, recogidas, con un alcance más general, en el Plan de Sostenibilidad y Cambio Climático de las Infraestructuras y el Transporte del Ministerio de Fomento para todas las empresas del Grupo Fomento.

La reducción de emisiones de GEI acumuladas por estos tres factores que definen el Plan Director (cambio modal, eficiencia y descarbonización) podrían superar los 9,9 millones de toneladas de CO₂ en 2030. Por su parte, en términos de ahorro económico, la estimación supera los 250 millones de euros.

El ferrocarril es con diferencia el modo menos emisor respecto a la carretera y la aviación, de ahí que el cambio modal hacia los trenes sea uno de los objetivos generales del Plan, sobre la base del Libro Blanco del Transporte de la Unión Europea de 2011.

El Plan Director de Lucha contra el Cambio Climático 2019-2030, desarrolla estas líneas generales de actuación para contribuir desde el sector ferroviario a evitar que el incremento de la temperatura media global supere los 2 grados centígrados, respecto a los niveles preindustriales.

Información sobre la huella de carbono en el billete

En 2019, Renfe comenzó a proporcionar a los viajeros de servicios Ave y Avant información sobre su huella de carbono, aportando la comparación con otros modos de transporte competidores como el automóvil o la aviación.

La información de la huella de carbono de los viajes, procedentes de la aplicación www.ecopassenger.org, se incluye así durante el proceso de compra de billetes, aportándose los datos de las emisiones de CO₂ de un viajero en la pantalla final de compra, así como en el correo electrónico de confirmación.

Los datos permiten conocer el impacto en términos de carbono de un viaje en tren de Alta Velocidad y su menor huella de carbono con respecto a los modos competidores, poniendo de manifiesto la lucha contra el cambio climático.

El objetivo en el futuro es incluir esta información en el resto de los servicios de viajeros de Renfe. La acción responde al Plan Director de Lucha contra el Cambio Climático 2018-2030, que recoge las líneas generales de actuación para contribuir a evitar que el incremento de la temperatura media global de la Tierra supere 2 grados respecto a los niveles preindustriales.

Acción ante la Emergencia Climática: Renfe firma el compromiso de responsabilidad climática ferroviaria global de UIC-2019

En 2019, la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC), de la que es miembro Renfe, propuso alinear su objetivo de emisiones de CO₂ para 2050 con lo que cada vez se comparte más ampliamente como objetivo consensuado a alcanzar en el Acuerdo de París: Neutralidad de Carbono para 2050 (en lugar de -75% para 2050).

Renfe ha adoptado el objetivo de neutralidad de carbono para el año 2050 con el fin de brindar su apoyo a los ODS mediante una declaración firmada. El compromiso de Responsabilidad Climática Ferroviaria 2019, extensión del Compromiso firmado en 2015 en el marco de la campaña “Train to Paris” de la UIC en la COP21. Renfe, en 2019, ya ha alcanzado en 2019 una reducción del 88,3%.

La UIC lo ha anunciado este año en el marco de su apoyo a los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), comprometiéndose a informar sobre sus avances respecto a los objetivos más relevantes.

Minimizando riesgos ambientales

Prevención y gestión de riesgos ambientales

Desde la perspectiva de la normativa ISO 14001:2015, el riesgo se define como un efecto de incertidumbre, por lo que implica tanto efectos potenciales negativos como positivos. Es decir, amenazas y oportunidades respecto a la Sostenibilidad ambiental, tal como se refleja en este capítulo referido a 2019.

El objetivo de Renfe respecto al medio ambiente es reducir e incluso eliminar los efectos ambientales negativos ligados a la prestación de sus servicios, identificando e incrementando los efectos positivos sobre su entorno.

Renfe Operadora, se compromete a “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”. En muchos casos la gestión de los riesgos ambientales está implícita en la actual gestión ambiental, pero todavía no convenientemente explicitada.

ISO 14001:2015, herramienta de gestión ambiental universal del Grupo Renfe, indica que hay que identificar los riesgos, aunque no es obligatorio analizarlos. En la actualidad ya se ha efectuado la identificación y evaluación de los riesgos inherentes al Proceso de Gestión Ambiental del Grupo.

Valorando que la gestión de los riesgos y oportunidades ambientales es una herramienta adecuada para optimizar la gestión ambiental de Renfe Operadora, añadiendo un enfoque mucho más preventivo, se prevé la actualización y adaptación de la Política Ambiental del Grupo Renfe en el próximo 2020, incluyendo la gestión de sus riesgos ambientales dentro del sistema general de Gestión de Riesgos de Renfe Operadora.

Certificaciones ambientales a 31/12/2019

Renfe Viajeros S.M.E., S.A., dispone de:

- 2 Certificados del Sistema de Gestión Ambiental- Norma UNE-EN-ISO 14001
 - Líneas de Alta Velocidad Madrid-Sevilla y Madrid-Málaga
 - Servicios Regionales de Rodalies de Catalunya.
- 5 Certificados de Gestión de la Calidad del Servicio de Transporte Público de Pasajeros- Norma UNE-EN 13816) y 5 certificados de la Carta de Servicio. Norma UNE-93200). Ambas incluyen diversos compromisos ambientales:
 - Núcleo de Cercanías de Asturias, Líneas C1, C2 y C3
 - Núcleo de Cercanías de Madrid, Líneas C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8 y C10.
 - Núcleo de Cercanías de Valencia, certificadas las Líneas C1, C2 y C6.
 - Núcleo de Cercanías de Bilbao, Líneas C1, C2 y C3 .
 - Núcleo de Cercanías de Zaragoza, Línea C1.

Renfe Mercancías S.M.E., S.A., dispone de 1 certificación de su Sistema de Gestión Integrado, con alcance global a su actividad y centros de trabajo (ISO 9001 y 14001).

Renfe Fabricación y Mantenimiento, S.M.E., S.A., dispone de 1 certificación ISO 14001:2015 de todo su Sistema de Gestión, con alcance global a su actividad y a sus centros de trabajo.

Renfe Alquiler y Venta de Material Ferroviario S.M.E., S.A., implantación de ISO 14001:2015, en fase de estudio.

Provisiones y garantías por riesgos ambientales

El Grupo Renfe cuenta con una doble cobertura específica en relación a sus riesgos ambientales:

- Seguro de Responsabilidad Ambiental. De carácter voluntario. Aseguradora Liberty Mutual Insurance Europe Limited, Sucursal en España. Límite de indemnización 21M€.
- Seguro de Responsabilidad Civil General (Cobertura de RC por contaminación accidental y repentina). Por obligación legal. Aseguradora QBE Europe SA/NV, Sucursal en España. Límite de indemnización 100 M€.

Caso de éxito: Grupo paritario de Trabajo de Medio Ambiente, ejemplo de integración en gestión de riesgos laborales y ambientales.

Desde 2005, Renfe Operadora cuenta con un grupo de trabajo estable, un órgano paritario de información y deliberación entre empresa y representación legal de los trabajadores, sobre la gestión ambiental del Grupo y su relación con la prevención de riesgos laborales.

Este grupo es un órgano asesor ad hoc del Comité General de Seguridad e Higiene en el trabajo del Grupo.

Afecciones a la atmósfera: cambio climático

Gases de efecto invernadero

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

Como se ha señalado, la mayor aportación a la sostenibilidad del sistema de transporte por parte de Renfe es ser una alternativa competitiva a los modos competidores dependientes del petróleo.

Renfe lleva muchos años trabajando para reducir sus emisiones hasta el mínimo posible en su operativa diaria, buscando atraer cada vez más clientes, permitiéndoles reducir su huella de carbono.

En este sentido los servicios de Renfe presentaron durante 2019 unas emisiones unitarias (por viajero-km. o tonelada-km. transportada) sensiblemente inferiores a las de sus competidores, con factores 10 veces menores en relación con los automóviles y a la aviación. La Huella de Carbono de cada Unidad Transportada en un 88,3% respecto a la existente en 1990 (47,26 gr CO₂/UT) - año base del Protocolo de Kioto -.

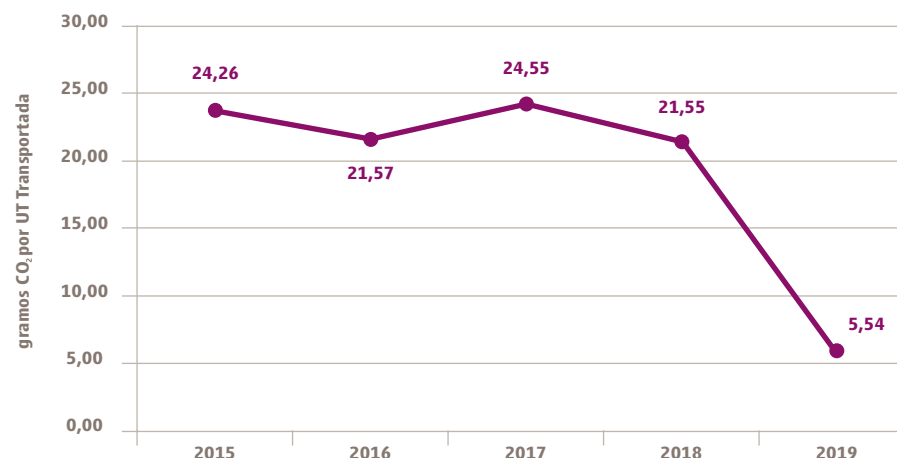
Hasta 2019, las emisiones relativas a la electricidad han sido variables, ya que dependían de la evolución del mix peninsular de producción energética. Esto ha cambiado este año ya que, para tracción, el Grupo sólo consume electricidad de origen renovable, con emisiones CERO de CO₂ en la fase de tracción eléctrica, que es la usada en más del 80% de la actividad de Renfe Operadora.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

	2019	2018	2017	2016	2015
Tn. de CO ₂ debidos a electricidad (emisiones indirectas) (en miles)	0 (*)	522,72	607,90	500,16	571,71
Tn CO ₂ debidos a diésel (emisiones directas) (en miles)	185,57	193,53	194,31	186,95	201,55
Total Tn. de CO ₂ (en miles)	185,57	716,25	802,21	687,11	773,26
gr CO ₂ /UT (Intensidad de Carbono)	5,54	21,55	24,55	21,57	24,26
Reducción sobre base 100 en 1990	88,28	45,60%	47,26%	53,67%	52,10%

(*) Electricidad procedente de Energía renovable con certificados de origen, emitidos por CNMC Aplicando datos del mix de generación eléctrica peninsular, las emisiones totales ascenderían en ese caso a 579.214,5 Tm de CO₂. Fuente: Red Eléctrica de España "Series Estadísticas Nacionales" para emisiones por KWh del Sistema eléctrico peninsular e IDAE para emisiones por litro diésel.

INTENSIDAD DE CARBONO: EMISIÓN UNITARIA POR ENERGÍA DE TRACCIÓN



EMISIONES DE CO₂ (EN MILES)

	2019	2018	2017	2016	2015
Total Tn CO ₂	185,6(*)	716,25	802,21	687,11	774,01
Emisiones Tn CO ₂ equivalentes	185,6	718,56	808,45	692,46	774,03

(*) Aplicando datos del mix de generación eléctrica peninsular, las emisiones totales ascenderían en ese caso a 764,8 miles de Tm de CO₂. Fuente: Red Eléctrica de España "Series Estadísticas Nacionales" para emisiones por KWh del Sistema eléctrico peninsular e IDAE para emisiones por litro diésel.

Según el mencionado Plan Director de Lucha contra el Cambio Climático 2018-2030, la compra de energía eléctrica verde (con certificados de Garantía de Origen) permitirá la reducción de emisiones acumuladas en más de 7 millones de toneladas de CO₂ hasta 2030 en el conjunto de la red gestionada por Adif y sobre la que Renfe opera.

Adaptación al Cambio Climático

Una de las consecuencias directas del Cambio Climático en España, sin duda uno de los países europeos más afectados por el Cambio Climático, es el aumento del riesgo de incendios, generados por una mayor frecuencia e incidencia de las olas de calor.

Renfe, proveedores de sostenibilidad

Plan anual de prevención de incendios en el margen de la vía

Como viene haciendo desde 2005, Renfe desarrolló en 2019 un Plan de Prevención de Incendios Forestales. Renfe, en los meses cálidos, 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.

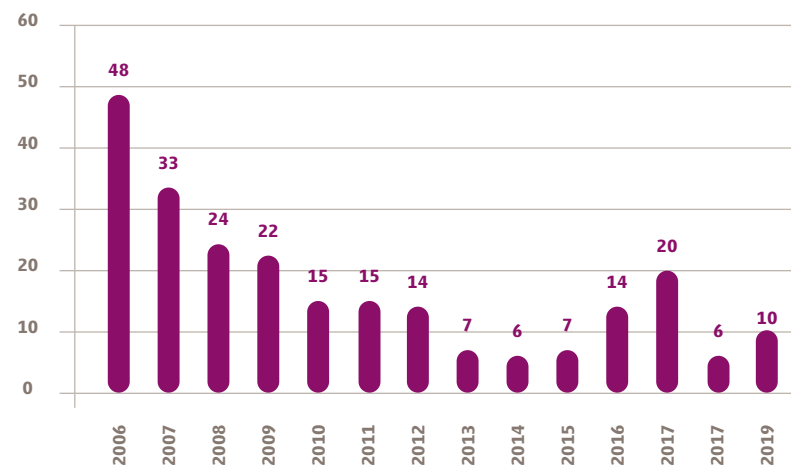
Las acciones, además de tener en cuenta las normas en vigor publicadas, se intensifican en cada campaña mediante la reiterada sensibilización de todo el personal de la empresa, y comprende desde junio a septiembre, pudiéndose adelantar o retrasar según la climatología.

Durante 2019, tan sólo el 2,13% de incendios contabilizados al lado de las vías (10 incendios en un año) fueron asignables a la explotación ferroviaria. Ninguno de ellos superó el nivel de conato de incendio, con afecciones inferiores a una hectárea.

Los malos resultados de 2017, un año especialmente seco y desfavorable, provocaron una reformulación de la planificación y de la actuación contra los incendios en vías y en sus proximidades, lo que ha permitido que en 2018 y en 2019 se esté, de nuevo, cerca de los mínimos históricos.



Evolución de incendios próximos a vías responsabilidad de Renfe



Reducción del impacto acústico

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

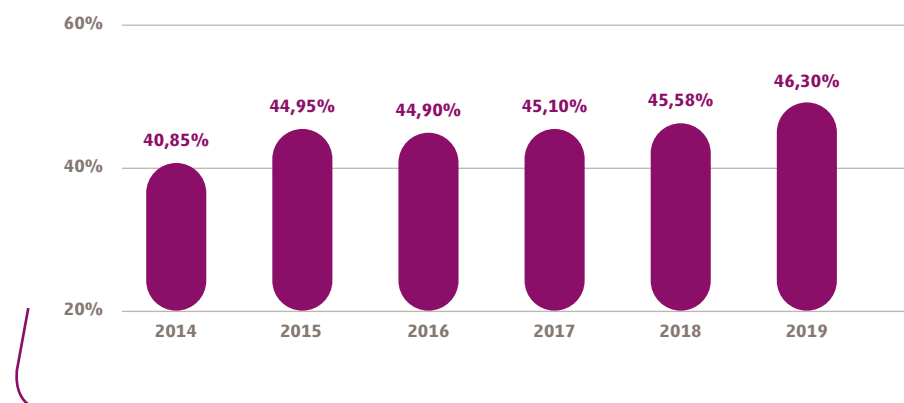
El 100% de los vehículos de viajeros usan frenos de disco. En mercancías, con un porcentaje de zapatas sintéticas en vagones de mercancías el 46,30% del año 2019, Renfe es una de las empresas ferroviarias europeas con un parque de trenes mercantes más silencioso. Dichas zapatas reducen el ruido hasta 8 decibelios (lo que supone la mitad del ruido ambiental).

Renfe, proveedores de sostenibilidad

Estas zapatas, adicionalmente, también reducen el riesgo de incendios. El tráfico soportado por los vagones de Renfe Mercancías equipados con ellas representa más del 78% del total.

A medio plazo, la mitad del parque de Renfe Mercancías y Logística más explotado y que más servicios realiza, estará dotado con estos sistemas de frenos. Esto es especialmente importante ante la próxima aplicación en los cánones de infraestructura de un sistema bonus/malus que penalizará a los trenes más ruidosos.

% de vagones de Renfe Mercancías con zapatas sintéticas



Contaminación atmosférica local

La preponderancia de la tracción eléctrica en Renfe es la causa de que las afecciones ambientales en este capítulo sean reducidas. Cabe destacar que, en tracción diésel, para reducir la emisión de pequeñas partículas y de compuestos sulfurados, Renfe utiliza gasóleo de tracción de muy bajo contenido en azufre. Su consumo irá disminuyendo en el futuro por el aumento de las electrificaciones en la red ferroviaria española, y por la sustitución del gasóleo en Renfe por energías más limpias: hidrógeno, gases licuados, etc.

Por otra parte, se minimiza la emisión de compuestos orgánicos volátiles (COV's) en sus procesos industriales, mediante el uso de la mejor tecnología disponible.

Contaminación lumínica

Se está ejecutando un programa de sustitución de luminarias por tecnologías LED, financiado parcialmente por IDAE, que persigue fundamentalmente la reducción de su consumo y de sus emisiones correspondientes, que conlleva una fuerte reducción de la contaminación lumínica por las características técnicas intrínsecas de esa tecnología.

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 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.

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 contenedores (papel, tóner, pilas, etc.).

Finalmente, los equipos informáticos, sus piezas y otros componentes eléctricos y electrónicos son recogidos por las empresas suministradoras.

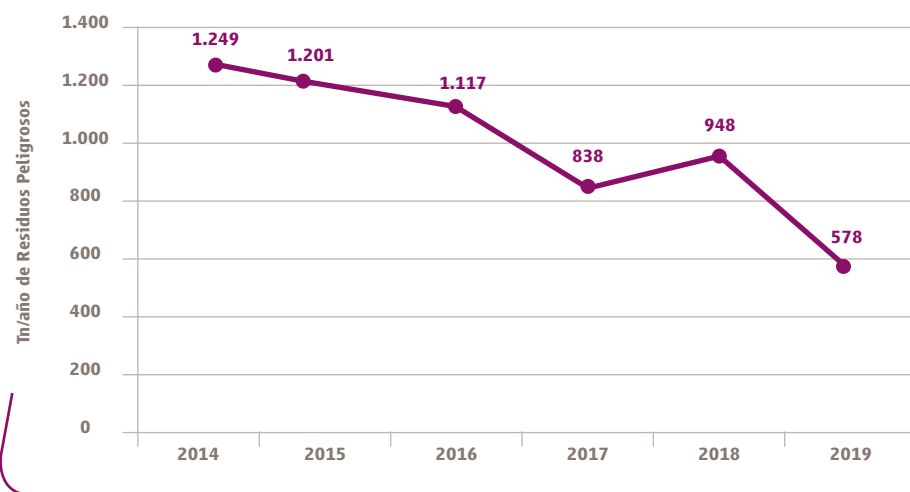
Durante el año 2019 se han generado 578 toneladas de residuos peligrosos procedentes de instalaciones industriales, acumulando una reducción del 48,09% desde 2015.

RESIDUOS PELIGROSOS

Cantidades de Residuos Peligrosos generados Tn/año

2019	2018	2017	2016	2015
578	948	838	1.117	1.201

RESIDUOS PELIGROSOS (TN/AÑO)



Vehículos ferroviarios y economía circular

Los vehículos ferroviarios que utiliza Renfe se caracterizan tradicionalmente por tener una vida útil prolongada (actualmente, se considera un periodo de amortización de éstos de hasta 40 años), y por llegar al 98% de materiales reutilizables usados en su construcción.

Se consiguen así vehículos duraderos y fácilmente reparables con el objeto de aumentar la vida del tren en las mejores condiciones técnicas de seguridad y de confort. La orden FOM/233/2006, de 31 de enero, recoge el llamado Plan de Mantenimiento del Vehículo Ferroviario, siendo éste el documento que incluye el conjunto de operaciones de mantenimiento que definen cada una de las intervenciones 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 ambiental y, en su caso, interoperabilidad, le fueran exigidas.

Una vez que el tren llega al final de su vida útil, en algunos casos Renfe procede a la venta del mismo, perfectamente reparado y en estado de funcionamiento para una segunda vida en terceros países (material autopropulsado, coches de viajeros y mercancías y locomotoras), incluyendo los repuestos necesarios para su mantenimiento. Finalmente, los trenes de mayor interés histórico se donan a la Fundación de los Ferrocarriles Españoles para su restauración y puesta en valor.

Uso sostenible de recursos no energéticos

Gestión de aguas y de suelos contaminados

En Renfe Fabricación y Mantenimiento SEM, principal afectado por esta problemática, existe un Plan plurianual de Actuación en materia de suelos contaminados, que recoge la previsión de acciones de caracterización, control de la contaminación de suelos y descontaminación en sus instalaciones.

Renfe y Adif mantienen en vigencia un convenio de colaboración en materia de descontaminación de suelos, con el objeto de actuar inicialmente en 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, que se encuentran activos a partir de la citada segregación.

Entre las actuaciones desarrolladas en nuestras instalaciones, destacan la realización de estudios de caracterización, labores de control y seguimiento de indicadores, y realización de trabajos de descontaminación. El año 2019 se ha seguido caracterizando por una elevada actividad en este ámbito, especialmente en activos recibidos de la extinta FEVE. El gasto total ascendió a 604.894 € en 2019.

Estas actuaciones se han realizado siempre de manera voluntaria, y a iniciativa de Renfe Operadora, siempre de forma concertada con las autoridades ambientales, aplicando el

principio de prevención y usando las mejores técnicas disponibles, con la colaboración de la empresa pública participada por Renfe, EMGRISA.

Esta dirección activa y proactiva del proceso de descontaminación ha evitado posibles problemas a la imagen del Grupo Renfe, con costes previsibles y contenidos para las actuaciones realizadas en todo el territorio peninsular.

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, los túneles de lavado de vehículos ferroviarios, las estaciones de Cercanías, y en menor medida las oficinas.

	2019	2018	2017	2016	2015
Consumo de agua (m³) (*)	903.240	917.605	923.881	968.959	941.651

(*) Dato estimativo

Aguas residuales

Las aguas de vertido generadas en las instalaciones de Renfe se vierten generalmente a las redes urbanas de saneamiento. Algunas instalaciones generan aguas con sustancias químicas debido a procesos industriales, realizándose una depuración in situ previa 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, lo que indica un alto aprovechamiento de los recursos hídricos utilizados.

Renfe ha destinado en 2019 un importe de 470 mil euros para la gestión y el tratamiento de aguas residuales.

Ahorro de agua

Como medidas de ahorro destacan el reciclaje y gestión 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 la limpieza de los vehículos y del lavado manual de los trenes, las 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.

Un consumo relevante y muy singular del ferrocarril es el de arena silíceas, que se usa para asegurar la adherencia a la vía, en situaciones límite, de los vehículos ferroviarios.

MATERIAS PRIMAS (KG)	2019	2018	2017	2016	2015
Aceites/grasas	540.511	446.983	452.534	302.202	315.302
Pinturas	88.537	104.919	96.362	125.304	130.003

Preservando la biodiversidad

El ser humano es el causante de la séptima extinción masiva de especies en la Tierra. Las seis extinciones masivas previas fueron causadas por desastres naturales catastróficos, como el meteorito que impactó la península de Yucatán hace 66 millones de años, que acabó con el 95% de la vida del planeta.

Esta séptima extinción es, según los científicos, consecuencia del crecimiento desmedido de la población humana, la fragmentación y destrucción de los hábitats, del consumo excesivo de recursos naturales y del uso de combustibles como el petróleo.

Se calcula que las tasas de extinción actuales ocasionadas por el ser humano son entre cien y mil veces más altas que las de los tiempos geológicos. El sector del transporte es decisivo para ralentizar este proceso, tan relevante para la humanidad y el planeta como la Emergencia Climática, con la que la Séptima Extinción Masiva se retroalimenta.

Las mercancías también cuentan: el tren de Noé

En 2019, el Tren de Noé llegó a Madrid y Barcelona con el objetivo de concienciar sobre el impacto de los medios de transporte en el entorno, especialmente en el transporte de Mercancías.

El tren fue bautizado así en homenaje al Arca de Noé, la embarcación salvadora de todas las especies animales durante el Diluvio Universal. Este simbolismo relaciona el relato bíblico con la importancia de la protección del planeta, dada la situación actual de crisis medioambiental.

Promovido por la alianza europea Rail Freight Forward (RFF) y transportado por Renfe Mercancías, el Tren de Noé fue decorado con espectaculares motivos animales, obra de reputados artistas urbanos de los países involucrados en la acción.

Esta campaña tuvo como fin llamar la atención sobre la necesidad de modificar la cuota del transporte de mercancías por ferrocarril en Europa, logrando un aumento del 18% al 30 % para 2030, reduciendo la huella medioambiental de la logística.

El Tren de Noé se lanzó a mediados de diciembre de 2018 en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático. Además de Madrid y Barcelona, Viena, Berlín, París, Bruselas, Roma, Múnich y Luxemburgo formaron parte de su trayecto por Europa.

Transporte de mercancías peligrosas: minimizando riesgos ambientales extremos.

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

Renfe ha transportado casi 1,8 millones de toneladas de mercancías peligrosas en 2019, representando un incremento del 13,1% respecto a 2015, lo que equivale a retirar de la carretera unas 60.000 circulaciones de camiones pesados cargados con MM.PP., al año.

Prácticamente la mitad de las mercancías transportadas corresponde a cuatro productos: etanol, hidrocarburos gaseosos en mezcla licuada (butano/propano), dicloruro de etileno y amoníaco.

TRANSPORTE DE MM.PP.	2019	2018	2017	2016	2015
Tá/año	1.760.458	1.796.366	1.715.282	1.466.622	1.556.072

Renfe: afecciones mínimas a la biodiversidad en sus instalaciones

Las principales interacciones de Renfe con la biodiversidad se podrían producir en las instalaciones próximas a 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, con muy escasa afección, y 12 talleres de mantenimiento de material ferroviario, en los que se extreman las precauciones ambientales.

Las instalaciones ocupadas por Renfe en espacios naturales o en áreas de elevada biodiversidad ocupan una superficie muy reducida, de 0,26 kilómetros cuadrados, equivalentes a medio campo de fútbol.

INSTALACIONES INDUSTRIALES DE RENFE PRÓXIMAS A ESPACIOS NATURALES

ESPACIO NATURAL	TIPO DE INSTALACIÓN	NOMBRE DE LA INSTALACIÓN	MUNICIPIOS	PROVINCIA	COMUNIDAD AUTÓNOMA
Reserva Natural de Los Galachos	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Material Motor y Remolcado de Zaragoza	Zaragoza	Zaragoza	Aragón
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	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller Central de Reparaciones de Vilanova i la Geltrú	Vilanova i la Geltrú	Barcelona	
Parque de la Serralada Marina	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Montcada	Montcada i Reixach	Barcelona	
LIC Costas del Maresme i La Selva	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Mataró	Mataró	Barcelona	
Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Base de Mantenimiento de TALGO de Las Matas	Las Rozas	Madrid	Madrid
LIC de la Sierra de Guadarrama	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Cercedilla	Cercedilla	Madrid	
Zona Ramsar de Txingudi - Bidasoa	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Remolcado de Irún	Irún	Guipúzcoa	País Vasco
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Irún			
LIC Franja Litoral Sumergida de Murcia	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Reparaciones de Material Remolcado de Águilas	Águilas	Murcia	Murcia
LIC Sierra de Malacora	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Autopropulsado de Valencia	Valencia	Valencia	Comunidad Valenciana
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Motor y Remolcado de Valencia			

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

Impactos evitados de otros modos de transporte alternativos

Renfe ha recortado tanto su emisión de gases de efecto invernadero, un 88,3% respecto 1990, que en comparación con los otros modos competidores dependientes del petróleo, la mayor utilización de nuestros servicios, la transferencia modal hacia el ferrocarril, genera a la Sociedad (y a nuestros clientes) reducciones muy significativas en sus emisiones y en sus afecciones a la biodiversidad.

A esta circunstancia la llamamos Anomalía Sostenible del Ferrocarril: cuanto más crece la participación modal del ferrocarril, se reduce espectacularmente la emisión de carbono del conjunto del sector Transporte. Cuando ello se produce, Renfe actúa como sumidero de carbono del sector.

Imaginemos ahora que no existiera nuestra empresa ferroviaria. Bajo la hipótesis de “no prestación de servicios ferroviarios por parte de Renfe” y de sustitución del transporte efectuado por Renfe por medios alternativos, tanto en viajeros como en mercancías, las circulaciones anuales en 2019 que el tren ha evitado, con sus diferentes impactos sobre cambio climático y la biodiversidad, son:

- Automóviles: 387 millones de circulaciones.
- Camiones: 4,3 millones de circulaciones.
- Aviones: 119.600 vuelos.

Consumo energético y emisiones evitadas (2019):

- Ahorro anual de emisiones CO₂: 5,7 millones toneladas CO₂.
- Ahorro anual de energía: 1,1 millón de toneladas equivalentes de petróleo.

Estos ahorros en el consumo suponen un orden de magnitud equivalente al de los consumos domésticos correspondientes al consumo eléctrico de una población de quince millones de habitantes, como la suma de los existentes en las Comunidades Autónomas de Cataluña,

Aragón y Valencia. En el caso de las emisiones de gases de efecto invernadero, la reducción es comparable a las emisiones domésticas de toda España.

Renfe se ha convertido en mucho más que una empresa responsable y sostenible: es uno de los mayores Proveedores de Sostenibilidad para sus clientes, y para la sociedad española.



Renfe, proveedores de sostenibilidad

Contribución al progreso social

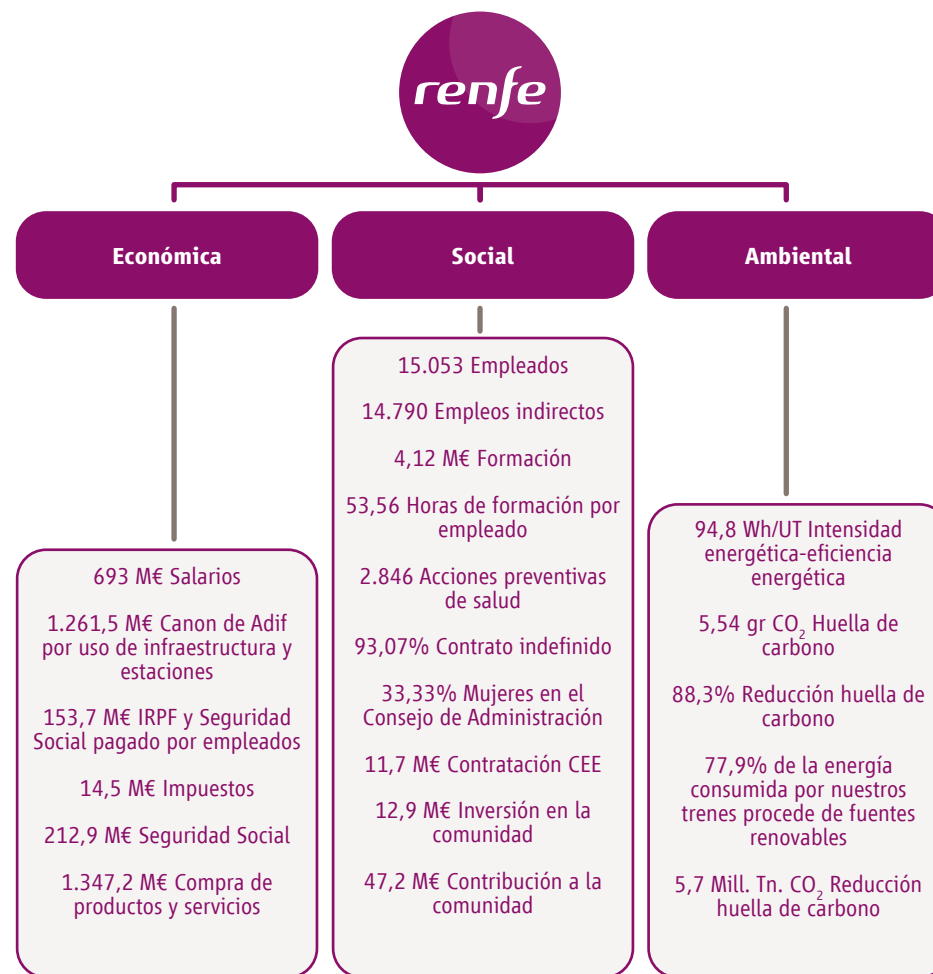


Contribución al progreso social

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 2019 asciende en términos económicos a 3.061 millones de euros; generamos 15.053 empleos de forma directa y 14.790 empleos de forma indirecta mediante la contratación de servicios y realizamos contribuciones sociales por valor de 47,2 millones de euros, invertimos en la comunidad 12,9 millones de euros y contratamos a centros especiales de empleo por valor de 11,7 millones de euros. En los últimos años hemos reducido nuestra huella de carbono un 88,3% hasta dejarla en tan sólo 5,54 gr. CO₂ por unidad transportada; nuestra Intensidad energética (eficiencia energética-Wh por Unidad de Transporte) es de 94,8 Wh/UT; el 77,9% de la energía consumida en la tracción de nuestros trenes es energía renovable, con certificación de origen y tenemos un impacto mínimo en la biodiversidad de 0,26 km² de superficie ocupada.



Contribución al progreso social

Accesibilidad en Renfe

Plan Integral de accesibilidad

En Renfe entendemos la accesibilidad como el compromiso que la compañía adquiere directamente con la sociedad para mejorar las prestaciones y aumentar la calidad de sus servicios de transporte.

Como empresa pública de transporte de viajeros, en Renfe no nos olvidamos de la enorme influencia que tiene la movilidad en el ámbito social y en la vida de las personas en general. Por ello, nuestro principal propósito es proporcionar un sistema de transporte inclusivo que favorezca y mejore las condiciones de vida de los ciudadanos.



Conseguir un ferrocarril accesible que nos permita ejercer el derecho a la movilidad, eliminando las barreras excluyentes y garantizando con ello la autonomía personal, no es tarea fácil, somos conscientes de ello, pero estamos decididos a conseguirlo.

Contar con la colaboración y apoyo de las entidades más representativas del mundo de la discapacidad, que son las que mejor conocen las necesidades de las personas con discapacidad y movilidad reducida, nos proporciona seguridad y reafirmación en la consecución de nuestros objetivos en materia de accesibilidad.

Con el objetivo de alcanzar la accesibilidad para todos, Renfe ha tomado como referencia el principio de accesibilidad universal, para lo que es necesario eliminar todo tipo de barreras y crear entornos accesibles, así como la puesta en marcha de un sistema de gestión que garantice la prestación de los servicios. Las personas con discapacidad se enfrentan en mayor medida a situaciones de inaccesibilidad ya que, a sus condiciones físicas, sensoriales o intelectuales individuales, se añaden las barreras, sean estas físicas, ambientales o interactivas.

En los últimos años la eliminación de barreras en el transporte conduce a la creación de entornos accesibles, o lo que es lo mismo, un transporte universal, para todos, caracterizado por una accesibilidad integral. El enfoque ha de ser global y transversal, es decir, se debe analizar la accesibilidad como una cadena (cadena de viaje), contemplando el conjunto de secuencias que desarrolla una persona en sus actividades (vida cotidiana, trabajo, ocio, etc.) y sus interconexiones.

Objetivos del Plan

El Plan de Accesibilidad Integral tiene como objetivos fundamentales:

- Dotar de accesibilidad universal a toda la cadena de viaje de nuestros clientes del ferrocarril, para que éstos puedan llegar sin obstáculo desde el acceso a la estación de origen hasta el interior de nuestros trenes, y desde éstos, una vez finalizado el viaje, hasta que abandonen la estación de destino, facilitando igualmente la intermodalidad.
- Conseguir la excelencia en la prestación de los servicios ferroviarios desde la visión del cliente, cumpliendo con los criterios de accesibilidad universal y diseño para todos.
- Universalizar la accesibilidad a los servicios, en colaboración con las entidades, instituciones y agentes sociales expertos.
- Mejorar las prestaciones de los servicios a las personas con discapacidad, con movilidad reducida y dificultades en la comunicación.
- Conseguir un ferrocarril accesible e inclusivo que proporcione autonomía a las personas con discapacidad o movilidad reducida dando cumplimiento a la legislación vigente.
- Proporcionar un ferrocarril de calidad del que la sociedad se sienta orgullosa y representada, realizado con el esfuerzo de todos.

Renfe Atendo

Atendo es el servicio gratuito de atención y asistencia a viajeros con discapacidad o movilidad reducida que Renfe pone a disposición de sus clientes. Se trata de un servicio especializado que facilita al viajero el acceso y tránsito por las estaciones, así como la asistencia en la subida y bajada de los trenes. Renfe Atendo es el principal proyecto de Responsabilidad Social Empresarial de Renfe.

Renfe continúa mejorando el servicio Atendo. En 2019 superó los seis millones de asistencias a personas con discapacidad desde que se inició el servicio en 2007, siendo muy bien valorado por los clientes. En la actualidad, el servicio Renfe Atendo asegura la accesibilidad al 90 % de los viajeros de larga distancia y media distancia, tanto de alta velocidad como convencional.

Además, Renfe ya ha facilitado la accesibilidad en el 100% de los trenes AVE y Avant, el 68% de los trenes de larga distancia y más del 50% de los trenes de cercanías y media distancia.

El servicio Renfe Atendo se presta en 140 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 72 estaciones lo realizan de manera puntual, donde la solicitud de asistencia debe realizarse, como mínimo, 12 horas antes de la hora de viaje.

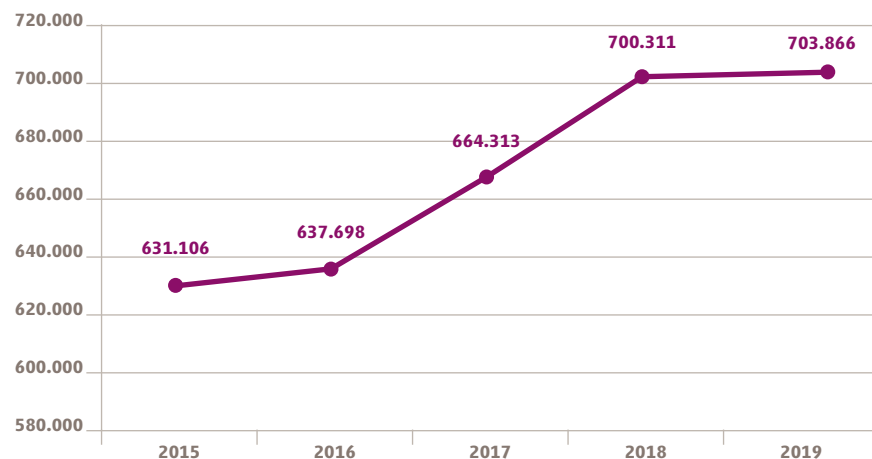
Los principales logros del Servicio Atendo, a lo largo de 2019, han sido los siguientes:

- El número de asistencias realizadas en 2019 ha crecido un 0,51 % respecto al ejercicio anterior, alcanzando un total de 703.866 asistencias.
- El nivel de calidad del servicio Renfe Atendo ha sido en 2018 de 9,15 sobre 10. Se está realizando en estos momentos la encuesta de calidad del servicio en el año 2019.

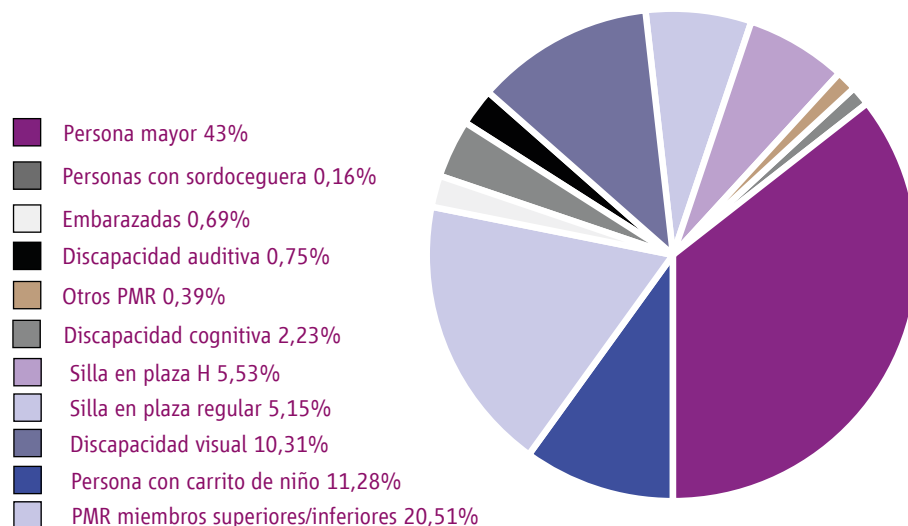
Respecto a las reclamaciones y quejas presentadas, la media anual por cada mil asistencias ha sido de 1,51.

El Servicio Renfe Atendo dispone de la certificación de Accesibilidad Universal según la norma UNE 170001-2 que otorga AENOR y ha sido renovada recientemente hasta el año 2.022. En el año 2019 se ha efectuado la primera auditoría de seguimiento del sistema con la calificación de Conforme. Esta certificación se ha otorgado para las 140 estaciones en las que se presta el servicio Renfe Atendo.

Nº DE ASISTENCIAS DEL SERVICIO ATENDO



DISTRIBUCIÓN DE LAS ASISTENCIAS POR TIPO DE DISCAPACIDAD



Servicio SVisual en 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 María Zambrano, Alicante, Valencia Joaquín Sorolla, Sevilla Santa Justa y Vigo Urzaiz.

Sistema inteligente de señalética para personas con distintas capacidades

Renfe ha puesto en marcha una experiencia piloto para la implantación de un sistema inteligente de señalética que permitirá a personas con distintas capacidades acceder a información de calidad sobre elementos y servicios disponibles en las estaciones mediante el uso de sus dispositivos móviles.

Se trata de un novedoso sistema de marcadores digitales que durante este periodo de prueba estarán instalados en la estación de Cercanías de Soto del Henares y en las Salas Club y de embarque de Puerta de Atocha a partir de finales de este mes de julio.

Para acceder a la información, los usuarios deberán descargar en sus dispositivos móviles la aplicación NaviLens. A través de la lectura de los marcadores, los viajeros tendrán a su disposición todos los datos relevantes en formatos accesibles acordes a sus diversidades funcionales (visuales, auditivas o cognitivas), obteniendo así una excelente ayuda para moverse en los entornos ferroviarios.

Esta App móvil abre un campo de posibilidades de enorme valor que permitirá a los usuarios desenvolverse en las estaciones de manera totalmente autónoma. Ofrece

Contribución al progreso social

información locutada a los viajeros con discapacidad visual o en formato de vídeo con contenidos descriptivos y direccionales para clientes con este tipo de necesidades.



Se trata de un sistema inteligente que destaca por su versatilidad y dinamismo dado que los contenidos pueden ser actualizados, ampliados, modificados o ajustados a las necesidades de comunicación existentes en cada momento. Y su utilidad es extensible a todos los usuarios del transporte público que mediante una sencilla interfaz podrán conocer, de igual forma, los servicios que ofrece la estación, horarios de circulación de los trenes o cualquier otro dato que se considere relevante.

Esta solución aporta respuestas, igualmente, para superar barreras idiomáticas ya que la información se facilitará en el idioma en el que el usuario tenga configurado su dispositivo móvil.

Acuerdos de colaboración con la accesibilidad

- Convenio de colaboración entre CERMI y Renfe. En este convenio se define el marco de colaboración entre las dos entidades con el objetivo de poner en práctica programas y acciones que favorezcan y mejoren las condiciones de vida de las personas con discapacidad en los campos de la accesibilidad universal, el diseño para todos y la integración laboral, dentro del ámbito de actuación de Renfe.
- Acuerdo de colaboración entre Plena Inclusión Madrid y Renfe Viajeros. 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 las “Jornadas de divulgación del tren”. Estas jornadas consisten en una visita guiada por el Museo del Ferrocarril de Delicias y tienen como objetivo contribuir a eliminar las limitaciones que actualmente existen para las personas con discapacidad intelectual o de desarrollo, acercándoles a la historia del tren.

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 ‘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.

- Renfe colabora con AFANIAS, Centro Especial de Empleo, mediante la edición en papel de la Guía del servicio Renfe Atendo en Lectura Fácil.

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 comprensión, puedan comprenderlo fácilmente. El formato accesible de lectura fácil permite la comprensión no solo a personas con discapacidad sino a personas mayores, turistas, etc.

En este sentido, se ha incorporado en renfe.com un microsite específico para personas con dificultades de comprensión lectora, para lo cual se ha hecho una selección de contenidos básicos para el viaje y una selección de propuestas de viaje en lectura fácil y apps accesibles.

Asimismo, Renfe ha incluido 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.

- Acuerdo de colaboración con la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) para la realización de los viajes que organiza el Área de Turismo Accesible de esta Asociación.

En este primer año se han realizado 11 viajes a distintos puntos de la geografía española, siendo muy positiva la percepción por parte de sus asociados.

- 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 ha creado un grupo multidisciplinar de trabajo en el que colaboran asociaciones de personas con discapacidad como ONCE, 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.

Tarjeta Dorada

Durante el año 2019 se han vendido billetes por valor de 153 millones de euros con Tarjeta Dorada, de las cuales el 42% corresponde a actuaciones realizadas en los sistemas de venta en las estaciones, el 18% en Agencias de Viaje, el 34% a operaciones realizadas en Internet y el 6% a venta telefónica.

El número de Tarjetas Doradas Renfe para personas mayores o personas con discapacidad ascendió en 2019 a 2.234.171 tarjetas y el número de tarjetas emitidas a acompañantes de personas con discapacidad fue de 57.106 tarjetas.

Durante 2019, Renfe ha incluido en los beneficios de la Tarjeta Dorada a los colectivos con discapacidades mayores o iguales al 33%, frente al 65% anterior, por lo que muchas

personas con discapacidad sensorial, intelectual, física, orgánica, etc. disfrutarán de los descuentos de la Tarjeta Dorada.

La aportación de Renfe en forma de descuentos mediante Tarjeta Dorada ascendió a 29 millones de euros en 2019.

Diálogo con los Grupos de Interés

El diálogo con los grupos de interés es continuo y 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.



Contribución al progreso social

PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN

	CLIENTES	EMPLEADOS	PROVEEDORES	TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS
Presencial y a través de correo postal:				
• Renfe-Operadora				
Avenida Pío XII, nº 110 28036 Madrid				
• Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal S.A.				
Avda. Ciudad de Barcelona, 8 28007 Madrid				
• Renfe Mercancías Sociedad Mercantil Estatal S.A.				
Avda. Ciudad de Barcelona, 4 28007 Madrid				X
• Renfe Fabricación y Mantenimiento Sociedad Mercantil Estatal S.A.				
C/ Antonio Cabezón, S/N 28034 Madrid				
• Renfe Alquiler de Material Ferroviario Sociedad Mercantil Estatal S.A.				
Avda. Ciudad de Barcelona, 4 28007 Madrid				
Información Telefónica				
• Información integral al cliente: 912 32 03 20	X			
• Venta por Internet: 912 180 180				
• Ayuda a viajeros con discapacidad: 912 140 505				
Página web: www.renfe.com				X
Irene: Asistente virtual	X			
Oficina virtual de atención al cliente	X			
Web de Rodalies: www.rodaliesdecatalunya.cat	X			
Web para dispositivos móviles: renfe.mobi	X			
Aplicaciones para teléfonos y tabletas	X			
Correo Electrónico				
• responsabilidadsocialcorporativa@renfe.es				
• medioambiente@renfe.es				
• prensa@renfe.es				
• patrocinios@renfe.es				
• portaldeproveedores@renfe.es				X

PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN

	CLIENTES	EMPLEADOS	PROVEEDORES	TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS
Centros servicio y atención al cliente	X			
Ferias y congresos / Grupos				X
Comités de Clientes	X			
Conferencias / Participación en Debates				X
Informe Anual Renfe				X
Redes Sociales				
• Twitter				
• Facebook				
• Flickr				
• Youtube				X
Notas de Prensa	X			X
Intranet corporativa de Renfe: Interesa		X		
Entornos colaborativos 2.0:				
Boletines digitales sobre información de Renfe		X		
Puestos de comunicación en centros de trabajo operativos y campañas específicas para colectivos		X		
"Perfil del Contratante" en la Plataforma de Contratación del Sector Público			X	X
Relaciones Institucionales (Comunidades Autónomas, Administraciones Públicas, Congreso, Senado, etc.)				X

Comités de Clientes

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 Sebastián, Bilbao, Asturias y para los servicios Avant entre Madrid-Segovia-Valladolid.

Los comités de clientes pretenden fomentar el acercamiento a los clientes con el objetivo de mejorar de forma continua el servicio que presta Renfe y conocer la opinión de nuestros clientes evaluando los compromisos que la compañía adquiere de nivel de calidad del producto. Estos comités de clientes están compuestos por una representación de los viajeros que utilizan habitualmente estos productos

En el año 2019 se han celebrado los siguientes Comités de Clientes:

- Núcleo de Valencia. Celebrado el 1 de octubre de 2019.
- Núcleo de Bilbao. Celebrado el 17 de diciembre de 2019.
- Núcleo de San Sebastián. Celebrado el 19 de diciembre de 2019.
- Servicio Avant Madrid-Segovia-Valladolid celebrado el 28 de noviembre.

Centros de Servicios al Cliente

Los centros de Servicios al Cliente Renfe se encuentran en las estaciones con un flujo considerable de viajeros. Este servicio proporciona a los clientes, además de información, la capacidad de gestionar cualquier aspecto relacionado con el viaje, como cambios, devoluciones, regularizaciones de billetes, posventa, etc. La actividad en los Centros de Servicio durante 2019 se cifró en 1.871.679 (diciembre no consolidado) clientes atendidos en las siguientes estaciones: Albacete los Llanos, Alicante Término, Barcelona Sants, Camp de Tarragona, Córdoba Central, Girona, Granada, Lleida Pirineus, Madrid Puerta de Atocha (2), Málaga María Zambrano, Santiago de Compostela, Sevilla Santa Justa, Valencia Joaquín Sorolla, Valladolid Campo Grande y Zaragoza Delicias.

Diálogo con las Administraciones

Durante el año 2019, Renfe ha creado la figura del Representante Institucional del Grupo Renfe ante cada Comunidad Autónoma. La misión de estos representantes es la de fortalecer la comunicación bidireccional y fomentar el diálogo entre Renfe y las instituciones territoriales, identificando iniciativas para mejorar los canales de comunicación y poniendo en común ideas o sugerencias para la solución de problemas presentes o futuros.

Jornadas Conocer es comprender

El objetivo del programa “Conocer es comprender”, es la mejora del conocimiento y de la comunicación con los clientes con cualquier tipo de discapacidad.

Este programa está orientado a mejorar la inclusión social y los derechos de las personas con discapacidad. Pretende promover acciones formativas, tanto en el nivel de la formación inicial como de la formación continua, que favorezcan prácticas profesionales de calidad basadas en el conocimiento, los valores éticos y la perspectiva de las propias personas con discapacidad.

Dentro de las actividades de formación dirigidas a profesionales de servicios al cliente, se ha previsto desarrollar estas jornadas temáticas para empleados de Renfe y proveedores de servicios a clientes, sobre trato y comunicación, y relación accesible y comprensible con personas con diferentes capacidades.

Con el doble objetivo de:

- Tener una toma de contacto y profundizar en el conocimiento acerca de las distintas discapacidades.
- Mejorar el servicio que se presta a los viajeros con discapacidad que viajan a bordo de nuestros trenes.

Desde la puesta en marcha de este programa se han realizado un total de seis jornadas sobre discapacidad intelectual, síndrome de Down, autismo, parálisis cerebral, sordoceguera y discapacidad auditiva. Dichas jornadas han sido impartidas por personas pertenecientes a organizaciones del ámbito de la discapacidad.

Conectado a Renfe en nuestras redes sociales

Twitter

En nuestra cuenta corporativa @renfe te mantenemos informado de las ofertas comerciales para viajar, las iniciativas que te pueden interesar y en general, la actualidad del Grupo Renfe. Además, te ayudaremos a resolver dudas de todo tipo. Valorada como una de las 10 mejores cuentas de España por varias páginas web y medios especializados, con más de 170.000 seguidores, y una media mensual de 14.000 menciones y más 6 millones de impresiones orgánicas, es el sitio para mantenerte conectado con Renfe.

También disponemos de la cuenta @inforenfe, con 38.821 seguidores, cuya función es dar información en tiempo real sobre todo tipo de incidencias en el tráfico ferroviario de larga y media distancia.

Los tres mayores núcleos de Cercanías cuentan además con cuentas propias:

- @CercaniasMadrid, con 111.000 seguidores y un servicio personalizado de Alertas
- @Rodalies, con 69.339 seguidores, para Rodalies de Catalunya
- @CercaniasVLC, 10.000 seguidores

¿Qué son las Alertas de Twitter?

En Renfe hemos desarrollado un sistema pionero de alertas con twitter a través de avisos por Mensaje Directo para los viajeros de Cercanías de Madrid y Rodalies de Catalunya que

permite conocer en tiempo real si existe alguna incidencia en el servicio que te afecte en tus recorridos y horarios habituales.

Para disfrutar de este servicio, disponible para iOS y Android, solo tienes que suscribirte vía Mensaje Directo a través del enlace que figura en el tuit fijado en el perfil de nuestras cuentas @CercaniasMadrid y @rodalies.

Al apretar el enlace, se abrirá una ventana en la cual una serie de mensajes de automatización te irán ofreciendo las diferentes posibilidades de configuración del sistema. Elige las líneas o tramos en los cuales estás interesado (hasta tres), los días de la semana (del lunes al viernes, sábados y domingos o todos) y las franjas horarias (hasta dos) sobre los que quieres recibir notificaciones y el idioma (castellano o catalán).

La suscripción puede ser modificada o cancelada en cualquier momento, o incluso pausada durante un periodo de tiempo determinado (por ejemplo, durante las vacaciones).

Una vez configurada la suscripción, empezarás a recibir por mensaje directo de Twitter y en tiempo real los avisos que afectan a las líneas y franjas horarias definidas. Te recomendamos activar en el dispositivo móvil que este tipo de notificaciones aparezcan incluso con la pantalla apagada.

Facebook

Desde 2011 en nuestro perfil en Facebook damos a conocer las promociones y ofertas, así como aquellos aspectos más curiosos y de interés que no tienen cabida en la comunicación tradicional, como las recomendaciones de escapadas en tren y los mejores trayectos para usar este medio de transporte. Es la red social que más engagement genera entre los usuarios con 112.842 fans en 2019.

Instagram

Imprescindible para los admiradores del ferrocarril, nuestro perfil en Instagram cuenta con 40.000 seguidores y es el mejor escaparate del tren en España. Además de fotos y vídeos de gran belleza, en nuestros stories retransmitimos eventos relevantes en tiempo real.

YouTube

En este canal hemos recopilado los anuncios televisivos históricos del tren, reportajes sobre el funcionamiento de la empresa, entrevistas con trabajadores y directivos de Renfe, vídeos corporativos y novedades de productos y servicios. En el canal de videos YouTube en 2019 Renfe alcanzó la cifra de 10.000 suscriptores y más de 7 millones de visualizaciones.

LinkedIn

Con 30.000 seguidores en nuestra cuenta profesional estarás al día de las novedades relativas a formación, empleo y recursos humanos.

Blog

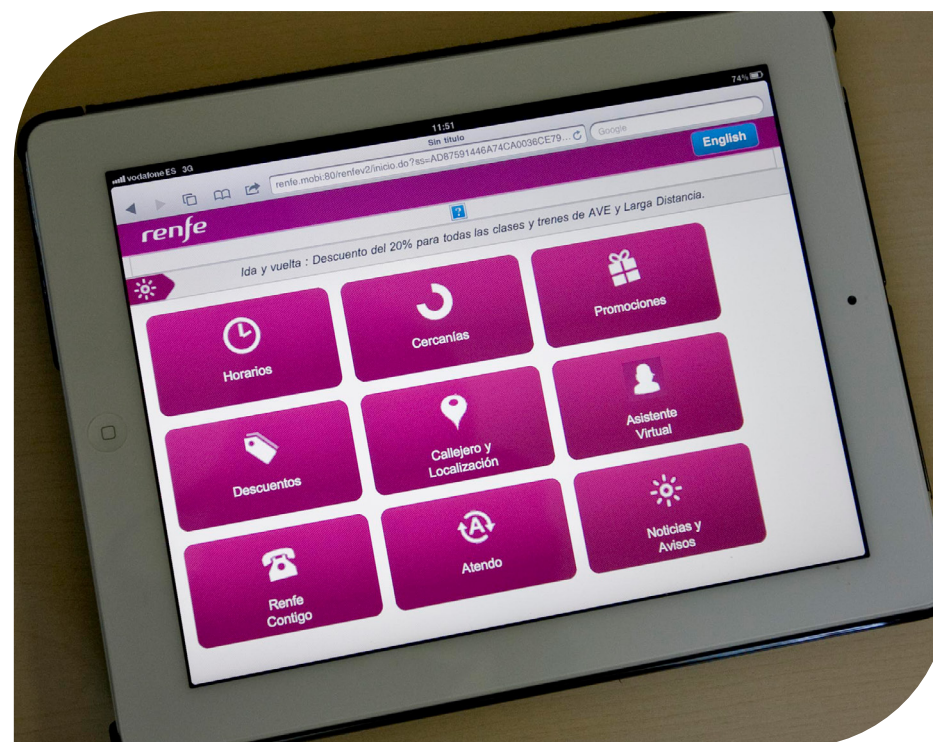
En nuestro blog recurrimos a firmas externas e internas para tratar temáticas muy variadas: destinos, ofertas, consejos, aspectos técnicos, historia... una variedad de contenidos que nos han valido ser una de las 150 webs más visitadas de España.

Flickr

Más de mil fotografías de alta calidad de trenes, talleres y estaciones de Renfe para profesionales y uso personal.

Renfe.com

La página web de Renfe continúa siendo una de las páginas más consultadas del sector viajes y la primera del transporte, aumentando un 10% las visitas a la web en 2019, situándose en 168,6 millones. Además, la visita realizada por los clientes de Renfe a través de las aplicaciones móviles sigue creciendo de forma exponencial. En 2019, un 7% con respecto al ejercicio anterior. Destaca la App Renfe Ticket con 24,1 millones de visitas (10 % más que en 2018). La App de cercanías ha tenido 12,2 millones de visitas, lo que supone un 7% de incremento, mientras que la App de horarios ha tenido un 14% menos de visitas que el año pasado con 3,1 millones de visitas.



Contribución al progreso social

Comunicación con proveedores

Las entidades del Grupo Renfe difunden su Perfil de Contratante en la Plataforma de Contratación del Sector Público, donde se publican los datos generales y de contacto, todas las licitaciones en curso, contratos adjudicados, y licitaciones desiertas o desistidas, así como modelos utilizados en los procedimientos de contratación, Instrucciones Internas de Contratación y Pliegos de Condiciones Generales.

En la Plataforma de Contratación del Sector Público existe la posibilidad de que los proveedores definan unas alertas para que sean advertidos de las publicaciones que realice el Grupo Renfe que puedan ser de su interés.

Por otro lado, en la web de Renfe hay un acceso al Registro de Proveedores. Este acceso está restringido a los proveedores de referencia que 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.

Presencia activa de Renfe en Ferias y Congresos

Las ferias profesionales, así como sus vertientes de congresos, seminarios, exposiciones, etc. son una herramienta de marketing, un escaparate donde no solamente tener presencia, también trasladar unos mensajes previamente definidos por el público asistente y los intereses comerciales y de comunicación para Renfe. Una Feria permite además aumentar las oportunidades de negocio, incrementar los contactos comerciales y sectoriales, así como generar a veces impactos comunicativos.

Por este motivo, Renfe apuesta por las ferias como una labor de Relaciones Externas y para comunicarse con sus grupos de interés (proveedores, clientes, público en general, público especializado profesional, público institucional, medios de comunicación, etc.). mediante una presencia activa en los más destacados foros, congresos, ferias o eventos, especialmente

vinculados al sector turismo, aunque ampliándolo cada año a eventos más específicos, como los de innovación, nuevas tecnologías, emprendimiento, etc.

Aproximadamente se han atendido o se ha tenido presencia activa en una treintena de eventos en 2019, destacando grandes citas anuales como FITUR, B-Travel o el Salón Internacional de la Logística en España, pero también en citas internacionales de relieve en el Reino Unido o en Francia, mercados de gran importancia comercial para Renfe.

La principal actuación en este sentido es, como todos los años, FITUR (celebrada en Madrid, del 23 al 27 de enero de 2019), es el punto de encuentro global para los profesionales del turismo y la feria líder para los mercados receptivos y emisores de Iberoamérica. Más de 11.000 empresas participantes de 165 países o regiones y 150.000 profesionales registrados son una muestra del peso internacional de esta feria, considerada una de las más importantes del sector turismo y viajes en el mundo.

B-Travel es considerada la gran feria del ocio y el turismo, orientada más al cliente final, y de referencia, en Barcelona. Renfe también tuvo presencia con un stand destacado en la feria, con diferentes actividades de dinamización y fidelización. Recibió, del 22 al 24 de marzo, más de 35.000 visitantes.

SIL, Salón Internacional de la Logística, está considerada como la feria líder de la Logística, Transporte, Intralogística y Supply Chain del Sur de Europa. Celebrada del 26 al 28 de junio de 2019, Renfe Mercancías participó y tuvo presencia, con un stand compartido con otras empresas del grupo Fomento. Más de 650 empresas participaron en esta vigésimo primera edición de la feria de referencia en el transporte y la logística.

Presencia en la Cumbre del Clima COP25

Con un carácter excepcional, tuvo lugar en Madrid la Cumbre del Clima COP25 Chile, y Renfe ha tenido también presencia en este evento donde se dieron cita representantes de alto nivel político de 200 países, así como organizaciones ambientales, científicas

o empresariales. Renfe coordinó la presencia y construcción de un stand de Empresas Públicas del Gobierno de España, donde pudieron realizarse encuentros, charlas y pequeñas reuniones poniendo en valor cada una de estas empresas las acciones que realizan que refuerzan el compromiso público con la Conferencia de Naciones Unidas sobre el cambio climático. Además de Renfe, participaron las empresas públicas AENA, ADIF, Correos, ICEX, Loterías, Paradores, Salvamento Marítimo y Tragsa.

Noah's Train, en Madrid y Barcelona

Renfe participó y se sumó a la iniciativa Noah's Train (El Tren de Noé), iniciativa internacional desarrollada por la coalición europea RFF (Rail Freight Forward), de la que Renfe Mercancías forma parte. El objetivo de la iniciativa era la concienciación sobre la necesidad de impulsar el transporte de mercancías sostenible incrementando el uso del ferrocarril.

Para ello, se realizó una iniciativa artística en trenes y vagones de Mercancías que recorre toda Europa, Renfe puso en marcha la organización del evento en las estaciones de Príncipe Pío (Madrid) y Estación de Francia (Barcelona), organizando la exposición, adaptándolas para la visita de público en general y sendas presentaciones a prensa.

Además de la presencia en Ferias, también se han desarrollado acciones o eventos o participación en jornadas o salones profesionales como:

- Patrocinios
- Meeting, UIC-CER – Barcelona

Innovación

Renfe apostó un año más en 2019 por reforzar su presencia y contacto con el ecosistema de innovación en España, con presencia activa en eventos profesionales de innovación, en centros de investigación, universidades y otros foros de innovación y emprendedores.

La presencia más destacada fue la participación en 2019 por quinto año consecutivo en South Summit, la plataforma líder de innovación y desarrollo de negocio que conecta a las startups más disruptivas con inversores y corporaciones de todo el mundo.

Renfe participó también en el foro de transferencia de conocimiento y tecnología Transfiere, en Málaga, así como en la quinta edición de Startup Olé 2019, foro de innovación y emprendimiento tecnológico que cuenta con el respaldo y colaboración de la Comisión Europea. En esta edición Renfe fue reconocida con el premio Best Public Corporation.

También en Málaga, Renfe acudió a S-Moving, espacio de referencia para empresas, profesionales, entidades y administraciones públicas de los sectores de los Vehículos Inteligentes, Autónomos y Conectados.

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:

- Forética
- 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)
- Unión Internacional de Transporte Público (UITP)

- 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.

Grupo de Acción de Responsabilidad Social en Empresas Públicas – Forética

Este Grupo es una plataforma colaborativa empresarial que tiene como objetivo, fomentar el intercambio de conocimiento entre las empresas públicas participantes en materia de RSE y sobre aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno. Visibilizar casos de éxito empresarial, trasladar herramientas y tendencias relevantes a nivel internacional y contribuir positivamente al liderazgo de las empresas públicas en la Responsabilidad Social Corporativa, todo ello dentro del nuevo paradigma de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) y de la Agenda 2030.

Durante 2019, el Grupo de Acción de RSE en empresas públicas ha presentado la “Guía de avances de las empresas públicas ante el reto de la transparencia y la Agenda 2030”. El acto de presentación ha estado enmarcado en la COP25 de Cambio Climático como evento oficial de la Cumbre. El documento muestra los avances y acciones que las empresas públicas están llevando a cabo para cumplir con la consecución de los ODS y para mejorar y progresar en el ámbito de la transparencia, como principio clave de una buena gobernanza y rendición de cuentas hacia sus grupos de interés.

Este grupo está coordinado por Forética, organización de referencia en el fomento de la RSE en España. Además de Renfe pertenecen a este Grupo, Adif, Aena, Aquavall, Canal Sur Radio y Televisión, CESCE, Corporación Empresarial Pública de Aragón, Correos, Emasesa, ENAIRE, Enresa, Extremadura Avante, Grupo ENUSA, Grupo Tragsa, ICEX España Exportación e Inversiones, ICO, INCIBE, INECO, INFORMA D&B, ISDEFE, ITVASA, Metro de Madrid, Paradores, Renfe, RTVE y Valenciaport. Además, COFIDES y la Red Nacional Sanitaria de Responsabilidad Social, a través de la participación del Hospital Clínico San Carlos, el Hospital General Universitario Reina Sofía, el Hospital de Guadarrama, el Hospital Universitario del Tajo, el Hospital Príncipe de Asturias y el Hospital Miguel Servet, en calidad de miembros observadores.



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 diferentes Centros Especiales de Empleo (CEE). Durante 2019, Renfe ha invertido más de 11,7 millones de euros en diferentes expedientes adjudicados a CEE.

Cabe destacar la Fundación Jardines de España, entidad dedicada a la integración social de discapacitados psíquicos, es desde 2005 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 por trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia. 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 los billetes para el personal sanitario que acompaña el órgano a trasplantar.

Concienciación y sensibilización a Clientes

Renfe ha emitido en sus trenes de alta velocidad y larga distancia videos de diferentes Organizaciones, Asociaciones y entidades sin ánimo de lucro, etc., dentro de su compromiso con la inclusión social, la discapacidad, la diversidad, la lucha contra la pobreza, el cambio climático, los ODS y, en general, por el apoyo al Tercer Sector, en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa de la empresa.

La audiencia potencial de los videos emitidos en nuestros trenes para este tipo de campañas ronda los 2,5 millones de viajeros.

Fundación Josep Carreras

Otra de las campañas que hemos apoyado este año 2019 es la de la Fundación Josep Carreras contra la leucemia, dedicada desde hace más de 30 años a impulsar todo tipo de proyectos en beneficio de los pacientes con esta enfermedad y de la ciencia a través de la investigación.

El video de la campaña, “El Mejor anuncio del mundo” se emitió en nuestros trenes durante el mes de junio coincidiendo con la Semana contra la Leucemia.

El Sueño de Vicky

Esta Fundación tiene claro que, para poder vencer al Cáncer Infantil, para curar, primero hay que investigar. Que los niños con cáncer no necesitan milagros, necesitan investigación.

Para ello recauda fondos para financiar tres proyectos en tres diferentes centros, CIMA de la Universidad de Navarra, Hospital Niño Jesús de Madrid y Hospital La Paz de Valencia.

Renfe apoyó en el mes de marzo a esta fundación divulgando su trabajo y la petición de donaciones, a través de la emisión de un vídeo, así como facilitando el traslado para 40 personas en el viaje de vuelta desde Valencia, después de realizar una acción “400 KM, 400 SOCIOS”.

Confederación Española de Alzheimer (CEAFA)

La Confederación Española de Alzheimer (CEAFA), está compuesta por 1 Confederación y 12 Federaciones Autonómicas, así como 6 Asociaciones Uniprovinciales que a la vez aglutinan a más de 300 asociaciones locales, con más 83 mil socios.

Trabajan para poner esta enfermedad en la agenda política, buscando el necesario compromiso social para defender los intereses, necesidades y derechos de todas las personas que conviven con el Alzheimer.

El vídeo se emitió durante el mes de septiembre, coincidiendo con el Día Mundial del Alzheimer.

Plena Inclusión

#ElFuturoesContigo ha sido la campaña que la organización Plena Inclusión Madrid eligió para difundir y sensibilizar sobre su trabajo en 2019. El video realizado para la difusión de esta campaña, es la historia de un grupo de personas pertenecientes a un movimiento asociativo, que decidieron transmitir sus motivaciones, sus experiencias y su contribución a la construcción de una sociedad mejor.

La Gran Recogida de Alimentos - FESBAL

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 55 Bancos de Alimentos repartidos por toda la geografía española animaron a la participación de todos y a superar las cifras de año anterior. En 2019, han participado más de 120.000 voluntarios y se han conseguido recaudar más de 21 millones de kilos de comida.

Durante el mes de noviembre se emitió un audiovisual en todos los trenes de alta velocidad y larga distancia para animar a la participación colaborando 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.

Acciones con Empleados

Fundación Española del Corazón - Carrera del Corazón

Esta carrera tiene como objetivo concienciar y sensibilizar sobre las enfermedades cardiovasculares y su prevención, fomentando hábitos de vida saludable en la sociedad. Se organiza en el marco del Día Mundial del Corazón y participan en torno de cuatro mil personas en cada edición.

Es el tercer año que Renfe colabora en esta carrera mediante la participación de sus empleados, dentro de las acciones que la empresa realiza para concienciar a sus empleados sobre la importancia de los hábitos saludables y el deporte. Un total de 67 trabajadores se inscribieron a este evento.

Oxfam Trailwalker

Este desafío deportivo ha sido uno de los eventos con más éxito entre los empleados de Renfe durante 2019.

Consiste en recorrer en equipos de 6 personas 100 km. en un máximo de 32 horas o 50 km. en un máximo de 16 horas. Corriendo o andando, la cuestión es terminar.

Pero lo más importante, el objetivo. Luchar contra la pobreza y el hambre, a través de los donativos por inscripción que se destinan a los más de 400 proyectos que Oxfam Intermón tiene de cooperación, acción humanitaria, comercio justo y sensibilización, en más 80 países.

En 2019, participaron 6 equipos de Renfe en esta edición, 1 en Girona y 5 en Madrid.

Carrera de la Mujer

Esta carrera es el evento deportivo femenino más multitudinario realizado en Europa. Se celebra en 8 ciudades; Valencia, Madrid, Vitoria, Gijón, A Coruña, Sevilla, Zaragoza y Barcelona.

2019, ha sido el 15 aniversario de la carrera. En estas 15 ediciones se han superado el millón de mujeres participantes, de mujeres corriendo por causas solidarias, de investigación y de lucha contra la violencia de género.

Durante 2019, más de 110 mujeres empleadas de Renfe han participado en las diversas ciudades donde se desarrolló la carrera.

Comprometidos contra la violencia de género

La Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género, a la que Renfe está adherida tiene como objetivo sensibilizar a la sociedad frente a la violencia de género, así como promover la inserción de las víctimas.

Renfe está comprometida en la comunicación a empleados y clientes de las campañas contra violencia de género que se hagan desde el Ministerio de Igualdad.

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.

"Dona Sangre" – Cruz Roja

Renfe continúa colaborando con Cruz Roja en sus campañas de donación de sangre, mediante acciones a lo largo del año en los centros de trabajo de Madrid. Durante estas jornadas los trabajadores de Renfe tienen la oportunidad de donar sangre en sus centros de trabajo y contribuir de esta manera a ayudar a muchas personas.

Colaboración con Fundaciones, Organizaciones y Asociaciones

Fundación Tomillo

Esta Fundación es una entidad privada, sin ánimo de lucro que tiene como Misión contribuir a la mejora de nuestra sociedad ayudando a las personas en situación de dificultad a mejorar sus vidas y su comunidad. Trabajan con niños y con jóvenes y sus familias para dotarles de las herramientas necesarias que les permitan responsabilizarse de sus vidas y de su entorno, a través de la educación y el empleo.



Renfe ha colaborado en dos proyectos de los alumnos de FP Básica de la rama de Comunicación e Informática, en los Cursos 2018/2019 y 2019/2020. “Proyecto Interrail” y “Viajar en Tren”, donde se les ha proporcionado desplazamientos para el desarrollo de estos.

Además, Renfe ha colaborado en los desplazamientos de estos jóvenes para asistir al Congreso de Escuelas de Segunda Oportunidad. Asimismo, Renfe ha colaborado con la fundación para que un equipo de 5 personas, alumnos de la escuela de 2ª oportunidad de la Fundación Tomillo, puedan asistir al Campus de verano Starters Bootcam de dinámicas y procesos de emprendimiento.

Save The Children

Save The Children es una fundación sin ánimo de lucro que tiene como objetivo y fin fundacional la promoción y defensa de los derechos de la infancia en el marco de la Convención sobre los Derechos del Niño de 20 de noviembre de 1989 y de los instrumentos internacionales que pudieran desarrollarla y complementarla.

Renfe ha firmado un convenio de colaboración con esta organización para ser Transporte Oficial durante el año y los actos de celebración de su Centenario como fundación.

WWF España

Esta organización forma parte de la red de WWF, la mayor organización internacional independiente dedicada a la defensa de la naturaleza y el medio ambiente. Su misión es conservar la naturaleza, sus hábitats y especies, y luchar contra las amenazas sobre la vida en la Tierra.

Renfe ha firmado un acuerdo de colaboración por el que se compromete a dar visibilidad a WWF a través de la difusión de sus campañas en los diferentes soportes y espacios de comunicación con los que cuenta la compañía.

ACNUR

El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR, es el organismo de las Naciones Unidas encargado de proteger a los refugiados y desplazados por persecuciones, conflictos, desastres naturales, etc., y promover soluciones a su situación.

Se ha colaborado con esta organización con la compra de Material de Urgencia para la campaña de ayuda para los afectados por el ciclón IDAI que afectó a Mozambique, Malaui y Zimbabue. Una aportación económica para la compra de 10 tiendas familiares y 300 mantas.

COCEMFE Barcelona

Acuerdo con la Federación Francesc Layret COCEMFE Barcelona, federación de entidades de personas con discapacidad física y orgánica. Renfe patrocinó de I Congreso sobre el derecho a la autonomía personal en Barcelona.

Fundación VOZES

VOZES es una escuela de vida para más de 500 niños en Barcelona, en los distritos de Nou Barris, Sant Andreu y Besòs, y desde finales de 2015 en Madrid, en Vallecas y Carabanchel.

Nacido en 2005, VOZES es un proyecto músico-social que trabaja con niños y adolescentes que no pueden acceder a la práctica musical, y que, a través de ésta, se les ofrece la oportunidad de integrarse plenamente en la sociedad, sin renunciar a la calidad y compromiso que la misma exige.

Renfe ha colaborado en el desplazamiento, desde Barcelona, de la Orquesta de Jóvenes de esta Fundación para un encuentro multitudinario en Madrid.

Otras colaboraciones

- Acción contra el Hambre. Renfe colaboró como Transporte Oficial del concierto benéfico ‘Lucha de Gigantes’ celebrado en Madrid. El objetivo de este concierto era recaudar

fondos para acabar con el hambre en el mundo a través de un elemento clave como es el agua.

- Fundación Lucha contra el Sida. Esta Fundación es una entidad sin ánimo de lucro que se dedica a la asistencia, la investigación y la docencia en el campo del VIH/Sida. Cada año organiza la Gala People in Red. Una cena benéfica para recaudar fondos y poder seguir investigando contra el Sida. Renfe colabora como Transporte Oficial de esta gala.
- Reporteros sin Fronteras. Es una organización no gubernamental internacional cuyo objetivo es defender la libertad de prensa en el mundo y a los periodistas perseguidos por su labor profesional. Renfe colabora en los traslados que para sus eventos necesita esta organización en España.

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 de alta competición 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 Derechos Sociales y Agenda 2030 que tiene como fin proporcionar a los deportistas paralímpicos españoles las mejores condiciones posibles para poder llevar



ADOP
**Apoyo al
Deporte
Objetivo
Paralímpico**

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 Becas en el que se prevén ayudas económicas para que los atletas puedan dedicarse al deporte como actividad principal, así como un Programa de Servicios, que contempla un sistema integral de apoyo al entrenamiento, en el que se encuentran la preparación en centros de alto rendimiento o el servicio médico, entre otras.

Cientes Solidarios

Los clientes de Renfe han colaborado con las organizaciones Aldeas Infantiles SOS, la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer y Nuevo Futuro mediante la donación voluntaria de sus puntos de la tarjeta +Renfe. Gracias a su solidaridad, en 2019 se han donado 14.365 euros.

DONACIONES DE LOS CLIENTES DE LA TARJETA + RENFE A ONG'S (IMPORTES EN €)

	2019	2018	2017
Aldeas infantiles	4.410	3.528	5.181
Federación Española de Padres de Niños con Cáncer	8.778	6.232	7.353
Nuevo Futuro	1.177	346	747
Total	14.365	10.106	13.281

Desperdicio alimentario en los trenes

Renfe tiene como objetivo reducir al mínimo el desperdicio alimentario de los servicios de restauración a bordo de los trenes. Por este motivo, se implantó un nuevo formato denominado "Box" para los aperitivos y meriendas, con el que invitamos a los viajeros a llevárselo a su casa o a la oficina para consumirlo más tarde, si no la quiere consumir en el momento.

Asimismo, el proveedor de servicios a bordo, 5 minutos antes de la salida del tren, hace una consulta al sistema de ventas con el objetivo de ajustar el número de bandejas a la ocupación real del tren. En este sentido y con el objetivo de reducir el desperdicio alimentario se aplica un sistema de gestión de caducidad de bandeja, con un sencillo código de colores que permite reutilizar las bandejas que se cargaron a bordo de los trenes y no fueron consumidas. Siempre y cuando no se rompa la cadena de frío, que tiene una vigencia de 3 días.

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 2019, destacan:

Concurso y exposición fotográfica “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 cerca de 35.000 fotógrafos, con más de 78.000 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.

En 2019, continuó la itinerancia de la exposición de las fotografías premiadas y seleccionadas de la 29ª edición del certamen, a la que se presentaron 1.595 autores procedentes de 62 países con 3.697 obras, por los vestíbulos de diez estaciones ferroviarias.

En el mes de octubre se convocó la 30ª edición del concurso, que se fallará en abril de 2020.

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.

Los Premios del Tren “Antonio Machado” de Poesía y Cuento 2019 se convocaron en marzo y el plazo de admisión de obras estuvo abierto hasta principios de junio. La dotación de los premios es de 22.000 euros: un Primer Premio de 6.000 euros, un Segundo Premio de 3.000 euros y cuatro Accésit de 500 euros, en cada una de las dos modalidades. En esta edición participaron 1.050 escritores de 29 países con 1.685 obras, 989 cuentos y 696 poesías.

El fallo del jurado y la entrega de los Premios del Tren 2019 tuvieron lugar en la sede de la Fundación el 29 de octubre, recordando la inauguración del primer ferrocarril en suelo peninsular, la línea Barcelona-Mataró, que tuvo lugar el 28 de octubre de 1848.

Las doce obras premiadas y finalistas se publicaron en el mes de diciembre, en la Colección Premios del Tren.

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

Trenes históricos

La Fundación también tiene entre sus objetivos la custodia y operación del material móvil histórico, con el que organiza anualmente el Tren de la Fresa y el de la Navidad, además de circulaciones chárteres, rodajes y eventos, etc.

En 2019, dentro de la campaña de circulación de Trenes Históricos, el Tren de la Fresa (con visita al patrimonio cultural de Aranjuez) realizó 34 circulaciones durante los fines de semana de abril, mayo, junio septiembre y octubre, y el Tren de la Navidad circuló del 26 de diciembre al 5 de enero.



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, Archivo Histórico y Biblioteca Ferroviaria, y en 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

Contribución global

2019 2018

(MILES DE EUROS)

1.560 1.499

Proyectos culturales y educativos de Renfe

Concurso fotográfico "Acercando el objetivo"

Cercanías de Madrid realizó la undécima 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.

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

Este Certamen pretende fomentar y promover la lectura, entre los viajeros del tren de Cercanías, ofreciendo así una imagen distinta del tren, más allá de los objetivos de empresa ligada al transporte, si no, además como empresa comprometida por la mejora del entorno y el interés por la cultura.

Queremos de esta manera involucrar a nuestros viajeros y a todos los ciudadanos, a participar 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 microrrelatos, género literario actualmente en alza.

Catálogo de actividades escolares

Los Núcleos de Cercanías de Asturias, Madrid Murcia/Alicante y Valencia ofrecen un amplio catálogo de actividades escolares agrupadas por temáticas o por municipios con tarifas especiales para grupos escolares.

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

Contribución al progreso social

se pretende fomentar el uso del ferrocarril entre los jóvenes como un medio de transporte eficaz y respetuoso con el medio ambiente.

Catálogo Escolar de Renfe Cercanías Madrid

En Madrid, el programa que lleva 21 años funcionando, incluye actividades en la naturaleza, visitas a museos, rutas históricas y culturales con el objetivo de descubrir a los más jóvenes el ferrocarril como medio de transporte sostenible y de apoyo a la cultura.

Dentro de los “Trenes del Conocimiento”, entre otros, se incluyen los ya conocidos programas “Conoce Cercanías”, “Descubre Alcalá de Henares” y “Descubre el Escorial”, destaca “Aranjuez en ruta”, una actividad ya conocida a la que el pasado año se le ha cambiado el formato por completo. Todas las rutas incluyen una visita en chiquitrén por su casco histórico, además de la opción elegida: visita del Palacio Real, juegos por la ciudad o “gymkhana”+actividad en piraguas.

Los trenes “Entorno Natural”, Tren de la Naturaleza y visita a las instalaciones de GREFA, incorporan la actividad “Guadarrama Exprés”, un programa que tiene como eje vertebrador el Tren Eléctrico del Guadarrama, que cuenta con diversas opciones: “Los cómicos de la lengua”, una visita teatralizada en la localidad de Cercedilla; el “Tren de la Brújula”, en el que se propone a través del juego, aprender orientación; el “Tren de Giner”, una visita panorámica del Parque Nacional y Camino del Calvario (con la alternativa del Camino Smith); y “La montaña de Sörensen”, para descubrir el Puerto y la Laguna de Peñalara.

El Catálogo Escolar de Renfe Cercanías Madrid se completa con otras actividades como los “Trenes Cultura” que incluyen tren+visitas, con rutas por algunos de los principales museos de la ciudad, “Trenes Diversión” (Parque Warner), o los chárter para viajes en grupo.

En el ámbito de Catalunya se desarrollan diversas colaboraciones con el objetivo de fomentar el uso del tren:

- Programa ARGO!NAUTES: Acuerdo con la Agencia Catalana del Patrimoni Cultural (Renfe-FGC-TRAM y Moventis) para acercar el patrimonio cultural a todos los niños de Catalunya. Programa de ayudas de salidas escolares a 30 espacios patrimoniales de Cataluña, museos, monumentos y yacimientos.

Durante 2019, Renfe entregó 3.000 billetes de ida y vuelta P a los centros educativos ubicados en entornos sociales y económicos desfavorecidos (más de 400 escuelas).

- SSS-Setmana Sense Soroll (Semana sin ruido): Colaboración con el Departament de Territori i Sostenibilitat (GenCat) en la campaña de sensibilización a los ciudadanos sobre la contaminación acústica en las ciudades. Promoción del uso del transporte público, dado que el tránsito urbano es la principal fuente de ruido en las vías urbanas.

Durante esta semana se realizaron acciones de sensibilización y comunicación en las pantallas de las máquinas autoventa, plataformas digitales y redes sociales de Rodalies de Catalunya.

- Campaña Somriu per la infància, en colaboración con la Federació d'entitats d'atenció i d'educació a la Infància i l'adolescència (FEDAIA), plataforma de entidades que trabajan con niños, jóvenes y familias en situación de riesgo de exclusión social o desamparo (95 entidades-100.000 niños - 35.000 familias). Renfe participa en la acción solidaria, mediante la aportación de 1.500 billetes de ida y vuelta a PortAventura y su difusión a través de las máquinas autoventa y plataformas digitales.

- Setmana de la Mobilitat Sostenible i Segura. Colaboración de Rodalies de Catalunya en la difusión y actividades de esta acción institucional, a través de plataformas digitales, banner, noticias de actualidad, twitter, y estaciones (anuncio gráfico en máquinas autoventas, distribución de fundas para billetes).

- Campaña Pallapupes: Colaboración con esta O.N.G. (payasos en los hospitales). Desarrollo de acciones de comunicación en pantallas de máquinas autoventa, monitores informativos de trenes y medios digitales de Rodalies de Catalunya.

- Congreso internacional de pacientes con artrosis (OAFI Congress 2018). Acciones de comunicación del Congreso en pantallas de máquinas autoventa.
 - Colaboración con la 14ª Fira Ferroviària - MATARÓ TREN 2019. Conferencias y talleres, proyecciones cinematográficas, exposición comercial con productos relacionados con el ferrocarril (maquetas, modelismos, publicaciones específicas, etc).
 - Billetes combinados para actividades culturales y de ocio. Renfe colabora con numerosas entidades para promocionar el viaje en tren a actividades culturales y de ocio: Barcelona-Bus Turístic, Aquarium Barcelona, espectáculos teatrales, parques temáticos y acuáticos, etc.
 - Eventos deportivos. Renfe colabora en la celebración de pruebas deportivas, habitualmente con el transporte gratuito en tren de cercanías para los participantes en las mismas. Durante 2019, se estableció esta colaboración en 28 eventos, que representaron 7.638 viajes.
 - Renfe se integra en el tejido social de su entorno y colabora con todo tipo de actividades populares, mediante descuentos y/o refuerzos en el servicio. Durante 2019, se realizaron 14 colaboraciones con actividades culturales, entre las que destacan acuerdos con Girona Temps de Flors, Festival Jardins de Pedralbes, Museu del Ferrocarril de Catalunya, Festival Vida- 2018, Canet-Rock'18, Festival Castell de Peralada 2018, 51 Festival de Cinema Fantàstic de Catalunya (Sitges), ¡o el Festival de Cine Terrormolins!18.
- También se han habilitado refuerzos para facilitar los desplazamientos a celebraciones populares (Carnaval, Sant Joan, La fira del Teatre al Carrer de Tàrraga, la festividad de les Santes de Mataró, etc.).

- Además, promovidas por la Generalitat de Catalunya, se mantienen las siguientes medidas para fomentar el uso del transporte público y reducir los posibles episodios de contaminación ambiental:
 - T-Verda, tarjeta de transporte por desguace de un vehículo contaminante.
 - T-Aire, tarjeta de transporte y refuerzos del transporte público, que se activarán exclusivamente en los casos de restricción del tránsito por episodios ambientales de contaminación.
- Billete combinado (desde octubre de 2018) Parc Natural Montseny, consistente en un billete conjunto para visitar el Parc Natural del Montseny, con un descuento del 25% que incluye el tren hasta la estación de Sant Celoni y el autobús desde esta hasta el parque.
- Campañas Civisme propias de Renfe, y en colaboración con la Autoritat del Transport Metropolità, para luchar contra los grafitis en los trenes, mediante notas de prensa y mensajes en las plataformas digitales.
- Campaña JoSalvoVides, en colaboración con el Instituto de Investigación Biomédica de Bellvitge (IDIBELL), uno de los principales centros de investigación en medicina en España. Soportes cedidos: pantallas de máquinas autoventa y monitores de los trenes, así como las plataformas digitales.
- Campaña No en Passem ni Una, en colaboración con la Generalitat de Catalunya. Mensajes contra el acoso sexual a través de las pantallas de máquinas autoventa y de las plataformas digitales.

- Colaboración con Utopia Markets'19, proyecto sin ánimo de lucro que nace con la idea de apoyar el talento en los colectivos de fotografía, poesía e ilustración. Esta colaboración se ha concretado en una acción con estudiantes de fotografía en la estación de Barcelona-Arc de Triomf y viajes gratuitos para los participantes en un concurso de ilustración, así como acceso libre al recinto de la exposición para los clientes de Rodalies.
- Concierto de jazz en la estación de Barcelona-Plaça Catalunya, para celebrar la festividad de Santa Cecilia, patrona de la música.

Turismo cultural

Renfe sigue apostando por estos productos, incorporando cada año novedades a partir de la experiencia de temporadas anteriores, mejorando itinerarios, servicios, atenciones. Junto a los trenes más especiales, Renfe dedica también algunos de sus trenes habitualmente adscritos a servicios regulares, para conformar trenes de jornada, a destinos de especial atractivo turístico, en ocasiones con actores a bordo que dan un toque muy especial a un día de tren, ocio y cultura, es decir: turismo ferroviario.

Al Ándalus

El tren Al Ándalus nace en el año 1985 impulsado por la misma idea que dos años antes había llevado al nacimiento de El Transcantábrico: trasladar a la red ferroviaria española el ambiente y el mimo de los grandes trenes clásicos.



Realiza un recorrido circular por el sur de España: Sevilla, Jerez, Cádiz, Ronda, Granada, Linares, Baeza, Córdoba y finalizando en Sevilla.

La temporada comienza en abril y termina en octubre realizando un itinerario de 7 días y 6 noches comenzando siempre los lunes menos en los meses de junio, julio y agosto que no circula el tren.

El tren se compone de 20 cabinas suite Deluxe y 10 Gran Clase junto con cuatro coches salón: dos salones comedores, un salón pub y uno de lectura.

Transcantábrico Gran Lujo

El Transcantábrico Gran Lujo, con sus coches Pullman originales de finales de los años 20 y sus únicas 14 Suites, es uno de los máximos exponentes de elegancia y exclusividad entre los trenes turísticos internacionales.

Recorre la cornisa cantábrica desde Santiago de Compostela hasta San Sebastián y a la inversa en 8 días y 7 noches: Santiago de Compostela, Viveiro, Ribadeo, Lueca, Candás, Avilés, Gijón, Oviedo, Arriendas, Llanes, Potes, Cabezón de la Sal, Santander, Bilbao, Karrantza y San Sebastián.

Circula todos los sábados entre abril y octubre exceptuando algunas semanas que están reservadas exclusivamente para charter.

Transcantábrico Clásico

El Transcantábrico Clásico actualmente con su recorrido de 8 días y 7 noches desde Santiago de Compostela a León, pasando por lugares como: Ferrol, Viveiro, Ribadeo, Lueca, Candás, Avilés, Gijón, Oviedo, Arriendas, Llanes, Potes, Cabezón de la Sal, Santander, Bilbao, Villasana de Mena, Cistierna y León.

Expreso de la Robla

En la temporada 2019 se realizaron 4 salidas de 4 días y 3 noches cada una como respuesta a una demanda de un turismo ferroviario de calidad, a bordo de un tren clásico, pero con un ambiente más informal, distinguiendo entre 2 rutas: Paraíso Verde (Bilbao – Oviedo/ Oviedo – Bilbao) y La Robla (León – Bilbao/ Bilbao – León).

Trenes Turísticos Galicia

Los Trenes Turísticos de Galicia son fruto de una serie de convenios de colaboración firmados por la Xunta de Galicia, Renfe e Inorde (Instituto Orensano de Desarrollo Económico) que se han ido renovando desde su inicio en 2013.

Estos trenes proponen una serie de itinerarios de un día a bordo de un tren tematizado, con servicio de guía especializado y traslados complementarios en autobús. Estos recorridos están diseñados para promocionar y dar a conocer el patrimonio, la naturaleza y la cultura de distintas zonas de Galicia.

Las rutas que se proponen en el programa son:

- ☐ Ourense Termal y Versalles Gallego.
- ☐ Los Faros.
- ☐ Pazos y Jardines Históricos.
- ☐ Vino de la Ribeira Sacra del Sil.
- ☐ Vino de las Rías Baixas.
- ☐ Vino de Monterrei.
- ☐ Vino Ribeiro-Rías Baixas.
- ☐ Vino Valdeorras-Ribeira Sacra.
- ☐ La Lamprea.

- Lugo Romano.
- Mosteiros.
- Ribeira Sacra del Miño.

Trenes turísticos Asturias

- Ruta de la biosfera y la Mina. Partiendo de Gijón en tren hacia Laviana, en esta ruta se visitarán recursos situados en la Reserva de la Biosfera de Redes y también el Museo de la Minería.
- Ruta de la Sidra y los dinosaurios. Partiendo de Oviedo, el tren acercará a los viajeros hasta Arriondas. Desde allí se dirigirán en bus para visitar el Museo Jurásico e instalaciones relacionadas con la cultura e industria de la sidra tanto en Villaviciosa como en Nava.
- Ruta de los Puertos y Acantilados. Esta tercera ruta sale de la estación de Gijón hacia las estaciones de Candás y Cudillero, visitando recursos relacionados con temática marina y con los paisajes costeros.

Campos de Castilla

Desde mediados de mayo Renfe Viajeros tiene en circulación el tren “Campos de Castilla” Madrid- Soria-Madrid. El tren realiza dieciséis viajes en fin de semana entre los meses de mayo y noviembre, que incluyen el transporte en tren de Media Distancia, alojamiento y actividades durante el sábado y el domingo.

Durante el viaje un actor caracterizado como Antonio Machado acompaña a los viajeros hasta Soria y les acerca a la vida y obra del poeta.

El paquete incluye, entre otras cosas, una degustación de productos típicos sorianos. Los viajeros disfrutan de una visita guiada a la ermita de San Saturio, San Juan de Duero y al centro histórico de la ciudad, incluyendo alguna actividad cultural. También tendrán acceso

libre al Museo Casa de los Poetas. Asimismo, los viajeros participan en una visita guiada a la Laguna Negra, monumento natural y escenario del romance machadiano “La tierra de Alvargonzález”, y al yacimiento arqueológico de Numancia.

Tren Teresa de Ávila

Con motivo del Acuerdo de Colaboración entre Renfe Viajeros y el Ayuntamiento de Ávila, se celebra la tercera edición del “Tren Teresa de Ávila”. Renfe ofrece billetes de ida y vuelta desde Madrid Chamartín, para disfrutar de una jornada turística, cultural y gastronómica en la ciudad de Ávila. El viaje comienza con información teatralizada a bordo del tren. Con la presentación del billete de Renfe, se accede a las exposiciones municipales: Superunda-Colección Caprotti, Hornos PostMedievales, Ávila Mística, Casa de la Santa y la monumental Muralla de Ávila.

Tren de Jose Zorrilla

Acuerdo de Colaboración entre Renfe Viajeros y el Ayuntamiento de Valladolid. El viaje comienza con información teatralizada a bordo del tren desde la estación de Madrid-Chamartín hasta la estación de Valladolid Campo Grande del 3 de febrero hasta el 24 de noviembre en tren Avant. Con la presentación del billete de Renfe en la Oficina de Turismo de Valladolid se dispondrá de forma gratuita de la Tarjeta Turística Valladolid Card que facilita el acceso a la actuación de la Casa Museo de José Zorrilla, museos municipales de Valladolid y Bus Turístico.

Tren de Antonio Machado

Con motivo del Convenio de Colaboración entre Renfe Viajeros, el Ayuntamiento de Segovia y la Empresa Municipal de Turismo de Segovia para el “Tren de Antonio Machado”, desde el mes de marzo Renfe ofrece billetes de ida y vuelta desde Madrid, para disfrutar de una jornada cultural, turística y gastronómica en la Ciudad de Segovia. El viaje comienza con información teatralizada a bordo del tren. Con la presentación del billete de Renfe para

el Tren de Antonio Machado, se dispone gratuitamente de: la Tarjeta Turística Amigos de Segovia, acceso a la actuación “Con ojos de Poeta” en la Casa Museo de Antonio Machado y tarifa reducida a la Casa Museo de Antonio Machado.

Tren del Vino de Valladolid

Con motivo del Acuerdo de Colaboración entre Renfe Viajeros y la Diputación de Valladolid para la primera edición del “Tren del Vino de Valladolid”, los primeros sábados de cada mes desde el 14 de abril hasta el 1 de diciembre, el 2 y 5 de mayo, 15 de agosto, 12 de octubre y 1 de noviembre, Renfe te ofrece un combinado de ida y vuelta en tren Avant desde Madrid, para que disfrutes de una jornada cultural, turística, gastronómica y especialmente enoturística en la provincia de Valladolid. El viaje comienza con información teatralizada a bordo del tren. Con la presentación del billete de Renfe, accederás a: viaje en autobús a la bodega y regreso a la estación de Valladolid, con visita, cata y comida incluidas.

El Tren de Cervantes

Entre los trenes turísticos de pequeño formato un clásico es el “Tren de Cervantes”. Un tren que circula en una unidad de Cercanías, desde la estación de Atocha Cercanías hasta la de Alcalá de Henares para conocer la ciudad complutense con una visita guiada.

A bordo del tren viajan junto a los pasajeros un elenco de actores vestidos de la época del Siglo de Oro, que dan vida a Miguel de Cervantes, Don Quijote de La Mancha o Sancho Panza, y representan pasajes cervantinos durante el viaje.

Una vez en Alcalá de Henares, los viajeros pueden pasear por la Calle Mayor o la Plaza de Cervantes. La visita incluye el Museo Casa-Natal de Cervantes, la Universidad Cisneriana o el Corral de Comedias, la Catedral de los Santos Niños y la Capilla del Oidor.

En respuesta a las peticiones de los viajeros recogidas en las encuestas de calidad que realiza Renfe, se ha repartido el itinerario turístico por la ciudad entre la mañana y la

tarde, de modo que el horario de almuerzo sea más temprano y se facilite así la elección de restaurantes a los viajeros.

El Tren Medieval

Desde su creación en 2005, el Tren Medieval se ha consolidado como una atractiva oferta de ocio para conocer la riqueza cultural de Sigüenza. Con salida desde Madrid y retorno a la capital tras pasar un día completo, en este tren turístico se dan cita arte, historia, teatro, gastronomía y artesanía.

Este tren es fruto del Convenio de Colaboración que anualmente se viene firmando entre Renfe y el Ayuntamiento de Sigüenza. El último convenio ha estado vigente hasta diciembre de 2018.

Una comitiva de personajes recibe a los viajeros en la estación de Madrid-Chamartín para dar la bienvenida al Tren Medieval, que realiza parada en Guadalajara. Ya en Sigüenza, el viaje se completa con una visita guiada por los lugares más emblemáticos.

Malabaristas, zancudos, músicos y trovadores viajan a bordo de este tren e invitan a los pasajeros a trasladarse al pasado en un tren que se ha consolidado como una atractiva oferta de ocio para conocer Sigüenza. Arte, historia, teatro, gastronomía y artesanía se dan cita en este evocador viaje, que atrajo en 2018 a 4.338 viajeros, una ocupación media del 88,6%.

El Tren de la Fresa

El más veterano de los trenes turísticos españoles, el Tren de la Fresa, afronta este año su trigésimo quinta temporada. Desde finales de abril a finales de junio, y desde finales de septiembre a finales de octubre, la composición de cuatro coches de madera tipo Costa, con casi un siglo de incansable rodadura, más un coche metálico serie 5000 de mediados de los

años 40 del pasado siglo, y dos no menos veteranos furgones, se pone en camino todos los fines de semana, sábado y domingo, entre Madrid Príncipe Pío y Aranjuez.

Al frente del tren la locomotora eléctrica 289-015, con medio siglo de viajes a cuestas, lleva a los viajeros a un destino cargado de atractivos en un trayecto que en sí mismo es parte del atractivo de esta oferta. Como en campañas anteriores, se incluye la degustación de las fresas ofrecidas por azafatas ataviadas a la usanza del s XIX, la época en que este tren inició su singladura.

En tierra se han diversificado los productos para los viajeros. Y a la clásica visita al Palacio Real, se han sumado dos nuevas rutas: un crucero fluvial por el río Tajo y un recorrido en tren turístico sobre neumáticos, el “Chiquitrén”, que ofrece una exhaustiva ruta por el casco urbano ribereño y el Jardín del Príncipe, una enorme zona de jardines con árboles de excepcional porte que se recorre cómodamente, con guías. Todas las rutas se completan con visitas guiadas a pie por algunos de los jardines de la zona palaciega de Aranjuez.



La novedad de esta temporada viene representada por la ruta “fresas con vino”, que ofrece al viajero la posibilidad de conocer la Bodega Real Cortijo de Carlos III y realizar una cata de vinos además de poder visitar La Plaza de Toros de Aranjuez, que acoge en su interior el Museo Taurino. Ambos edificios están catalogados como Monumentos Históricos Artísticos.

Patrocinios

Renfe mantiene abierta una vía de colaboración directa con eventos, entidades y actividades a través del Patrocinio. Esta forma de colaborar permite a Renfe aprovechar los soportes de promoción y difusión del evento o actividad para ganar presencia publicitaria, refuerzo de la notoriedad de marca de Renfe o para la difusión publicitaria de las de actividades comerciales de Renfe.

Las actividades de patrocinio son un apoyo promocional o publicitario para esos eventos y actividades, que encuentran en Renfe un colaborador de gran interés. Renfe aporta, como contraprestación al patrocinio, unas mejores facilidades en el traslado ferroviario (facilitar los traslados en tren de asistentes a los eventos patrocinados) y 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, si bien las actividades culturales y deportivas suelen ser las más habituales en esta relación. Renfe pone a disposición de las entidades interesadas el correo patrocinios@renfe.es como vía de contacto e información de colaboración.

Gobierno corporativo



Naturaleza jurídica y titularidad

La entidad pública empresarial RENFE-Operadora (matriz del Grupo Renfe), es un organismo público de los previstos en el artículo 84.1 a) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que se halla adscrita al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

Tiene personalidad jurídica propia y diferenciada de la del Estado, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines, patrimonio y tesorería propios, en los términos establecidos en la disposición adicional tercera de la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario, y en su Estatuto.

En el ejercicio de sus funciones, RENFE-Operadora actúa con autonomía de gestión, dentro de los límites establecidos en la Ley del Sector Ferroviario, en su Estatuto y en la legislación que le sea de aplicación.

En cuanto a las cuatro sociedades filiales del Grupo, Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A., Renfe Mercancías Sociedad Mercantil Estatal, S.A., Renfe Fabricación y Mantenimiento Sociedad Mercantil Estatal, S.A. y Renfe Alquiler de Material Ferroviario Sociedad Mercantil Estatal, S.A., éstas se han constituido bajo la forma jurídica de sociedades anónimas y tienen la consideración de Sociedades Mercantiles Estatales, de conformidad con lo previsto en el artículo 111 de la Ley 40/2015. Se registrarán por sus correspondientes Estatutos y, en lo no previsto en ellos, por el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, por el Real Decreto Legislativo 1/2010 de 2 de julio y por cualesquiera otras disposiciones generales o particulares que resulten de aplicación, en especial, por la Ley de Patrimonio de las Administraciones Públicas y la Ley General Presupuestaria.

Objeto social

El objeto de RENFE-Operadora, establecido en el artículo 3 de su Estatuto, es la prestación de servicios de transporte ferroviario, tanto de viajeros como de mercancías, que incluye el mantenimiento de material rodante, y de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte ferroviario, en los términos establecidos en la Ley del Sector Ferroviario y en las normas que la desarrollen.

Para el cumplimiento de su objeto, la entidad pública empresarial RENFE-Operadora puede realizar toda clase de actos de administración y disposición previstos en la legislación civil y mercantil.

Asimismo, puede realizar cuantas actividades comerciales o industriales estén relacionadas con su objeto, incluso, mediante la participación en negocios, sociedades o empresas, nacionales o extranjeras, con sujeción, en todo caso, a lo dispuesto en la legislación vigente.



Por su parte, el objeto social de cada una de las cuatro sociedades filiales del Grupo Renfe, establecido en el artículo 2 de sus Estatutos, es el siguiente:

**Renfe Alquiler de Material Ferroviario
Sociedad Mercantil Estatal S.A.**

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 del material rodante de terceros, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas a los mismos.

**Renfe Mercancías Sociedad Mercantil
Estatal S.A.**

Prestación de los servicios de transporte de mercancías por ferrocarril, entre otros la ejecución de transporte de graneles sólidos, realización de servicios generales de transporte de 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 logística integral, tanto nacional como internacional, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas a los mismos.

**Renfe Fabricación y Mantenimiento
Sociedad Mercantil Estatal S.A.**

Prestación de los servicios de fabricación, mantenimiento y transformación de material rodante, 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 o actividades complementarias o vinculadas a los mismos.

**Renfe Viajeros Sociedad Mercantil
Estatal S.A.**

Prestación de los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril, tanto nacional como internacional, la mediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos, organización y/o comercialización de viajes combinados o productos turísticos, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias.

Las actividades integrantes del objeto social podrán ser desarrolladas por la sociedad de forma directa o indirectamente, mediante la titularidad de acciones o de participaciones en sociedades con objeto idéntico o análogo. Asimismo, podrán desarrollar su actividad tanto en España como en el extranjero.

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL GRUPO RENFE

Denominación social: Renfe-Operadora

CIF: Q-2801659-J

Domicilio Social: Avenida de Pío XII, 110, 28036 –Madrid

Página web: www.renfe.com

Denominación social:
Renfe Alquiler de Material Ferroviario
Sociedad Mercantil Estatal S.A.

CIF: A-86868304

Domicilio Social:
Avenida de Pío XII, 110, 28036 Madrid

Página web: www.renfe.com

Denominación social:
Renfe Fabricación y Mantenimiento
Sociedad Mercantil Estatal S.A.

CIF: A-86868239

Domicilio Social:
Avenida de Pío XII, 110, 28036 Madrid

Página web: www.renfe.com

Denominación social:
Renfe Mercancías
Sociedad Mercantil Estatal S.A.

CIF: A-86868114

Domicilio Social:
Avenida de Pío XII, 110, 28036 Madrid

Página web: www.renfe.com

Denominación social:
Renfe Viajeros
Sociedad Mercantil Estatal S.A.

CIF: A-86868189

Domicilio Social:
Avenida de Pío XII, 110, 28036 Madrid

Página web: www.renfe.com

Órganos de Gobierno de Renfe-Operadora

La Organización y funcionamiento de Renfe-Operadora están recogidos en el Capítulo II de su Estatuto ("De la organización y funcionamiento de la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora", artículos 7 a 19, ambos incluidos).

Los órganos de Gobierno de la entidad son:

- El Consejo de Administración.
- El Presidente.

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 Función Pública.

De los 15 vocales que forman parte del Consejo de Administración de Renfe a 31 de diciembre de 2018, 5 son mujeres (33,33%) y 10 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-Operadora, 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.

Para aquellos que eran miembros del Consejo a 31 de diciembre de 2019, sólo se han abonado dietas a 11 consejeros, con un importe máximo de 11.523,27 € por año por consejero.

Composición Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2019

Presidente:

- D. Isaías Táboas Suárez
Presidente de Renfe-Operadora

Vocales:

- D. Benito Bermejo Palacios
Subdirector General de Gestión, Análisis e Innovación del Transporte Terrestre del Ministerio de Fomento
- D^a Cristina Carcelén Hurtado
Directora del Gabinete del Secretario de Estado de Presupuestos y Gastos

○ D. Miguel Ángel Cilleros Sánchez

Sindicato UGT

○ D^a Ana de la Cueva Fernández

Secretaria de Estado de Economía del Ministerio de Economía y Empresa

○ D. Francisco Ferrer Moreno

Director de Gabinete de la Secretaría de Estado de Infraestructuras, Transporte y Vivienda del Ministerio de Fomento

○ D. Juan Jesús García Fraile

Sindicato SEMAF

○ D^a. María del Carmen García Franquelo

Directora General de Programación Económica y Presupuestos del Ministerio de Fomento

○ D. Rafael García Martínez

Sindicato CC.OO.

○ D. Gerardo Luis Gavilanes Ginerés

Subdirector General de Estudios Económicos y Estadísticas del Ministerio de Fomento

○ D. Jesús Manuel Gómez García

Subsecretario de Fomento

○ D. Juan Antonio López Aragón

Asesor del Ministro de Fomento

○ D. Ricardo Mar Ruipérez

Asesor de Relaciones Institucionales e Internacionales del Gabinete del Ministro de Fomento

○ D^a. Beatriz Marco Arce

Jefa de Gabinete Técnico de la Subsecretaría. Ministerio para la Transición Ecológica

○ D^a. M^a. José Rallo del Olmo

Secretaria General de Transporte del Ministerio de Fomento

○ D. Pascual Villate Ugarte

Subdirector General de Planificación de Infraestructuras y Transporte en el Ministerio de Fomento

Secretario del Consejo:

○ D. José Luis Marroquín Mochales



Secretario General y del Consejo de Administración de Renfe

Delegada Especial del Ministerio de Hacienda y Función Pública:

○ D^a. M^a. José Gualda Romero

Secretaría de Estado de Presupuestos del Ministerio de Hacienda

Funciones del Consejo de Administración

Al Consejo de Administración le corresponden, conforme al Estatuto de la entidad y de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, las siguientes competencias:

- Determinar la estructura de la entidad, aprobar los criterios generales sobre la organización y las directrices para la elaboración y la modificación de la plantilla, así como para la determinación de las condiciones retributivas básicas, dentro del marco de actuación al que se refiere el artículo 20.
- Dictar las normas de funcionamiento y de adopción de acuerdos propias del Consejo de Administración, en lo no previsto en el Estatuto.
- Aprobar, inicialmente, los presupuestos anuales de explotación y capital y el programa de actuación plurianual y elevarlos al Ministerio de Fomento para su tramitación, de conformidad con lo establecido en la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
- Aprobar las cuentas anuales de cada ejercicio económico, el informe de gestión y la propuesta de aplicación de resultados del ejercicio, todo ello de conformidad con lo establecido en su Estatuto.
- Autorizar las operaciones de crédito y demás operaciones de endeudamiento que pueda convenir la entidad dentro del límite anual fijado en la correspondiente Ley de Presupuestos Generales del Estado.
- Aprobar las tarifas de los servicios de transporte ferroviario y proponer al Ministerio de Fomento, en su caso, la modificación de las que correspondan a los servicios declarados como obligación de servicio público.

- Actuar como órgano de contratación en los contratos cuyo importe exceda de 6.000.000 de euros y en los que tengan un importe inferior si lo estimase conveniente.
- Acordar la participación en el capital de cualesquiera sociedades mercantiles cuyo objeto social esté vinculado con los fines y objetivos de la entidad, con arreglo a lo previsto en la Ley.
- Acordar la creación, en su seno, de sociedades anónimas, de conformidad con la disposición adicional tercera de la Ley del Sector Ferroviario y demás normas que resulten de aplicación con respeto a las condiciones laborales de los trabajadores afectados.
- Conferir poderes generales o especiales a persona o personas determinadas.
- Aprobar los acuerdos, pactos, convenios y contratos que considere convenientes o necesarios para la realización de los fines de la entidad, incluyendo la adquisición y enajenación de inmuebles y constitución de derechos reales.
- Aprobar los Pliegos de Prescripciones Generales y Técnicas.
- Aprobar, a instancia del Presidente, la propuesta de los contratos-programa que, en su caso, puedan celebrarse y velar por su adecuado cumplimiento.
- Aprobar el inventario de bienes y derechos.
- Emitir los informes que, conforme a lo establecido en la Ley del Sector Ferroviario, en el Estatuto y en las normas de desarrollo de aquélla, deban ser evacuados por la entidad, con carácter preceptivo o potestativo.
- Aprobar las pautas que regulen el procedimiento para realizar la investigación interna de los accidentes ferroviarios que le correspondan.
- Las demás que se le atribuyan en su Estatuto o en otras disposiciones.

Delegación de Funciones

El Consejo de Administración puede delegar sus competencias en el Presidente, en las Comisiones Delegadas que se constituyan y en los restantes órganos internos de la entidad que éste determine, con las excepciones que legal y estatutariamente sean de aplicación en su caso.

Perfil de los integrantes del Consejo de Administración

Isaías Táboas Suárez

Licenciado en Historia y ha obtenido diplomas de postgrado en Función Gerencial en la Administración Pública en ESADE y en Dirección de Marketing en EADA.

Ha desarrollado su carrera profesional entre la Administración Pública y el sector privado. En el sector público ha sido Secretario de Estado de Transportes (2010-2011), Secretario General de la Presidencia de la Generalitat de Catalunya (2006-2010) y Director del Gabinete del Ministro de Industria (2004-2006). Anteriormente fue Director de Comunicación y Relaciones Institucionales de Renfe y Delegado de Patrimonio y Urbanismo en Catalunya y Aragón (1991-1996).

En el ámbito privado ha estado vinculado a la Universitat Oberta de Catalunya como director de Editorial UOC y Eureka Media S.L. (1996-2004) y como Director de Proyectos (2012-2013).

En la actualidad era Presidente del Consejo Editorial de Observatorio de las Ideas, así como socio fundador de las sociedades Global Transport Register S.L. y Global Line S.L.

Benito Bermejo Palacios

Funcionario del Cuerpo Superior de Administradores Generales de la Junta de Andalucía. Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales, especialidad de Comercio y Marketing, por la Universidad Complutense de Madrid y Diplomado en Dirección de Empresas de Transporte Terrestre por el Instituto de Empresa de Madrid.

Inicia la carrera administrativa en el área de transporte por carretera en la Junta de Andalucía hasta 1993, en que se incorpora a la Dirección General de Transporte Terrestre en el Ministerio de Fomento, en el ámbito de la Inspección del Transporte.

Desde 2009 ocupa el puesto de Subdirector General de Gestión, Análisis e Innovación de Transporte Terrestre, en la Dirección General de Transporte Terrestre. Entre 2012 y 2015 ha sido Vocal del Consejo de Administración de la Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR).

Es Consejero de la Sección de Transporte de Viajeros y de la Sección de Transporte de Mercancías, del Consejo Nacional de Transportes Terrestres.

Cristina Carcelén Hurtado

Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Jaén.

Funcionaria del Cuerpo Superior de Interventores y Auditores del Estado, es directora general adjunta del Gabinete de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos. Anteriormente ocupaba el puesto de vocal asesor en dicho Gabinete.

Ha desempeñado también los puestos de subdirectora general adjunta en la Subdirección General de Programas Presupuestarios de Sistemas de Seguridad y Protección Social, y jefe de área intersectorial en la Subdirección General de Presupuestos, ambos de la Dirección General de Presupuestos.

Ha sido miembro de los consejos de administración de las sociedades estatales Acuaebro y Sistemas Técnicos de Loterías, y de la entidad pública empresarial Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda.

Miguel Ángel Cilleros Sánchez

De categoría profesional de oficial de oficio de Renfe-Operadora, lleva muchos años desarrollando su labor como representante de los trabajadores en la organización sindical UGT, en cargos de responsabilidad. En 1993 fue Secretario General de la Sección Sindical de los Talleres Centrales de Reparación (TCR) de Villaverde en

Madrid. Posteriormente y siendo miembro de la Comisión Permanente del Sector Ferroviario y Servicios Turísticos, fue el responsable del área interna (Administración y Organización). En el VIII Congreso celebrado en Cáceres en 2002, entró a formar parte de la Comisión Ejecutiva de la Federación Estatal de Transportes, Comunicaciones y Mar, donde ostentaba la Secretaría de Administración, hasta que en el IX Congreso que tuvo lugar en Gijón en octubre de 2005, fue elegido Secretario General, máximo representante de la Federación Estatal de Transportes, Comunicaciones y Mar. Tras la fusión de las federaciones de Transportes, Comunicaciones y Mar de UGT (TCM-UGT) y Comercio, Hostelería, Turismo y Juego de UGT (CHTJ-UGT), formalizada en el Congreso Constituyente del año 2014, fue el Secretario General de la nueva federación surgida: Servicios para la Movilidad y el Consumo de UGT (SMC-UGT). Actualmente Secretario General de Federación Servicios, Movilidad y Consumo de UGT.

— Ana de la Cueva Fernández

Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Autónoma de Madrid, especializada en Economía Cuantitativa, en 1989. Ingresó por oposición en el Cuerpo Superior de Técnicos Comerciales y Economistas del Estado en octubre de 1991.

Toda su carrera se ha desarrollado en el Ministerio de Economía, donde ha ejercido diferentes funciones, entre otras, responsable de la Comisión Delegada de Asuntos Económicos, Vocal Asesora en la Unidad de Apoyo del Director General del Tesoro y Vocal Asesora en la Subdirección General del Sistema Financiero Internacional, Directora del Gabinete del Secretario de Estado de Economía, en el Ministerio de Economía y Hacienda y Subdirectora general de Análisis Sectorial y Subdirectora adjunta en la Subdirección General de Fomento Financiero de las Exportaciones. También ha sido miembro de los Consejos de Administración de la Compañía Española de Seguro de Crédito a la Exportación (CESCE) y de Expansión Exterior.

— Francisco Ferrer Moreno

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Murcia. Interventor y auditor de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, ha desarrollado su trayectoria profesional, durante más de 30 años, en la Administración del Estado y en la de dicha comunidad autónoma.

Desde junio de 2018, es director del Gabinete del Secretario de Estado de Infraestructuras, Transporte y Vivienda. Anteriormente, ha sido interventor delegado titular en la Consejería de Obras Públicas y en el Ente Público Servicio Murciano de Salud. También ha ejercido la jefatura de las divisiones de Contabilidad y de Auditoría Pública de la Intervención General, con competencias sobre sociedades, entidades, consorcios y fundaciones del sector público de la Comunidad de Murcia.

Igualmente, ha sido profesor asociado en el departamento de Fundamentos del Análisis Económico de la Universidad de Murcia y secretario del Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de Murcia. En la actualidad es secretario del Patronato de la Fundación del mismo nombre.

El 16 de julio de 2018 fue nombrado consejero de Aena SME, S.A.

— Juan Jesús García Fraile

Ingresó en Renfe el 14-07-1980, iniciando su carrera profesional como Ayudante de Maquinista.

Ha desarrollado su actividad en el Colectivo de Conducción en las Residencias de Madrid Atocha, Valladolid, Ourense, Vicálvaro Clasificación y Madrid Fuencarral.

Se incorporó a la actividad sindical dentro de SEMAF de manera efectiva en el año 1991 como representante en el Comité Provincial C1 de Madrid, siendo elegido Secretario General de SEMAF en junio de 1998, cargo que ostenta en la actualidad.

Es Vocal del Consejo de Administración desde el año 2005.

Asimismo, es Presidente del Sindicato Europeo de Maquinistas, ALE, desde mayo de 2010 y miembro de la Mesa de la Confederación Europea de Sindicatos Independientes, CESI.

Desde sus distintas responsabilidades, ha participado en el proceso de transformación del ferrocarril en los últimos años, tanto a nivel nacional como europeo.

— María del Carmen García Franquelo

Licenciada en Derecho por la Universidad de Granada y Master en Dirección Pública por el IEF y EOI. Perteneció al Cuerpo Superior de Interventores y Auditores del Estado.

Hasta su nombramiento como Directora General de Programación Económica y Presupuestos del Ministerio de Fomento, era la Directora de Administración de Enresa. Ha sido Secretaria General y Subdirectora General de Régimen Económico del PME y Directora de Gabinete de las Subsecretarías de Presidencia y Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. También ha ocupado diversos puestos como Interventora en el ICAC, en el TDC y en diversos Ministerios.



— Rafael García Martínez

Licenciado en Derecho, Especialidad de Empresa, por la Facultad de Derecho de Valencia, Estudios de Tercer Ciclo Universitario, Doctorado en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social por la Facultad de Derecho de Valencia, Máster "Proyecto, Construcción y Mantenimiento de Infraestructuras Ferroviarias", Universitat Politècnica de Catalunya, Máster "Protección Civil en el Ámbito Ferroviario", Universitat de Valencia y Especialista en Función Directiva por la Universidad Politécnica de Madrid- Indra Sistemas.

Ha desempeñado diversos cargos en Renfe y en Adif relacionados con los temas de diseño y planificación de sistemas de gestión, seguridad, higiene y coordinación preventiva en el área de recursos humanos.

Actualmente es el representante del Sindicato CCOO en el consejo de administración de Renfe.

— Gerardo Luis Gavilanes Ginerés

Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos, especialidad de Transportes, por la Universidad Politécnica de Madrid, Licenciado en CC. Económicas y Empresariales, especialidad CC. Económicas, por UNED y Máster en Gestión y Análisis de Políticas Públicas por la Universidad Carlos III.

Ha desempeñado diversos cargos en el Ministerio de Fomento, entre otros Subdirector General de Estudios Económicos y Estadísticas, Director de la División de Coordinación de la Información Presupuestaria y Director de la División de Asesoría Económica.

Es Vocal en la Comisión de Riesgos del Estado (CRE), Representante del Ministerio de Fomento en la Comisión Interministerial de Estadística y Líder de varios Proyectos de Hermanamiento del Ministerio de Fomento con Egipto, Turquía, Bulgaria, Polonia y Rumanía.

Asimismo, dispone de experiencia internacional en diversos países y organismos como ONU, Banco Mundial, Comisión Europea (TAIEX), Azerbaiyán, Alemania, Brasil,

Bulgaria, Canadá, Cabo Verde, Corea del Sur, Costa Rica, Egipto, República Checa, República Dominicana, Eslovenia, Eslovaquia, EE.UU., Finlandia, Francia, Hungría, Japón, Marruecos, Polonia, Rumania, Suiza, Sudáfrica, Tanzania y Turquía.

— **Jesús Manuel Gómez García**

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad CEU San Pablo de Madrid y Máster en Dirección Pública por el Instituto de Estudios Fiscales y la Escuela de Organización Industrial. Perteneció al Cuerpo Superior de Interventores y Auditores del Estado y al Cuerpo Técnico de Auditoría y Contabilidad.

Ha desempeñado diversos cargos en el Ministerio de Hacienda, entre otros Interventor Delegado del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB), de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios y del Instituto de la Juventud y Director Adjunto del Gabinete del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos. Ha sido Director General de Programación Económica y Presupuestos del Ministerio de Fomento entre 2009 y 2012.

Actualmente era Interventor Delegado del Servicio Público de Empleo Estatal y miembro del Comité Presupuestario del Consejo de Europa.

— **Juan Antonio López Aragón**

Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos por la Universidad de Granada y funcionario de carrera del Cuerpo de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos del Estado.

Actualmente es asesor del Ministro de Fomento.

Con anterioridad, desempeñó distintas responsabilidades en el ámbito del Ministerio de Fomento en la Secretaría General de Infraestructuras, la Dirección General de Carreteras y el CEDEX, así como en el Ayuntamiento de Madrid.

— **Ricardo Mar Ruipérez**

Licenciado en Derecho y Dirección y Administración de Empresas por la Universidad Pontificia Comillas (ICADE E-3) en la actualidad desempeña el cargo de Asesor de

Relaciones Institucionales e Internacionales en el Gabinete del Ministro de Fomento y es miembro del Consejo de Administración de Renfe Operadora y del Consejo Rector de Puertos del Estado. Anteriormente fue, desde 2012 hasta junio de 2018, Jefe de Relaciones Internacionales en la Dirección de Internacional de ADIF.

Durante los años 2009 a 2011 fue Director Adjunto de Planificación del Gabinete del Ministro de Fomento y miembro del Consejo de Administración de Renfe Operadora y desde 2004 hasta 2009 asesor de la Ministra de Fomento.

— **Beatriz Marco Arce**

Licenciada en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid y funcionaria de carrera del Cuerpo Superior de Administradores Civiles del Estado. Desde julio de 2018 es Jefa del Gabinete Técnico de la Subsecretaría del Ministerio para la Transición Ecológica. Con anterioridad ha ocupado distintos puestos en la Secretaría de Estado de Turismo: Subdirectora General de Conocimiento y Estudios Turísticos; Subdirectora General adjunta de Estrategia y Servicios al sector público; Subdirectora General de Cooperación y Competitividad Turística. Asimismo, ha sido Consejera de Turismo de la Embajada de España en Japón, Corea y Taiwán, Chicago y Miami, Colombia y Venezuela.

— **M^a. José Rallo del Olmo**

Ingeniera de Caminos, Canales y Puertos por la Universidad Politécnica de Madrid y Licenciada en Economía por la UNED. Además, tiene un Máster en Análisis y Gestión de Políticas Públicas por la Universidad Carlos III y ha cursado el Programa de Liderazgo para la Gestión Pública del IESE.

Perteneció al Cuerpo de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos del Estado desde 1998, habiendo desempeñado toda su carrera profesional desde esa fecha en el Ministerio de Fomento. Durante estos años ha ocupado, entre otros, los puestos de Jefa del Gabinete Técnico de la Secretaría General de Transporte, Subdirectora General

de Estudios y Proyectos de la Dirección General de Carreteras y Vocal Asesora del Gabinete del Secretario de Estado de Infraestructuras y Planificación.

— Pascual Villate Ugarte

Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos por la Escuela Técnica Superior de Madrid y Máster en Gestión Pública por la Universidad Complutense de Madrid. Perteneció al Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Administración General del Estado.

Inicia su carrera profesional en EPTISA y VISA España. Ingresó en la Administración Pública en 1993, desempeñando diversos puestos en los Ministerios de Economía y Hacienda y Medio Ambiente, departamento este último donde ocupó los de Jefe de la Oficina Presupuestaria y Subdirector General de Medios Informáticos y Servicios. En 2005 se incorpora al Ministerio de Fomento como Director de la División de Programación de Inversiones y en 2008 es nombrado Director General de Planificación de dicho Ministerio, donde permanece hasta 2010. Desarrolla su actividad en INECO hasta 2013, como Delegado en la Zona Norte de España y desde la primavera de 2012 como Director comercial para el territorio nacional.

En 2013 se reincorpora al Ministerio de Fomento como consejero técnico de la Subdirección General de Planificación de Infraestructuras y Transporte y desde diciembre de ese mismo año ocupa el puesto de Subdirector General de la citada Subdirección.

Ha sido consejero del Consejo de Administración ADIF entre enero de 2014 y abril de 2015 y del de Renfe Operadora en dos períodos, el primero entre mayo de 2008 y julio de 2010, y el segundo desde abril de 2015 hasta la actualidad.



Modificaciones aprobadas en el ejercicio que afecten a la estructura y funcionamiento del Consejo de Administración:

No se han producido modificaciones en el seno del Consejo de Administración durante el ejercicio 2019.

Convocatorias de reunión

El Consejo de Administración se reúne, previa convocatoria y a iniciativa de su Presidente o a petición, al menos, de la mitad de los Vocales, tantas veces como sea necesario para el desarrollo de las funciones de la entidad y, al menos, once veces al año. Pueden asistir a las reuniones del Consejo de Administración, con voz, pero sin voto, todas aquellas personas que, a solicitud de dicho Consejo o a instancias del Presidente, sean convocadas por éste.

La convocatoria del Consejo de Administración se cursa por el Secretario del Consejo, por escrito, al menos con cuarenta y ocho horas de antelación, recogiendo el orden del día de los asuntos a tratar.

El Presidente puede convocar reuniones extraordinarias sin sujeción al plazo anterior, si existiera a su juicio, motivo fundado o a petición, al menos, de un tercio de los Vocales.

Para la válida constitución del Consejo de Administración, además del Presidente y del Secretario o de quienes los sustituyan, deben estar presentes o representados, en primera convocatoria, la mitad, al menos, de los Vocales y, en segunda convocatoria, la tercera parte de los mismos. Entre la primera y la segunda convocatoria debe transcurrir, al menos, el plazo de una hora.

En el año 2019, el Consejo de Administración de RENFE-Operadora celebró 11 sesiones en las siguientes fechas:

Nº DE SESIÓN FECHA

160	29 de enero de 2019
161	4 de marzo de 2019
162	25 de marzo de 2019
163	7 de mayo de 2019
164	27 de mayo de 2019
165	1 de julio de 2019
166	29 de julio de 2019
167	30 de septiembre de 2019
168	21 de octubre de 2019
169	25 de noviembre de 2019
170	18 de diciembre de 2019

Régimen de adopción de acuerdos

Los acuerdos del Consejo de Administración se toman por mayoría absoluta de votos de sus miembros presentes o representados. En caso de empate, el Presidente tiene voto de calidad.

Dietas por asistencia a las sesiones del Consejo de Administración

Los miembros del Consejo de Administración que asisten a sus sesiones perciben las compensaciones económicas que autoriza el Secretario de Estado de Presupuestos y Gastos por delegación del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, a iniciativa del Ministerio de Fomento, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio. Hay que significar que los Vocales que tienen la condición de Altos Cargos no perciben retribución alguna, ingresándose su importe en el Tesoro Público.

PRESIDENTE

El Presidente de RENFE-Operadora se nombra mediante Real Decreto acordado en Consejo de Ministros, a propuesta del Ministro de Fomento.

Funciones

Corresponde al Presidente:

- Ostentar la representación de la entidad en juicio y fuera de él, en cualquier acto y contrato y frente a toda persona física o jurídica, ya sea pública o privada.
- Acordar la convocatoria, presidir y fijar el orden del día de las reuniones del Consejo de Administración, dirigiendo sus deliberaciones y dirimiendo los empates que puedan producirse en las votaciones con su voto de calidad.
- Velar por el cumplimiento del Estatuto y de los acuerdos adoptados por el Consejo de Administración.
- Ejecutar los acuerdos del Consejo de Administración.
- Ostentar la jefatura superior de todo el personal y ejercer la alta inspección de los servicios de la entidad y la vigilancia del desarrollo de su actividad.
- Proponer al Consejo de Administración la estructura de la organización y determinar la plantilla en el marco de los criterios y directrices aprobados por el Consejo de Administración.
- Acordar el nombramiento y cese del personal directivo de la entidad, debiendo informar de los mismos al Consejo de Administración, y contratar al personal no directivo, fijando sus retribuciones con arreglo a los criterios definidos por el Consejo de Administración y a lo establecido, en su caso, por el correspondiente convenio colectivo, dentro del marco de actuación a que se refiere el artículo 22 del Estatuto.
- Someter al Consejo de Administración las tarifas que éste deba aprobar o modificar y las que deban ser propuestas a la Administración para su aprobación ulterior.
- Presentar al Consejo de Administración, para su aprobación, las propuestas de contratos-programa que, en su caso, puedan celebrarse.

- Proponer al Consejo de Administración el programa de actuación plurianual de la entidad y sus presupuestos de explotación y de capital.
- Actuar como órgano de contratación en los contratos cuyo importe no exceda de 6.000.000 de euros, sin perjuicio de las facultades que al Consejo de Administración atribuye el artículo 9.g) del Estatuto y de su obligación de informar, semestralmente, al referido órgano, de las actuaciones realizadas en el ejercicio de estas competencias.
- Acordar el ejercicio de las acciones y de los recursos que correspondan a la entidad en defensa de sus intereses ante las Administraciones Públicas y los Tribunales de Justicia de cualquier orden, grado y jurisdicción.
- Presentar al Consejo de Administración, para su aprobación, las cuentas anuales, el informe de gestión y la propuesta de aplicación de resultados.
- Ordenar los gastos y pagos de la entidad y efectuar toda clase de cobros, cualquiera que sea su cuantía.
- Decidir todas aquellas cuestiones no reservadas al Consejo de Administración.
- Formular las cuentas anuales que deban rendirse al Tribunal de Cuentas, de acuerdo con la normativa presupuestaria.
- Rendir las cuentas anuales por conducto de la Intervención General de la Administración del Estado, acompañadas del informe de auditoría, así como del informe de gestión y el previsto en el artículo 129 de la Ley General Presupuestaria.
- Desempeñar las demás funciones que le atribuya el Estatuto y cualesquiera otras normas aplicables, las no conferidas expresamente a otros órganos de la entidad, así como las que le delegue, en su caso, el Consejo de Administración.

Excepcionalmente, en los casos de urgente necesidad, el Presidente puede adoptar las decisiones reservadas a la competencia del Consejo de Administración, viniendo obligado a dar cuenta a éste de los acuerdos adoptados, en la primera reunión ordinaria que celebre con posterioridad a la adopción de los mismos, a fin de que sean ratificados.

Sociedades Mercantiles Estatales

Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal S.A., Renfe Mercancías Sociedad Mercantil Estatal S.A., Renfe Fabricación y Mantenimiento Sociedad Mercantil Estatal S.A. y Renfe Alquiler de Material Ferroviario Sociedad Mercantil Estatal S.A.

La estructura de Gobierno de cada una de las cuatro sociedades filiales del Grupo Renfe se encuentra recogida en el Título III de sus Estatutos (“Órganos de la sociedad”, artículos 9 a 22).

Los órganos de Administración y Gobierno de las 4 sociedades filiales son:

1. El Consejo de Administración.
2. La Junta General de Accionistas.

CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN DE CADA UNA DE LAS SOCIEDADES MERCANTILES ESTATALES

Estatutariamente y por decisión del accionista único de las sociedades filiales, se establece que las sociedades estén regidas y administradas por un Consejo de Administración.

La composición del Consejo de Administración de cada una de las 4 sociedades filiales del Grupo Renfe, sus funciones, el régimen de reuniones y de sus acuerdos, etc., están definidos en sus Estatutos, los cuales fueron presentados en el Registro Mercantil de Madrid e inscritos en el momento de la constitución de las sociedades. Las posteriores modificaciones de los mismos también han sido objeto de inscripción en el correspondiente Registro Mercantil.

Funciones

Al Consejo de Administración le corresponde la gestión, administración y representación (en juicio o fuera de él) de la sociedad con las facultades que le atribuyen la Ley y sus Estatutos.

Delegación de Funciones

El Consejo de Administración puede, con sujeción a las disposiciones legales vigentes, delegar sus facultades y atribuciones en una Comisión Ejecutiva y/o uno o varios Consejeros Delegados, con la composición y el régimen de funcionamiento que el propio Consejo determine. La delegación podrá ser solidaria o mancomunada.

En ningún caso podrán ser objeto de delegación, la rendición de cuentas y la presentación de balances a la Junta General, ni las facultades que ésta conceda al Consejo, salvo que fuera expresamente autorizado para ello.

En aplicación del artículo 249 bis, del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital (en adelante, TRLSC) no podrá delegar, en ningún caso, las siguientes funciones:

- a) La supervisión del efectivo funcionamiento de las comisiones que hubiera constituido y de la actuación de los órganos delegados y de los directivos que hubiera designado.
- b) La determinación de las políticas y estrategias generales de la sociedad.
- c) La autorización o dispensa de las obligaciones derivadas del deber de lealtad conforme a lo dispuesto en el artículo 230 del TRLSC.
- d) Su propia organización y funcionamiento.
- e) La formulación de las cuentas anuales y su presentación a la Junta General.
- f) La formulación de cualquier clase de informe exigido por la ley al órgano de administración siempre y cuando la operación a que se refiere el informe no pueda ser delegada.
- g) El nombramiento y destitución de los consejeros delegados de la sociedad, así como el establecimiento de las condiciones de su contrato.
- h) El nombramiento y destitución de los directivos que tuvieran dependencia directa del Consejo o de alguno de sus miembros, así como el establecimiento de las condiciones básicas de sus contratos, incluyendo su retribución.

- i) Las decisiones relativas a la remuneración de los Consejeros, dentro del marco estatutario y, en su caso, de la política de remuneraciones aprobada por la Junta General.
- j) La convocatoria de la Junta General de accionistas y la elaboración del orden del día y la propuesta de acuerdos.
- k) La política relativa a las acciones o participaciones propias.
Las facultades que la Junta General hubiera delegado en el Consejo de Administración, salvo que hubiera sido expresamente autorizado por ella para subdelegarlas.

Estructura y Composición

La composición de los Consejos de Administración a 31 de diciembre de 2019, para cada una de las 4 sociedades mercantiles estatales, es como sigue:

RENFE VIAJEROS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL S.A.

D. Isaías Táboas Suárez (Presidente)
D^a. Anna Balletbó i Puig (Consejera)
D^a. Elena Espinosa Mangana (Consejera)
D^a. María del Carmen García Franquelo (Consejera)
D. Teófilo Beltrán Serrano (Consejero)
D. Pedro José Gálvez Muñoz (Consejero)
D. José Luis Marroquín Mochales (Secretario no Consejero)
D^a. María Uriel Sevillano Rodríguez (Vicesecretaria no Consejera)

RENFE MERCANCÍAS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL S.A.

D. Isaías Táboas Suárez (Presidente)
D. Koldo García Izaguirre (Consejero)
D^a. Asunción Cuervo Pinna (Consejera)
D. José García García (Consejero)
D. Álvaro Rodríguez Dapena (Consejero)
D. Joan Torres Carol (Consejero)
D. José Luis Marroquín Mochales (Secretario no Consejero)
D^a. María Uriel Sevillano Rodríguez (Vicesecretaria no Consejera)

RENFE FABRICACIÓN Y MANTENIMIENTO SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL S.A.

D. Isaías Táboas Suárez (Presidente)
D. Jordi Prat Soler (Consejero)
D^a. Ana Cristina Trifón Arévalo (Consejera)
D. Manuel Gómez Acosta (Consejero)
D. José Luis Marroquín Mochales (Secretario no Consejero)
D^a. María Uriel Sevillano Rodríguez (Vicesecretaria no Consejera)

RENFE ALQUILER DE MATERIAL FERROVIARIO SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL S.A.

D. Isaías Táboas Suárez (Presidente)
D. Francisco Bonache Córdoba (Consejero)
D^a. Cristina Hernández Ferreiro
D^a. Carmen Vélez Sánchez
D. José Luis Marroquín Mochales (Secretario no Consejero)
D^a. María Puente Peláez (Vicesecretaria no Consejera)

Modificaciones aprobadas en el ejercicio que afectan a la estructura y funcionamiento del Consejo de Administración:

Las modificaciones que se han producido en la composición de los Consejos de Administración de las Sociedades Mercantiles Estatales durante el ejercicio 2019 han sido las siguientes:

RENFE VIAJEROS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL S.A.:

INCORPORACIONES	CESES
	D. José Luis Cachafeiro Vila (Consejero)
	D ^a . Marta Torralvo Liébanas (Consejera)

RENFE MERCANCÍAS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL S.A.:

INCORPORACIONES	CESES
D. Koldo García Izaguirre (Consejero)	D. José Luis Cachafeiro Vila (Consejero)
D ^a . Asunción Cuervo Pinna (Consejera)	D ^a . María del Carmen García Franquelo (Consejera)

RENFE FABRICACIÓN Y MANTENIMIENTO SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL S.A.:

INCORPORACIONES	CESES
D ^a . Ana Cristina Trifón Arévalo	D. José Luis Cachafeiro Vila (Consejero)
	D ^a . María del Carmen García Franquelo (Consejera)

RENFE ALQUILER DE MATERIAL FERROVIARIO SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL S.A.:

INCORPORACIONES	CESES
D ^a . Cristina Hernández Ferreiro	D. Alejandro Cros Bernabéu (Consejero)
D ^a . Carmen Vélez Sánchez	D. Manuel Fresno Castro (Consejero)



Convocatorias de reunión

El art. 19 de los Estatutos establece que el Consejo de Administración será convocado por el Presidente mediante escrito dirigido a cada uno de sus miembros con siete (7) días de antelación a la fecha de la reunión. Asimismo, estará obligado a convocar el Consejo cuando así lo requiera cualquiera de los consejeros con indicación de los temas a tratar.

Por otro lado, dicho artículo recoge aquellos casos en los que el Vicepresidente, si hubiera sido designado, o no habiendo sido designado cualquier otro Consejero, con carácter excepcional, podrá convocar Consejo de Administración y formar el orden del día.

Asimismo, el Consejo podrá celebrar reuniones por vía telefónica o a través de videoconferencia siempre que se pueda garantizar la identidad de los Consejeros asistentes por estos medios.

Se deberá proporcionar a todos los miembros del Consejo cualquier información o documentación disponible y necesaria para la adopción de acuerdos en el seno de una reunión.

Todo Consejero podrá hacerse representar en sus Consejos de Administración por medio de otra persona, que deberá ostentar también la cualidad de Consejero de la sociedad con cargo vigente. La representación deberá conferirse por escrito y con carácter especial para cada reunión, y podrá incluir instrucciones en cuanto al sentido del voto en cada uno de los puntos incluidos en el orden del día.

Las discusiones o acuerdos de los Consejos se llevarán a un libro de Actas y cada Acta será firmada por el Presidente y el Secretario o por quienes les hubieran sustituido en la reunión a la que se refiere el Acta.

Régimen de adopción de acuerdos

Los acuerdos se adoptarán por mayoría absoluta de los Consejeros concurrentes a la sesión (presentes o debidamente representados), a excepción de aquellos casos para los que la Ley exige el voto favorable de las dos terceras partes de los componentes del Consejo.

En caso de no poderse llegar a dicha mayoría en la toma de acuerdos, el Presidente tendrá voto de calidad para deshacer los posibles empates en las votaciones.

Dietas por asistencia a las sesiones de los Consejos de Administración

El Accionista Único de las cuatro sociedades mercantiles estatales acordó con fecha 3 de mayo de 2019, tomando en consideración la redacción del artículo 217 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital introducida por la Ley 31/2014 de 3 de diciembre, modificar el artículo 18 de los Estatutos Sociales de las cuatro sociedades mercantiles estatales, en el sentido de establecer la retribución del Órgano de Administración fijando un sistema de dietas, a determinar por la Junta General de accionistas.

Tras la modificación aprobada la redacción del artículo 18 de los Estatutos Sociales es la siguiente:

“[...]”

Los miembros del Órgano de Administración de la Sociedad tendrán derecho a percibir una compensación por asistencia a sus reuniones consistente en una cantidad máxima aprobada por la Junta General, igual para cada uno de los miembros del Órgano de Administración asistentes a cada reunión del mismo en número que no exceda de 11 reuniones anuales. Este importe máximo aprobado por la Junta General no podrá exceder en ningún caso de la cantidad máxima autorizada por el Ministerio de Hacienda en función del Grupo en que esté clasificada la sociedad de conformidad con la correspondiente Orden en vigor del Ministerio de Hacienda. El importe aprobado se mantendrá para los siguientes años entretanto no sea modificado por un nuevo acuerdo de la Junta General.

Las compensaciones por asistencia aquí reguladas serán compatibles con las percepciones que puedan corresponder a los miembros del Órgano de Administración por la asistencia o concurrencia a las sesiones cuando sea necesario que éstos se desplacen de su residencia oficial.”

El Accionista Único, teniendo en cuenta que las Sociedades Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A., Renfe Mercancías Sociedad Mercantil Estatal, S.A. y Renfe Fabricación y Mantenimiento Sociedad Mercantil Estatal, S.A. están clasificadas como GRUPO 1, y atendiendo a lo dispuesto en la Orden del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, de 8 de enero de 2013, por la que se aprueban las cuantías máximas de las compensaciones por asistencia a los consejos de administración de sociedades mercantiles estatales, aprobó, según su grupo de clasificación, una cuantía anual de tales compensaciones por asistencia en: 11.994,00 € anuales.

En cuanto a la sociedad Renfe Alquiler de Material Ferroviario Sociedad Mercantil Estatal, S.A., teniendo en cuenta que la misma está clasificada como GRUPO 3, y atendiendo a lo dispuesto en la Orden del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, de 8 de enero de 2013, por la que se aprueban las cuantías máximas de las compensaciones por asistencia a los consejos de administración de sociedades mercantiles estatales, el Accionista Único acordó, según su grupo de clasificación, una cuantía anual de tales compensaciones por asistencia en: 6.854,00 € anuales.

La percepción de indemnizaciones por asistencia a los citados consejos de administración de las sociedades mercantiles estatales fue previamente aprobada por el Ministerio de Hacienda en informe emitido por Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas.

De acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente, hay que tener en cuenta que los miembros del Órgano de Administración que tengan la consideración de Altos Cargos no devengarán derecho alguno que les permita percibir las compensaciones aquí especificadas,

a excepción de las indemnizaciones por gastos de viaje, estancias y traslados que les correspondan de acuerdo con la normativa vigente.

Junta General de Accionistas de las cuatro Sociedades Mercantiles Estatales

Las cuatro sociedades filiales del Grupo Renfe tienen el carácter de sociedad unipersonal, ya que es la entidad pública empresarial Renfe-Operadora su único accionista.

En estos casos, el socio único ejercerá las competencias de la Junta General (art. 15 del TRLSC), como órgano deliberante en que se manifiesta la voluntad social por decisión de la mayoría en los asuntos de su competencia.

Clases de Juntas Generales

Las Juntas Generales de accionistas podrán ser ordinarias o extraordinarias y habrán de ser convocadas por el Consejo de Administración de la sociedad filial correspondiente.

La Junta General ordinaria, se reunirá necesariamente dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio para censurar la gestión social, aprobar, en su caso, las cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación del resultado.

El Presidente y el Secretario de la Junta General, serán los mismos del Consejo de Administración de la sociedad filial.

Adopción de Acuerdos y Actas

Las deliberaciones y acuerdos del Accionista Único, se harán constar en Actas extendidas o transcritas en un libro registro especial y serán firmadas por el Presidente y el Secretario.



Órgano de Gestión Interna. Comité de Dirección

Las funciones, estructura y composición del Comité de Dirección de RENFE-Operadora quedan definidas por el Presidente de la Entidad, quien posteriormente informa al Consejo de Administración.

A 31 de diciembre de 2019, el Comité de Dirección estaba formado por el Presidente, por cinco Directores Generales, un Secretario General y del Consejo de Administración, un Director y los cuatro Directores Generales de las sociedades filiales.

Entidad pública empresarial



Sociedades Mercantiles Estatales

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO
Isaías Táboas Suárez	Presidente
Jose Luís Cachafeiro Vila	Dirección General de Operaciones
Ángel Jiménez Gutiérrez	Dirección General de Seguridad, Organización y Recursos Humanos
Marta Torralvo Liébanas	Dirección General Económico-Financiera
Manel Villalante I Llauro	Dirección General de Desarrollo y Estrategia
Jose Luís Marroquín Mochales	Secretario General y del Consejo de Administración
Pilar Oviedo Cabrillo	Dirección General Adjunta a la Presidencia
Ángel Faus Alcaraz	Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad
Ramón Azuara Sánchez	Director General de Renfe Viajeros
M ^a . Carmen Rincón Córcoles	Directora General de Renfe Mercancías
Francisco Javier Bujedo Mediavilla	Director General de Renfe Fabricación y Mantenimiento
Joaquín del Moral Salcedo	Director General de Renfe Alquiler de Material Ferroviario

De los 12 miembros que forman parte del Comité de Dirección de Renfe a 31 de diciembre de 2019, 3 son mujeres (25%) y 9 hombres (75%).

Perfiles de los integrantes del Comité de Dirección

Isaías Táboas Suárez

Licenciado en Historia y ha obtenido diplomas de postgrado en Función Gerencial en la Administración Pública en ESADE y en Dirección de Marketing en EADA.

Ha desarrollado su carrera profesional entre la Administración Pública y el sector privado. En el sector público ha sido Secretario de Estado de Transportes (2010-2011), Secretario General de la Presidencia de la Generalitat de Catalunya (2006-2010) y Director del Gabinete del Ministro de Industria (2004-2006). Anteriormente

fue Director de Comunicación y Relaciones Institucionales de Renfe y Delegado de Patrimonio y Urbanismo en Catalunya y Aragón (1991-1996).

En el ámbito privado ha estado vinculado a la Universitat Oberta de Catalunya como director de Editorial UOC y Eureka Media SL (1996-2004) y como Director de Proyectos (2012-2013).

En la actualidad era Presidente del Consejo Editorial de Observatorio de las Ideas, así como socio fundador de las sociedades Global Transport Register S.L. y Global Line S.L. Ocupa el cargo de Presidente de Renfe-Operadora desde julio de 2018

José Luis Cachafeiro Vila

Licenciado en Ciencias Químicas por la Universidad de Santiago. Hasta ahora era subdirector de Planificación Estratégica y Estudios en Adif y fue secretario general de Transportes en el Ministerio de Fomento entre 2009 y 2012 y presidente de Intercontainer Ibérica. Con anterioridad y dentro de su trayectoria profesional, tanto en Renfe como en Adif, ocupó diferentes puestos como director de Producción de Transporte Combinado, Director de Información y Atención al Cliente en Estaciones y Servicios Conjuntos y, en el ámbito de Viajeros, fue también Director Comercial de Regionales y gerente Territorial de Salamanca, entre otros cargos.

Ángel Jiménez Gutiérrez

Licenciado en Sociología por la Universidad Complutense de Madrid, actualmente era responsable de la Gerencia de Área de Estudios, en la Dirección General de Desarrollo y Estrategia de la EPE desde 2017. Entre 2012 y 2017 ha sido también Gerente de Área de Estudios de Mercado y Promoción Comercial, y Gerente de Área de Análisis y Proyectos en la D.G. de Viajeros. Con anterioridad fue Director General de Seguridad, Organización y Recursos Humanos de la empresa, y Director General de Seguridad, Organización y Recursos Humanos, Internacional y Relacionales con Adif, entre 2004 y 2012. Con una larga trayectoria en Renfe, ha sido también Director de Organización, Comunicación y Desarrollo de Recursos Humanos, Director de

Comunicación Interna en el área de Recursos Humanos, así como del Gabinete de Prensa de la compañía, entre otras responsabilidades.

— **Marta Torralvo Liébanas**

Licenciada en Economía por la Universidad Autónoma de Madrid, cuenta con una dilatada experiencia profesional en la Administración del Estado. Desde 2007 pertenece al Cuerpo Superior de Interventores y Auditores del Estado; desde 2002, al Cuerpo de Gestión de la Hacienda Pública, y dentro de ese organismo, al Cuerpo Técnico de Auditoría y Contabilidad y al Cuerpo Técnico de Hacienda. Entre los años 2008 y hasta ahora ha sido Interventora y Auditora del Estado en la Oficina Nacional de Auditoría y de Control financiero y Auditoría del Sector Público Estatal de la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE). Entre sus responsabilidades en este periodo ha realizado diferentes auditorías financieras, de cumplimiento y operativas, y de Contrato-Programa y de costes, en Renfe Operadora, Ferrocarriles de Vía Estrecha, Aena, Enaire, Sociedad Estatal de Infraestructuras del Transporte Terrestre, Ineco o en el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, entre otros organismos. Fue Vocal Asesor de Empresas Públicas en la Subdirección General de Empresas y Participaciones Estatales de la Dirección General de Patrimonio del Estado, y ha impartido diferentes cursos en la Escuela de Hacienda Pública del Ministerio de Hacienda.

— **Manel Villalante I Llaurado**

Ingeniero industrial, y desde 2012 director de Movilidad e Infraestructuras del Transporte en Barcelona Regional Agencia de Desarrollo Urbano. Con más de 30 años de experiencia en temas de movilidad, infraestructuras y transportes, ha sido, entre otros puestos, director general de Transporte Terrestre en el Gobierno de Catalunya, director general de Transporte Terrestre en el Ministerio de Fomento, y ha ocupado diferentes cargos directivos en Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya (FGC) entre 2004 y 2007, y en Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB), entre 2000 y 2004. Ha sido igualmente miembro de diferentes Consejos de Administración como

Renfe Operadora, TMB, FGC o Consorcio Sagrera Alta Velocidad. Dirige actualmente el Postgrado en “Smart Mobility: Sistemas Inteligentes de Transporte” en la Universidad Politécnica de Catalunya y ha sido profesor de Planificación y Economía del Transporte en la misma universidad.

— **Jose Luis Marroquín Mochales**

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Letrado de la Junta de Castilla y León, Abogado del Estado. Entre otros puestos ha ocupado el de Abogado del Estado Jefe de la Secretaría General de Comunicaciones, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, Letrado Asesor de Retevisión y de su Consejo de Administración y Letrado Asesor de Puertos del Estado.

— **Pilar Oviedo Cabrillo**

Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto y Diplomada en el Senior Management Program por el Instituto de Empresa. Desde 1989 desarrolla su carrera profesional en RENFE y RENFE-Operadora, ocupando durante este tiempo diferentes puestos en las áreas de viajeros y en el ámbito corporativo. Hasta su nombramiento en la posición actual, desde 2004, fue responsable del área de Compras y Patrimonio de RENFE y RENFE-Operadora.

— **Ángel Faus Alcaraz**

Licenciado en periodismo por la Universidad de Navarra, posee una dilatada experiencia en el mundo de la comunicación política e institucional. Hasta la fecha, ha sido director de Comunicación del Grupo Parlamentario Socialista en el Senado, cargo que ocupaba desde 2014, y también director de Comunicación del PSOE en el Congreso de los Diputados durante la primera legislatura de Rodríguez Zapatero. Además, Faus fue subdirector general de comunicación del Ministerio de Defensa con Carme Chacón como Ministra.

En la Ejecutiva Federal de PSOE, Ángel Faus ha desarrollado su labor de asesoramiento para las últimas tres direcciones de José Luis Rodríguez Zapatero,

Alfredo Pérez Rubalcaba y Pedro Sánchez, ocupando puestos de distinta responsabilidad.

En el campo de la Comunicación Corporativa ha trabajado como consultor para firmas tan reconocidas como Burson Marsteller o Llorente&Cuenca.

Inició su trayectoria profesional en los servicios informativos de la cadena SER, Antena 3 y Tele 5. Ha sido profesor de comunicación política y ponente en diversos seminarios y masters profesionales.

— Ramón Azuara Sánchez

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Autónoma de Madrid. Ha desarrollado su trayectoria profesional en RENFE y RENFE-Operadora, empresa en la que ingresó en 1983. Entre otras responsabilidades ha ocupado los puestos de Director de Clientes de Cercanías, Director Comercial y de Planificación de Cercanías, Director de Proyectos e Innovación de Estaciones de Cercanías y Media Distancia, Director de Control de Gestión y Compras de la Dirección General de Viajeros.

— M^a del Carmen Rincón Córcoles

Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid. Ha desarrollado su vida profesional en RENFE, Adif y RENFE-Operadora, ocupando diversos cargos de responsabilidad dentro del área de Control de Gestión, Administración y Compras tanto en la Unidad de Negocio de Estaciones Comerciales (ADIF) como en la Dirección General de Mercancías. Desde abril de 2008, dirigió el departamento de Control de Gestión y Compras de Renfe Mercancías. También ha ejercido el cargo de Consejera en empresas como Emfesa S.A, Alfíl Logistics S.A, Combiberia S.A. y RailSider Logística Ferroviaria S.A.

— Francisco Javier Bujedo Mediavilla

Ingeniero Industrial por la Escuela de Ingenieros Industriales de Bilbao e Ingeniero Técnico Industrial por la Escuela Técnica Industrial de Santander. Ha desempeñado,

dentro del grupo Renfe entre otros, los puestos de gerente del Taller Central de Reparaciones de Valladolid, director de Material de la U.N. de Grandes Líneas, director de Material de la D.G. Servicios de Mercancías y Logística, director Técnico de Material de la Dirección Ejecutiva de Mercancías y Logística, director de Servicios de Mercancías en la D. G. de Fabricación y Mantenimiento, gerente de Área de Material y Desarrollo de Negocio en Renfe Alquiler de Material Ferroviario. En 2019 fue nombrado Director General de Renfe Fabricación y Mantenimiento.

En su experiencia externa ha sido director general de Irvia Mantenimiento Ferroviario.

— Joaquín del Moral Salcedo

Ingeniero Naval por la Escuela Politécnica Superior de la Universidad de A Coruña. Ha sido director general de Transporte Terrestre del Ministerio de Fomento, entre enero de 2012 y julio de 2018, consejero de Renfe Viajeros y de Renfe Mercancías, entre febrero de 2014 y junio de 2015. En el Ministerio de Fomento ha desempeñado el puesto de subdirector general de Inspección ante Organismos Internacionales de la Dirección General de Transporte, entre junio de 2008 y enero de 2012, entre otros cargos. En 2018 fue nombrado Director General de Renfe Alquiler de Material Ferroviario



Funciones

Las funciones del Comité de Dirección se centran en dirigir la actuación de la entidad pública empresarial RENFE-Operadora mediante la determinación, impulso y coordinación de las políticas de funcionamiento de la compañía.

Los asuntos objeto de tratamiento en el Comité de Dirección se pueden clasificar, en términos generales, en dos grandes grupos, y, dentro de éstos, en diferentes categorías:

○ Por su alcance formal:

- Asuntos para informar.
- Asuntos para deliberar, debatir y decidir.

○ Por su contenido:

- Asuntos que deben elevarse al Consejo de Administración.
- Asuntos que conviene elevar al Consejo de Administración para conocimiento de éste.
- Asuntos que deben ser decididos por el Presidente, previa deliberación del Comité de Dirección.
- Asuntos que conviene debatir en Comité de Dirección, en cuanto derivados de decisiones de éste o del Consejo de Administración.
- Asuntos que, por afectar a varios estamentos de la empresa o por decisión específica del Presidente, se trasladen al Comité de Dirección para información, debate y decisión, según los casos.

Retribuciones de los miembros del Comité de Dirección

Los miembros del Comité de Dirección no perciben remuneración específica por asistir a las reuniones.

Convocatorias de reunión

El Comité de Dirección se reúne, con carácter habitual, una vez por semana, sin perjuicio de que pueda ser convocada una reunión en cualquier momento si la urgencia del asunto lo exige.

Modificaciones producidas a lo largo del ejercicio

Formaron parte del Comité de Dirección durante algún período de tiempo del ejercicio 2019 las siguientes personas:

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO
Isaías Táboas Suárez	Presidente
Jose Luís Cachafeiro Vila	Director General de Operaciones
Ángel Jiménez Gutiérrez	Director General de Seguridad, Organización y Recursos Humanos
Marta Torralvo Liébanas	Directora General Económico-Financiera
Manel Villalante I Llaurado	Director General de Desarrollo y Estrategia
Jose Luís Marroquín Mochales	Secretario General y del Consejo de Administración
Pilar Oviedo Cabrillo	Directora General Adjunta a la Presidencia
Diego J. Molero Alonso	Director del Gabinete de Presidencia
Ángel Faus Alcaraz	Director de Comunicación, Marca y Publicidad
Ramón Azuara Sánchez	Director General de Renfe Viajeros
M ^a . Carmen Rincón Córcoles	Directora General de Renfe Mercancías
Abelardo Carrillo Jiménez	Director General de Renfe Mercancías
Francisco Javier Bujedo Mediavilla	Director General de Renfe Fabricación y Mantenimiento
Félix Pintado Palacio	Director General de Renfe Fabricación y Mantenimiento
Joaquín del Moral Salcedo	Director General de Renfe Alquiler de Material Ferroviario

Sociedades Mercantiles Estatales

Renfe Viajeros S.M.E., S.A., Renfe Mercancías S.M.E., S.A., Renfe Fabricación y Mantenimiento S.M.E., S.A. y Renfe Alquiler de Material Ferroviario S.M.E., S.A.

Estructura y composición

La composición de los Comités de Dirección a 31 de diciembre de 2019 de las 4 sociedades filiales es la siguiente:

RENFE VIAJEROS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL, S.A.

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO
D. Ramón Azuara Sánchez	Director General
D ^a . María Isabel Martínez de Pinillos	Directora de Coordinación y Proyectos
D. Antonio Monrocle Muñoz	Director de Seguridad
D. Jose Enrique Cortina Vicente	Director Área de Negocio de Cercanías y Otros Servicios Públicos
D ^a . Sonia Araujo López	Directora Área de Negocio de Alta Velocidad y Otros Servicios Comerciales
D. Félix A. Martín Merino	Director Área de Negocio de Nuevos Productos y Operaciones Internacionales Viajeros

RENFE MERCANCÍAS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL, S.A.

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO
D ^a . María del Carmen Rincón Córcoles	Directora General
D ^a . Rocío Huerta Leiva	Jefe de Área de Coordinación
D. José Ángel Méndez González	Director Gerente LOGIRAIL
D. Antonio León Barrios	Director de Control de Gestión y Compras
D. Andrés Novillo Romero	Director de Producción
D. Alejandro Huergo Luz	Director de Marketing
D. Julián Mata Benselán	Gerente de Mercado Intermodal
D. Juan Sagües Cifuentes	Gerente de Mercado Siderúrgico
D. Victoriano Castaños Vesga	Gerente de Mercancías Ancho Métrico
D ^a . M ^a Jesús Larriba Laguna	Gerente de Mercado de Automóvil
D ^a . M ^a Elena Barbo Poza	Gerente de Mercado de Multiproducto
D. Javier Marcide Castroman	Gerente de Proyectos Logísticos
D ^a . Sara Gil Ferreras	Gerente de Innovación y Filiales
D. Oscar Pérez-Serrano Fúnez	Gerente de Sistemas y Tecnologías de la Información
D. José María Reyes Hernández	Gerente de Área de Seguridad
D. Antonio Tejero Roldán	Gerente de Área de Organización y RRHH
D ^a . Fátima M ^a Faustino Custodio	Gerente de Asesoría Jurídica, quien además actúa en calidad de Secretaria del Comité de Dirección

RENFE FABRICACIÓN Y MANTENIMIENTO SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL, S.A.

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO
D. Javier Bujedo Mediavilla	Director General
D. Joaquín Lizcano Abengózar	Director de Gestión de Sociedades Participadas y Desarrollo de Negocio
D. Manuel Alcedo Moreno	Director de Aprovisionamiento, Contratación y Logística
D. José Tomás Martín Jiménez	Director de Mantenimiento de Material OSP
D. Ángel María Espinilla Garrido	Gerente de Área de Administración y Control de Gestión
D. Braulio Venero Pedrosa	Gerente de Área de Grandes Intervenciones y Componentes
D. Raúl López Lobo	Gerente de Área de Mantenimiento de Mercancías y otros Clientes
D. Eugenio A. Anubla Lucia	Gerente de Área de Instalaciones
D. Juan José Real Sánchez	Director de Ingeniería, Seguridad y Calidad
D ^a . Teresa Torres Agudo	Gerente de Área de Organización y RR.HH.
D. Mario Esquinas Torres	Gerente de Coordinación
D. J. Ignacio Aguado Fernández	Gerente de Asesoría Jurídica

RENFE ALQUILER DE MATERIAL FERROVIARIO SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL, S.A.

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO
D. Joaquín del Moral Salcedo	Director General
D. Miguel Angel Solís Márquez	Gerente de Material
D. Agustín Altemir Allueva	Gerente de Gestión Financiera y Presupuestaria de Renfe Alquiler
D. Francisco Cañamero Palacios	Gerente de Área Comercial
Dña. María Puente Peláez	Gerente de Asesoría Jurídica



Políticas del Grupo Renfe

El Grupo Renfe mantiene un compromiso de gestión empresarial responsable, siguiendo unos principios fundamentales de ética, transparencia, integridad y buen gobierno. Como prueba de ello:

- Es firmante del Pacto Mundial desde el año 2005, una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en Responsabilidad Social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Dichos principios son:
 - El respeto de los derechos humanos
 - La no discriminación en el empleo y la ocupación
 - El respeto por las personas
 - Evitar ser cómplice de violaciones de derechos humanos
 - Las relaciones responsables con el entorno
 - El cuidado del medio ambiente
 - El respeto de la normativa anticorrupción
 - Las relaciones responsables con terceros
 - La responsabilidad en el trato con las Administraciones Públicas
- Ha asumido como propios la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las Directrices de la OCDE y la Declaración Tripartita de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Cumple con lo dispuesto por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- En 2017, el Grupo Renfe se ha adscrito al Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo, OMT. Este código es un marco fundamental de

referencia para el turismo responsable y sostenible; el Código Ético Mundial para el Turismo es un conjunto omnicomprendivo de principios concebido para orientar a los principales actores del desarrollo turístico. Dirigido a Gobiernos, empresas turísticas, comunidades y turistas por igual, su objetivo es ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez sus posibles consecuencias negativas para el medio ambiente, el patrimonio cultural y las sociedades de alrededor del mundo.

- 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 la International Chamber of Commerce.

Respecto a las Políticas concretas en cada una de las cuestiones señaladas por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, debemos señalar:

Política Medioambiental

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

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

El compromiso ambiental de Renfe plasma las obligaciones y compromisos que adquiere con el medio ambiente y su entorno social, con 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.

En este sentido se prevé la actualización y adaptación de la Política Ambiental del Grupo Renfe en el próximo año.

Política Social y de Personal

Entre los retos planteados para el Grupo Renfe en 2019, en lo que se refiere al compromiso con los empleados se encuentra dar respuesta a un proceso necesario de rejuvenecimiento de su plantilla, y ganar en competitividad y productividad, para poder abordar el proceso de liberalización del mercado de viajeros en las mejores condiciones.

En este proceso de renovación, con la incorporación de nuevos profesionales, uno de los retos que tiene la empresa es garantizar la transmisión del conocimiento en el proceso

de sustitución de los profesionales que salen y la adaptación de sus recursos a las nuevas necesidades.

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

Política relativa al respeto de los derechos humanos

El Grupo Renfe tiene integrado en los principios su código ético su política concreta relativa al respeto de los derechos humanos.

En este sentido, durante 2019 Renfe ha estado trabajando en un borrador de Política de Derechos Humanos que se encuentra pendiente de su aprobación por el Comité de Dirección de la compañía.

Política relativa al comportamiento ético, buen gobierno y lucha contra la corrupción y el soborno

Código Ético

El modelo de integridad del Grupo Renfe considera el Código Ético del Grupo Renfe (aprobado en sesión del Consejo de Administración de RENFE-Operadora de 29 abril de 2014) un pilar básico en el que se sustenta el entorno de control, cumplimiento, ética y buen gobierno corporativo.

El Código Ético del Grupo Renfe supone un paso más en el compromiso de la Organización con la ética y la integridad que rigen su gestión empresarial y su cultura corporativa. 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 del Grupo Renfe en su desempeño laboral diario, en la relación con otros empleados, clientes, proveedores, la Administración y la sociedad en general. Los principios de conducta recogidos en el Código Ético del Grupo Renfe establecen unas pautas generales que orientan a todos los empleados del Grupo durante el desempeño de su actividad profesional, tomando como referencia la Misión, la Visión y Valores del Grupo Renfe, su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial y de Sostenibilidad y sus compromisos como firmante de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Este Código Ético se aplica a todas las empresas y sociedades del Grupo Renfe, independientemente del país en el que desarrolle sus actividades.

Su cumplimiento se entiende sin perjuicio del estricto cumplimiento, en cada caso, de las leyes de cada uno de los países donde la organización opera y del respeto a los principios éticos de sus respectivas culturas y de la normativa interna del Grupo, en especial la relativa a seguridad en la circulación.

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.

Los principios de actuación son:

- Respeto de los derechos humanos
- No discriminación en el empleo y la ocupación

- Respeto por las personas
- No ser cómplice de violaciones de los derechos humanos
- Relaciones responsables con el entorno
- Cuidado del medio ambiente
- Anticorrupción
- Lealtad a la empresa
- Cumplimiento de la ley
- Integridad, profesionalidad y competencia
- Confidencialidad
- Utilización de recursos
- Relaciones responsables con terceros
- Relación con Administraciones Públicas

El Grupo Renfe tiene publicado su Código Ético en la página web corporativa (www.renfe.com) pudiendo acceder al mismo cualquier tercero, así como en la Intranet a disposición de todos los empleados.

El conocimiento del Código Ético se incluye como parte de la formación que reciben las nuevas incorporaciones que comienzan a trabajar en el Grupo. Este hecho pone de manifiesto el esfuerzo constante de la Organización para que el Código Ético sea conocido y entendido por todos los empleados, así como por todos los grupos de interés en general.

El compromiso del Grupo Renfe se pone de manifiesto en la creación de su Comisión del Código Ético, que es el Órgano encargado de velar por el cumplimiento del Código Ético, así como de resolver cualquier duda interpretativa en materia de ética e integridad.

Las principales funciones de la Comisión del Código Ético son las siguientes:

- Fomentar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código.
- Interpretar las normas emanadas del Código y supervisar la aplicación de las mismas.
- Establecer y gestionar el canal de consulta, notificación o denuncia.
- Investigar los posibles incumplimientos y resolver las dudas o consultas que se formulen a través de dicho canal.
- Garantizar la veracidad y ecuanimidad de cualquier procedimiento iniciado, así como los derechos de las personas presuntamente implicadas en un posible incumplimiento.
- Revisar el Código periódicamente con el objetivo de ajustar sus requerimientos a las necesidades de la organización y su relación con el entorno y con sus grupos de interés, considerando asimismo las sugerencias y propuestas que realicen los empleados del Grupo Renfe. Cualquier revisión o actualización del presente Código Ético requerirá la aprobación por el Consejo de Administración de Grupo Renfe.

El Reglamento de Funcionamiento de la Comisión del Código Ético del Grupo Renfe recoge la información relativa a su funcionamiento y el Protocolo de Funcionamiento del Canal Ético la información relativa a la tramitación de las comunicaciones recibidas en el canal de comunicación del Código Ético.

El Grupo Renfe pone a disposición de sus empleados y de cualquier tercero, un canal (codigoetico@renfe.es), que es un espacio de comunicación, que permite a cualquiera de sus grupos de interés expresar sus dudas, sugerencias o posibles incumplimientos de las normas recogidas en dicho Código.

En 2019, se han recibido 12 comunicaciones, 1 se ha clasificado como consulta y 11 como denuncias.

Durante el año 2019 se desarrollaron acciones de comunicación con la finalidad de promover el conocimiento y difusión del Código Ético. Asimismo, se han impartido 22

acciones formativas (1.213 horas de formación), para tratar cuestiones sobre el Código Ético dentro del Programa de Acogida de nuevas incorporaciones al Grupo (1.213 participantes).

En 2019, accedieron 149 personas a la sección del apartado del Código Ético en la intranet de Renfe y la página web www.renfe.com registró 951 visitas y 182 descargas del documento del Código Ético.



Cumplimiento Normativo y Cumplimiento Normativo Penal

Otro de los pilares básicos del compromiso del Grupo con la ética y la integridad es la prevención de delitos en materia de responsabilidad penal de las empresas (artículo 31. Bis del Código Penal).

El Grupo Renfe desde el ejercicio 2013 trabaja en una serie de hitos con el objetivo de crear una verdadera cultura de cumplimiento corporativa y transmitirla a todos los miembros de la Organización.

Entre estos hitos destaca la aprobación en diciembre 2018 de la Política de Cumplimiento Normativo y Cumplimiento Normativo Penal del Grupo Renfe que, en línea con los compromisos de nuestro Código Ético, pretende reforzar la voluntad del Grupo en dar cumplimiento a los valores que demanda nuestra sociedad en relación con la honestidad, la transparencia y la observancia estricta de la legalidad.

Con esta Política, que forma parte del Modelo Organizativo y de Gestión para la Prevención de delitos penales de las personas jurídicas del Grupo Renfe (Compliance Penal), el Grupo Renfe, pretende seguir a la vanguardia del cumplimiento normativo y de la prevención de irregularidades, y dar un paso más en el compromiso de mejora continua de la Organización para situarse en los más altos estándares en materia de ética, integridad y profesionalidad en el desarrollo de nuestros negocios y desempeño de su actividad.

Los Principios y Fundamentos sobre los que se articula la Política de Cumplimiento Normativo y la de Cumplimiento Normativo Penal (Compliance) del Grupo Renfe, así como todos los elementos que se integran y/o derivan de la misma (p.ej.- procesos, políticas, manuales, modelos, etc.), son:

- Respeto absoluto por el cumplimiento de la legislación vigente que le sea de aplicación al Grupo Renfe, así como de toda la normativa interna existente.

El Consejo de Administración del Grupo Renfe pone de manifiesto su absoluto rechazo a cualquier tipo de ilícito o incumplimiento en el seno de la Organización de forma expresa, dejando así constancia de su aversión y rechazo a cualquier posible irregularidad.

- Hacer llegar, por parte de la Dirección del Grupo Renfe a todos los grupos de interés con los que se relaciona, el conjunto de valores éticos que impregnan la actividad de la Organización y que se ponen de manifiesto en nuestro Código Ético.

- Existencia de canales públicos y abiertos a los grupos de interés con los que la Organización se relaciona para que comuniquen cualquier sospecha o presunta irregularidad o incumplimiento, tanto del Código Ético del Grupo Renfe como de cualesquiera otras normativas internas y externas.

El Grupo Renfe se compromete a que toda comunicación realizada será investigada con las debidas garantías legales, como por ejemplo ausencia de represalias contra el denunciante, y bajo los más altos estándares de confidencialidad. Por su parte, los directivos y empleados se comprometen a colaborar y cooperar en todo cuanto sea necesario para esclarecer los hechos.

- Creación de un entorno de transparencia, ética y cumplimiento entre nuestros directivos y empleados mediante campañas de divulgación, sensibilización y formación.

El Grupo Renfe se compromete a facilitar a sus empleados sesiones de formación, con una frecuencia suficiente, para garantizar la actualización de sus conocimientos en materia de ética y cumplimiento y para que conozcan los avances realizados por la Organización al respecto.

Durante el ejercicio 2019 se ha licitado el servicio para desarrollar un programa formativo para cumplir con los requisitos que el Código Penal (Artículo 31 bis), la Circular de la Fiscalía General del Estado y la jurisprudencia del Tribunal Supremo establecen en relación con la obligación de formar a trabajadores en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica (Compliance Penal), en el cual también se impartirá formación sobre el Código Ético. Este programa formativo se pondrá en marcha a primeros del 2020.

Transparencia

En el marco de la Ley 19/2013 de Transparencia, acceso a la información y buen gobierno, el Grupo Renfe dispone –desde 2014– de un apartado en su página web dedicado a la publicación de información relevante para garantizar la transparencia de su actividad, agrupada por las siguientes materias: estructura organizativa, funciones, información económica y financiera, indicadores, etc. En este último apartado se ofrece, adicionalmente, información sobre las relaciones del Grupo Renfe con sus grupos de interés, la calidad en el servicio, la transparencia en las contrataciones y convenios, el derecho de acceso a la información y los temas vinculados al buen gobierno corporativo (www.renfe.com/empresa/LeyTransparencia/Indicadores.html).

Desde el mismo apartado, las personas interesadas en información adicional del Grupo en materia de la citada Ley de Transparencia, pueden enviar sus solicitudes a través del enlace al Portal de Transparencia de la Administración General del Estado (transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/Derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica/Solicite-informacion.html).

Durante 2019, Renfe recibió un total de 89 solicitudes de información a través del Portal, 12 más que el año anterior; las cuales fueron atendidas en su totalidad dentro de los plazos definidos por la Ley de Transparencia. En 55 de las 89 solicitudes se concedió el total de la información requerida y en 15 más se brindó parcialmente. Las demás solicitudes fueron denegadas o inadmitidas por diversas razones. Los temas de interés predominantes estaban vinculados a la actividad de la sociedad Renfe Viajeros, seguida por aspectos corporativos del Grupo.

Asimismo, durante 2019 la Unidad de Transparencia se integró dentro del área de Relaciones Institucionales para favorecer las sinergias con el equipo responsable de atender los requerimientos de información de instituciones y otros grupos de interés, brindando así una información más completa, contextualizada y coordinada a los usuarios del Portal de Transparencia.



Sistema de control interno

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 2019 la realiza 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.).

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.

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.

Además, el Grupo Renfe cuenta con un Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF). El SCIIF lo constituyen el conjunto de procesos que el Grupo Renfe lleva a cabo para proporcionar seguridad razonable respecto a la fiabilidad de la información financiera que se suministra a los grupos de interés, tanto internos como externos.

El SCIIF busca proporcionar una certeza suficiente de que los controles internos funcionan de manera efectiva, para ello documenta los procesos identificados como relevantes. Para cada uno de estos procesos se realiza un análisis de su funcionamiento, identificando los riesgos potenciales asociados, así como los controles mitigadores existentes. Además, se plantean otros posibles controles y planes de acción a implantar para mejorar el proceso

de cara a la cobertura de riesgos que amenazan los objetivos de la información financiera. Todo este proceso queda documentado en las denominadas matrices de riesgos y controles.

Como parte integrante y fundamental del Sistema de Control, el Grupo Renfe cuenta con la supervisión interna de toda la actividad del Grupo a cargo de la Dirección de Auditoría Interna y Compliance, 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 y Compliance en 2019 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; mejoras del Sistema de Gestión de Riesgos Empresariales; y la realización de diversas acciones de comunicación tanto interna como externamente, dirigidas a consolidar una cultura de auditoría, cumplimiento y riesgos 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.

Comisión de Auditoría y Control de RENFE-EPE

La entidad pública empresarial, en el marco de lo establecido en la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas, consideró conveniente y oportuno, contar de forma voluntaria, con una Comisión de Auditoría y Control, dependiente del Consejo de Administración.

Así, el Consejo de Administración de RENFE-Operadora, en su sesión del día 1 de abril de 2014, constituyó una Comisión de Auditoría y Control, y aprobó sus Normas de Funcionamiento. Durante el año 2019 estas Normas fueron modificadas.

El objetivo de la Comisión es dotar al Consejo de Administración de RENFE-Operadora de soporte técnico adecuado en materia de información financiera y control interno, teniendo en cuenta la complejidad inherente a los procesos de dirección y gestión de las organizaciones, que precisan cada vez más de un ejercicio profesional y especializado.

La Comisión tiene, entre sus funciones servir de apoyo al Consejo de Administración en sus cometidos de vigilancia, mediante la revisión periódica del proceso de elaboración de la información económico-financiera, de sus controles internos y de la independencia del Auditor externo. Igualmente, aprueba el Programa Anual de Trabajo de la Dirección de Auditoría Interna y Compliance.

Esta Comisión, a 31 de diciembre de 2019, ha celebrado 2 reuniones y está integrada por: 1 Consejera-Presidenta; 2 Consejeros-Vocales, 1 Secretario No-Consejero y 1 Vicesecretaria No-Consejera.

Comisiones de Auditoría y Control de las cuatro Sociedades Mercantiles Estatales

En virtud de la naturaleza de estas sociedades, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 180.3 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas, los Estatutos de las 4 Sociedades Mercantiles Estatales del Grupo Renfe (Renfe Viajeros, Renfe Mercancías, Renfe Fabricación y Mantenimiento y Renfe Alquiler de Material Ferroviario), en su artículo 22, regulan la constitución de la Comisión de Auditoría y Control.

Así, cada uno de los Consejos de Administración, en sesión de 23 de julio de 2014 (Renfe Viajeros, Renfe Mercancías y Renfe Fabricación y Mantenimiento) y de 31 de marzo de 2015

(Renfe Alquiler de Material Ferroviario), constituyen una Comisión de Auditoría y Control, y aprueban sus Normas de Funcionamiento. Durante el año 2019 estas Normas fueron modificadas.

Igualmente, hay que señalar, posteriormente a esta fecha y con la reforma de la Ley de Auditoría de Cuentas (Ley 22/2015, de 20 de julio) y su entrada en vigor en el año 2016, la sociedad Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A., es considerada Entidad de Interés Público, estando obligada a que su Comisión de Auditoría y Control cumpla los requisitos establecidos en el artículo 529. quaterdecies ("Comisión de auditoría") de la Ley de Sociedades del Capital (Real Decreto Legislativo 1/2010 de 2 de julio).

El objetivo de la Comisión es dotar al Consejo de Administración de la sociedad, del soporte técnico adecuado en materia de información financiera y control interno, teniendo en cuenta la complejidad inherente a los procesos de dirección y gestión de las organizaciones, que precisan cada vez más de un ejercicio profesional y especializado.

La Comisión tiene, entre sus funciones servir de apoyo al Consejo de Administración en sus cometidos de vigilancia, mediante la revisión periódica del proceso de elaboración de la información económico-financiera, de sus controles internos y de la independencia del Auditor externo. Igualmente, aprueba el Programa Anual de Trabajo de la Dirección de Auditoría Interna y Compliance.

En el año 2019 la Comisión de Auditoría y Control de las sociedades mercantiles estatales Renfe Viajeros y Renfe Mercancías, han celebrado 4 reuniones. Por su parte, la Comisión de Auditoría y Control de las sociedades mercantiles estatales Renfe Alquiler de Material Ferroviario y Renfe Fabricación y Mantenimiento, han celebrado 3 reuniones.

Estas Comisiones están integradas por un máximo de tres (3) Consejeros, sin funciones ejecutivas, designados de entre los miembros del Consejo de Administración de su sociedad, teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos.

Gestión de Riesgos

En el año 2014 se aprobó en Comité de Dirección de RENFE-Operadora la Política de Control y Gestión de Riesgos del Grupo Renfe, la cual fue presentada en el Consejo de Administración de RENFE-Operadora del mes de diciembre de 2014.

La Política de Control y Gestión de Riesgos del Grupo Renfe trata de establecer el marco general de actuación, así como los principios básicos, los procedimientos y las responsabilidades para llevar a cabo el control y la gestión de los riesgos a los que debe enfrentarse el Grupo Renfe.

En la Política de Control y Gestión de Riesgos 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.

El objetivo de este Sistema de Gestión de Riesgos es asegurar razonablemente que todos los riesgos significativos son identificados, evaluados y sometidos a un seguimiento continuo. Se pretende lograr un entorno donde exista la capacidad de trabajar con riesgos de manera controlada, gestionándolos de una manera activa, permitiendo aprovechar nuevas oportunidades.

Mediante la Gestión del Riesgo se pretende sistematizar los procedimientos y sistemas de control interno ya existentes en la Entidad, así como incrementar u optimizar las medidas de identificación, control y mejora en el caso de que se detectaran debilidades susceptibles de ser cubiertas.

En la metodología de trabajo establecida para el Sistema de Gestión de Riesgos se han definido los siguientes bloques de análisis y gestión.

Riesgos Generales o Empresariales (SGRG):

Son los riesgos de la empresa que podrían afectar a la consecución de sus objetivos. La gestión de los riesgos generales o empresariales es un proceso que permite tratar eficazmente la incertidumbre, identificando riesgos y oportunidades, y optimizando la capacidad de generar valor. Dentro de ellos encontramos riesgos estratégicos, operativos, económico financieros, etc. Se realiza desde un enfoque basado en la identificación, evaluación y gestión por procesos.

Este Sistema se encuentra actualmente en una fase de desarrollo y evolución (Fase II) para seguir trabajando en la implantación de un modelo eficaz y maduro.



Riesgos de Gestión Específica (SGRE)

Son los riesgos susceptibles de materializarse en el ámbito de ciertas áreas o funciones de la empresa, que por sus características se consideran críticos y con una gestión independiente.

En algunos casos ya se gestionaban con anterioridad a la implantación del Sistema de Gestión de Riesgos. En este bloque se encuadran los riesgos vinculados a las áreas de Seguridad en la Circulación, Riesgos Medioambientales, Autoprotección, Seguridad, Riesgos Laborales y Seguridad de la Información.

Otros riesgos considerados dentro de este ámbito son los riesgos asociados a la posible comisión de delitos con responsabilidad penal de la persona jurídica (Compliance Penal) y los riesgos asociados a la generación de la información financiera, estos últimos gestionados mediante un Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF).

Estas tipologías de riesgos tienen sus propios sistemas de gestión, con modelos y diseños específicos para abordar de la manera más óptima la gestión, supervisión y mitigación de sus respectivos riesgos, y cumplir, en cada caso, con lo establecido en las correspondientes normativas.

Evolución y medidas adoptadas

La Organización, en estos últimos años, continúa trabajando en la mejora continua de aquellos sistemas de gestión específica que ya existían, y en la implantación y desarrollo de los sistemas de gestión de riesgos nuevos (Sistema de Riesgos Generales o Empresariales, SCIIF y Modelo de Compliance Penal).

Respecto al Sistema de Gestión de Riesgos Generales o Empresariales (SGRG), junto con la propia necesidad de evolución y desarrollo del SGRG contemplada en la Política de Riesgos aprobada, aparece una necesidad adicional: las nuevas ISO 9001:2015 y la ISO 14001:2015 para los Sistemas de Gestión de Calidad y Gestión Medioambiental (de aplicación obligatoria en el año 2018 para el mantenimiento de estas certificaciones)

establecen como necesario promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.

El Grupo Renfe ha trabajado intensamente en este ámbito y ha establecido un Modelo de Gestión de Riesgos Generales o Empresariales basado en la identificación de las amenazas específicas que pueden afectar a cada uno de los procesos recogidos en el Mapa de Procesos del Grupo Renfe.

Con la adopción de este modelo de riesgos por procesos se ha realizado una actualización del Catálogo de amenazas o eventos potenciales que pueden afectar al Grupo, así como una actualización de las identificaciones y evaluaciones de los riesgos, sus controles y las acciones mitigadoras en cada proceso; se acerca el SGRG a los gestores, creando cultura de riesgos, promoviendo la participación activa de los trabajadores y propiciando una visión y valoración más realista, en la cual se considera la experiencia y la búsqueda de la mejora continua.

Durante el 2019 se ha realizado una gran labor de difusión sobre la cultura de riesgos, en qué consiste el Sistema de Gestión de Riesgos Generales-Empresariales (SGRG) y la importancia del contribuir al buen funcionamiento del mismo. Entre otras acciones, se han mantenido reuniones informativas y formativas con todas las áreas implicadas.

En el 2019 se ha implantado una herramienta informática para la gestión del SGRG y se ha dado formación específica sobre gestión de riesgos y sobre el manejo de la herramienta a 129 trabajadores.

Respecto al sistema de gestión para la prevención de riesgos penales, en el año 2015 se empezó a trabajar en el Modelo Organizativo y de Gestión para la Prevención de delitos penales de las personas jurídicas para el Grupo Renfe y sus sociedades (Modelo de Compliance). Dicho Modelo fue verificado por un tercero independiente, el cual emitió en fecha 4 de noviembre de 2015 un Informe de Verificación.

Durante el ejercicio 2018 se realizaron importantes trabajos para la actualización del Modelo y una nueva verificación del mismo. Tras la aprobación formal del Modelo de Compliance del Grupo Renfe en diciembre de 2018, el Grupo Renfe ha continuado trabajando en el 2019 en la hoja de ruta establecida por los Consejos de Administración del Grupo con la finalidad de alcanzar una completa implementación del Modelo de Compliance Penal, adoptando los requerimientos establecidos en el Código Penal para la prevención de la responsabilidad penal de la persona jurídica (artículo 31.bis).

Se ha trabajado con prioridad, durante el 2019, en la revisión y adecuación del canal ético a la nueva normativa de protección de datos y privacidad. Además, se ha establecido como obligatoria la firma de un compromiso de confidencialidad por todos los miembros de la Comisión del Código Ético y todas aquellas personas que en el transcurso de una investigación puedan tener acceso o conocimiento de estas cuestiones.

Se ha rediseñado el Reglamento de Funcionamiento de la Comisión del Código Ético del Grupo Renfe, el cual recoge la información relativa a su funcionamiento, y se ha elaborado un Protocolo de Funcionamiento del Canal Ético para recoger la información relativa a la tramitación de las comunicaciones recibidas en el canal de comunicación del Código Ético.

Otra de las acciones realizadas en este ámbito durante el ejercicio 2019 ha sido el diseño y licitación de un Plan de Formación obligatorio para todos los empleados del Grupo Renfe (establecido a dos años), los cuales en función de su perfil accederán a una formación presencial y/o e-learning. Esta formación comenzará a desarrollarse en el ejercicio 2020.

De forma paralela a este Plan de Formación, en los Programas de Acogida para nuevas incorporaciones al Grupo Renfe durante el año 2019, se ha impartido formación a más de 1.200 personas en cuestiones relativas a Código Ético, Compliance, Auditoría y Riesgos.

Además, el Grupo Renfe durante el 2019 ha elaborado una cláusula de integridad y lucha contra el fraude para su inclusión en los pliegos de condiciones particulares, como

obligaciones que deben cumplir las empresas licitadoras y las adjudicatarias del Grupo Renfe.

El Grupo Renfe se compromete a hacer seguimiento y mantener actualizado su sistema de gestión de riesgos, para garantizar la mejora continua y el buen hacer empresarial, con especial atención a los riesgos penales. Por su parte, desde el Consejo de Administración y la Dirección del Grupo Renfe se manifiesta el compromiso con el impulso constante de una verdadera cultura de prevención interna, siendo crítica la autorregulación y el autocontrol.

Sistema de control interno de la información financiera

En el Grupo Renfe se está llevando a cabo la implantación de un Sistema de Control Interno de la Información Financiera (también SCIIF o Sistema), habiéndose definido un único SCIIF para todo el Grupo Renfe, como sistema de gestión específico dentro del Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo.

Este Sistema proporciona una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera que se suministra a los grupos de interés.

El último responsable de la existencia y mantenimiento del adecuado y efectivo SCIIF en Renfe Operadora y en las sociedades identificadas como relevantes de acuerdo con el alcance, es el Consejo de Administración de cada una de ellas. El responsable de su implantación, junto con su diseño, evaluación y seguimiento, es el Comité de Dirección de RENFE-Operadora. Auditoría Interna es la función encargada de la supervisión y evaluación del sistema, de la eficacia de los controles existentes y de realizar recomendaciones para la mejora del SCIIF. Por su parte, las Comisiones de Auditoría y Control supervisan el procedimiento y sistema de elaboración de la información financiera, para lo cual aprueban el plan de supervisión del SCIIF dentro del programa anual de trabajos de Auditoría Interna.

El SCIIF se gestiona desde la Dirección de Finanzas y Administración, que es la encargada del mantenimiento y actualización del sistema, realizando los procesos de reporting,

identificando nuevos riesgos y controles y elaborando la información para su presentación a la Dirección General Económico-Financiera. La función responsable del SCIIF también desarrolla labores de supervisión en su ámbito de actuación, ejerciendo la supervisión continua y realizando una monitorización sobre el cumplimiento y la eficacia del SCIIF mediante los procesos de autoevaluación.

Para la gestión y supervisión del SCIIF se ha definido y documentado, además de la estructura organizativa y de responsabilidades, el proceso de trabajo en cuanto a la gestión del Sistema, que incluye, entre otras tareas, la identificación de los riesgos. En cada ejercicio se establece el alcance de las sociedades y procesos involucrados en el SCIIF, de acuerdo con la materialidad calculada y basada en criterios cualitativos y cuantitativos. Para el ejercicio 2019, estas sociedades son, además de 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.

Una vez definido el alcance y descritos los procesos significativos, el siguiente paso es la identificación de los riesgos relevantes, es decir, aquellos que pueden afectar de forma material a los procesos clave con impacto en la información financiera, y que impedirían cubrir los objetivos o aserciones de la información financiera: existencia y ocurrencia, integridad, valoración, presentación y divulgación y derechos y obligaciones. Además, se analiza si se está mitigando razonablemente el riesgo de fraude, y si los controles salvaguardan adecuadamente los activos.

Por último, se describen las actividades de control relevantes que permiten responder adecuadamente a los riesgos asociados con la fiabilidad e integridad de la información financiera.

Dentro del alcance del SCIIF se tienen en cuenta controles generales y controles de aplicación de TI, donde, entre otros, se establecen controles de acceso lógicos para cumplir con una adecuada segregación de funciones.

A lo largo de cada ejercicio se realizan revisiones y actualizaciones de la información contenida en el SCIIF.

Las personas encargadas de preparar la información financiera, así como las encargadas de gestionar la función SCIIF, reciben formación y actualización de la normativa contable con carácter anual.

El Grupo Renfe determina su perímetro de consolidación de acuerdo con la normativa vigente. Asimismo, prepara unas instrucciones de cierre anual y unas instrucciones de consolidación, que son distribuidas a todas las sociedades del Grupo y departamentos que participan en la elaboración de la información financiera. Con las instrucciones de consolidación se facilita, para las sociedades que no se encuentran integradas en el ERP del Grupo, un paquete de reporte con plantillas para su cumplimentación.

La Dirección General Económico-Financiera es la encargada de mantener actualizada la normativa económico-financiera de la que dispone el Grupo, que recoge los principales procedimientos administrativos y de políticas contables que aplican en sus operaciones, así como de interpretar y resolver dudas acerca de su aplicación. Esta normativa se encuentra disponible en la Intranet del Grupo.

Durante el ejercicio 2019:

- Han sido aprobados, por el Comité de Dirección de RENFE-Operadora, el Manual de Gestión y Supervisión del Sistema de Control Interno de la Información Financiera y la Política del Sistema de Control Interno de la Información Financiera, que además han sido presentados a las Comisiones de Auditoría y Control de cada entidad.
- Se ha comenzado la implementación de una herramienta informática que facilitará la gestión del SCIIF y la trazabilidad del sistema.
- Se ha formalizado un espacio colaborativo sobre el sistema de control de la información financiera (ECSCIIF), donde el Grupo Renfe participa junto a otras empresas relevantes, para compartir experiencias, conocimientos y mejores prácticas en este ámbito.



Riesgos laborales

En materia de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante, PRL) el Grupo Renfe dispone de un Procedimiento General denominado Plan de Prevención de Riesgos Laborales que establece la política preventiva y las competencias y responsabilidades en el Grupo, configurándose como el Sistema de Gestión de PRL cuyo objetivo fundamental es la integración de la PRL en todas las actividades del Grupo Renfe y la implantación de las medidas preventivas necesarias para alcanzar dicho objetivo.

Para el desarrollo del citado Plan, existen diversos procedimientos, protocolos, instrucciones y herramientas de gestión, contemplados en el mismo. De éstos, hay que destacar los Procedimientos Operativos de Prevención 1 –Evaluación de riesgos- y 18 –Seguimiento y control de la planificación preventiva- en los que se establecen los procesos de identificación, evaluación de los riesgos existentes en los puestos de trabajo y la implantación de las medidas correctoras que correspondan para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores del Grupo Renfe.

Tanto el Plan de PRL como los diferentes procedimientos, protocolos, instrucciones y herramientas de gestión están elaborados de acuerdo a lo determinado, principalmente, por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales y el RD 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Lucha contra la corrupción y el soborno

Respecto a la lucha contra la corrupción y el soborno, el Código Ético del Grupo Renfe supone un paso más en el compromiso de la organización con la ética y la integridad que rigen su gestión empresarial y su cultura corporativa. Asimismo, como también se ha citado anteriormente, el Grupo Renfe cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos (Modelo de Compliance Penal) adecuado a la reforma del Código Penal en el año 2015, con el objetivo final de prevenir la comisión de los delitos que hipotéticamente pudieran darse en el seno de la Organización y establecer un sistema eficaz y adecuado de supervisión y control del cumplimiento de la normativa y controles internos que permita identificar de forma temprana cualquier irregularidad o debilidad que pudiera darse en la ejecución de los procesos internos e implementar las medidas necesarias para evitar dichos riesgos.

El Grupo Renfe, con el ánimo de seguir un criterio de máximos y ser prudente en la gestión de los riesgos penales ha analizado todos los delitos de los que podría ser responsable penalmente la persona jurídica, aun cuando la probabilidad y el impacto de su materialización fueran bajo. Más en concreto, se han analizado todos los delitos de los que podrían ser directamente responsables sus Sociedades Mercantiles Estatales (artículo 31 bis del Código Penal) como aquellos en los que el Grupo se puede ver afectado de forma indirecta (artículo 129 del Código Penal). La valoración de cada uno de los riesgos penales se ha realizado en términos de probabilidad e impacto.

El Grupo Renfe ha realizado importantes trabajos para la actualización y verificación del Modelo de Compliance Penal. Entre los trabajos realizados por el Grupo Renfe, para su adecuación a lo establecido en el Código Penal para la prevención de la responsabilidad penal de la persona jurídica (artículo 31.bis), destacan:

Modelo de organización y gestión para la prevención de los riesgos penales de las personas jurídicas

El Grupo Renfe diseñó su Modelo de Organización y Gestión para la Prevención de los Riesgos Penales de las Personas Jurídicas desde el año 2014, en base al cual ha estado trabajando.

Se ha redactado un Modelo que articula y recoge en un solo documento, todas las exigencias del artículo 31.bis.5 del Código Penal. El Modelo sigue además los requisitos establecidos en la norma UNE 19601 sobre Sistemas de Gestión de Compliance Penal.

Política de cumplimiento normativo y cumplimiento normativo penal

El Grupo Renfe ha elaborado una Política de Cumplimiento Normativo y Cumplimiento Normativo Penal del Grupo Renfe, que forma parte del Modelo de Organización y Gestión para la Prevención de Riesgos Penales de las Personas Jurídicas.

Análisis de riesgos penales

Uno de los elementos claves de todo modelo de prevención de riesgos penales es el análisis y la valoración de los riesgos penales que podrían dar lugar a la responsabilidad de la persona jurídica (art. 31.bis.5. 1º del CP). En el Grupo Renfe se ha realizado un análisis de riesgos penales siguiendo un enfoque por procesos: los riesgos penales ya no se vinculan a las áreas, sino que se vinculan a cada uno de los procesos del Grupo Renfe.

Sistema disciplinario

Otro de los controles de alto nivel exigidos por el artículo 31.bis.5 del Código Penal, en su apartado 5º, es que las organizaciones cuenten con un régimen disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el Modelo.

El Grupo Renfe dispone, a través de su Convenio Colectivo, de un completo régimen disciplinario. Además, en su cláusula 10ª se establece expresamente que “el Grupo Renfe y sus trabajadores asumen que los principios éticos de responsabilidad e integridad de su Código Ético serán los que continúen orientando su actuación cotidiana, adquiriendo un mayor compromiso, si cabe, con su cumplimiento normativo y observación”.

Se ha confeccionado un régimen sancionador ad hoc para el personal fuera de Convenio de cara a dar cumplimiento al Modelo de Compliance Penal.

Código Ético: Canal Ético, Comisión del Código Ético, Reglamento de Funcionamiento

Los Modelos de Organización y Gestión a que se refiere la condición 1ª del apartado 2 del artículo 31.bis del Código Penal “Impondrán la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención”.

Desde el año 2014 el Grupo Renfe dispone de un canal ético cuyas comunicaciones las recibe y gestiona una Comisión del Código Ético, la cual realiza sus funciones en base a un reglamento interno de funcionamiento. Se ha establecido a su vez, un protocolo de funcionamiento del canal de comunicaciones.

Las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético (codigoetico@renfe.es) son tratadas con la máxima confidencialidad, y para reforzarlo se ha establecido como obligatoria la firma de un compromiso de confidencialidad por todos los miembros de la Comisión del Código Ético y todas aquellas personas que en el transcurso de una investigación puedan tener acceso o conocimiento de estas cuestiones.

Elaboración clausulados de cumplimiento normativo a proveedores

En línea con lo establecido en el Código Ético del Grupo Renfe y en la UNE 19601, durante el 2019 se ha elaborado una cláusula de integridad y lucha contra el fraude para su inclusión en los pliegos de condiciones particulares, como obligaciones que deben cumplir las empresas licitadoras y las adjudicatarias del Grupo Renfe.

Para la lucha contra la corrupción y el soborno adicionalmente, el Grupo Renfe cuenta con las medidas, procedimientos y controles recogidos en el Entorno de Control de las actividades y departamentos relacionados con temas de auditoría y económico-financieros, los cuales permiten mitigar y controlar estos riesgos y, en consecuencia, los delitos económicos de los que puede ser penalmente responsable la persona jurídica recogidos en

nuestro Modelo de Prevención de Delitos, entre ellos actos relacionados con la corrupción y el soborno.

La normativa económico-financiera de la que dispone internamente el Grupo recoge los principales procedimientos administrativos y de políticas contables que aplican a Renfe en sus operaciones.

La elaboración de la información financiera se realiza desde la Dirección General Económico-Financiera. La ejecución presupuestaria y el informe de gestión se preparan desde la Dirección de Control de Gestión y Presupuestos; las cuentas anuales individuales y consolidadas se elaboran por la Dirección de Finanzas y Administración y se formulan por el Consejo de Administración de las Sociedades, y por el Presidente en el caso de la Entidad Pública. Además, las Comisiones de Auditoría y Control realizan su función de control y supervisión, de acuerdo con sus normas de funcionamiento y con el soporte de la Dirección de Auditoría Interna y Compliance.

Dentro de la normativa económico-financiera existen distintos procedimientos, normas e instrucciones que regulan el control de los gastos e inversiones, los distintos niveles de autorización de los mismos y la necesaria segregación de funciones.

El régimen de contratación y adquisición, aplicable en 2019, para Grupo Renfe se somete a las normas del Derecho Privado sin perjuicio de que para la preparación y adjudicación de los contratos le sea de aplicación lo dispuesto en la legislación de contratación pública.

En los pliegos para cualquier licitación en el Grupo Renfe se asegura la competencia y capacitación técnica y legal, así como la independencia de los licitadores.

Adicionalmente, de cara a seguir mejorando dicho Entorno de Control, desde el ejercicio 2016 el Grupo Renfe se embarcó en un Proyecto de Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF). El objetivo de este Proyecto es proporcionar fiabilidad y seguridad razonable en todo el proceso, operativo y no operativo, de generación de la

información financiera a través de un Sistema de Control Interno similar al que establece la CNMV para las sociedades cotizadas.

Gracias a este Proyecto, el cual se encuentra en una fase inicial, el Grupo Renfe de forma voluntaria cuenta con matrices de riesgos y controles económico-financieros de las operaciones y transacciones más relevantes, en base a criterios cuantitativos y cualitativos.

Todo este sistema se fundamenta en el modelo de líneas de defensa, recogidos en diversos marcos de prestigio internacionalmente reconocidos.



Grupo Empresarial Renfe. Perímetro de consolidación

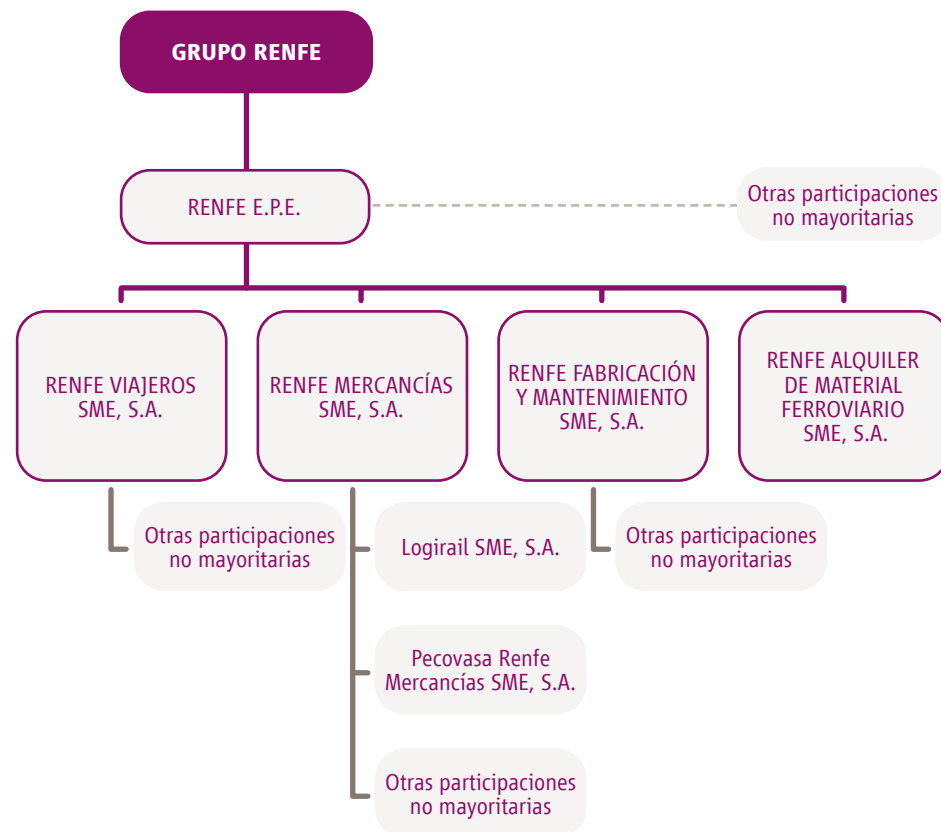
El actual Grupo Renfe-Operadora surge tras la aplicación de los artículos 1 y 2 del Real Decreto-ley 22/2012, de 20 de julio, por el que se adoptan medidas en materia de infraestructuras y servicios ferroviarios (en adelante el RDL).

El objetivo de dicho RDL, como dice su introducción, 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 la 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.
- Seguridad en la circulación.
- Protección civil y seguridad.
- Comunicación, relaciones con los medios, marca y publicidad.

La Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora (EPE), tiene participación directa o indirectamente, en las sociedades que configuran el siguiente perímetro de consolidación, donde también se indica la vinculación y datos de identificación:

SOCIEDAD O ENTIDAD PARTICIPADA	VINCULACIÓN	PARTICIPACIÓN
Renfe Viajeros SME, S.A.	Grupo	100%
Renfe Mercancías SME, S.A.	Grupo	100%
Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A.	Grupo	100%
Renfe Alquiler De Material Ferroviario SME, S.A.	Grupo	100%
Renfe of America, L.L.C.	Grupo	100%
Logirail SME, S.A.	Grupo	100%
Pecovasa Renfe Mercancías SME, S.A.	Grupo	85,45%
Puerto Seco Ventastur, S.A. (en liquidación)	Grupo	Indirecta a través de PECOVASA
Elipsos Internacional, S.A.	Multigrupo	50%
Nertus Mantenimiento Ferroviario, S.A.	Multigrupo	49%
Actren Mantenimiento Ferroviario, S.A.	Multigrupo	49%
Erion Mantenimiento Ferroviario, S.A.	Multigrupo	49%
Btren Mantenimiento Ferroviario, S.A.	Multigrupo	49%
Irvia Mantenimiento Ferroviario, S.A.	Multigrupo	49%
Intercontainer Ibérica, S.A (en liquidación)	Multigrupo	46%
Railsider Logística Ferroviaria, S.A.	Multigrupo	49%
Raisider Ferrocarril, S.L.	Multigrupo	Indirecta a través de Railsider
Railsider Atlántico, S.A.	Multigrupo	Indirecta a través de Railsider
Hendaye Manutention	Multigrupo	Indirecta a través de Railsider
Railsider Mediterraneo, S.A.	Multigrupo	Indirecta a través de Railsider
Railsider Terminales Ferroviarios, S.L.	Multigrupo	Indirecta a través de Railsider Atlantico
Construrail, S.A.	Asociada	49%
Conte Rail, S.A.	Multigrupo	50%
Alfil Logistics, S.A.	Asociada	40%
Sociedad de Estudios y Explotación de Material Auxiliar de Transportes, S.A. (SEMAT)	Asociada	36,36%
Transportes Ferroviarios Especiales, S.A. (TRANSFESA)	Asociada	20,36%
Albitren Mantenimiento y Servicios Industriales, S.A. (Escisión de Albatros Alcazar, S.A.) (en liquidación)	Multigrupo	50%
Consorcio Español Alta Velocidad Meca Medina, S.A. (CEAMM)	Asociada	26,9%
Europenne Pour La Financement De Materiel Ferroviaire (EUROFIMA)	Asociada	5,22%

Renfe Viajeros SME, S.A.

Renfe Viajeros cuenta a cierre de 2018 con participación en la sociedad Elipsos Internacional, S.A., 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/SNCF y Renfe Viajeros. Asimismo, tiene una participación del 33% en Logirail SME, S.A.

Renfe Mercancías SME, S.A.

Renfe Mercancías está integrada por varias compañías especializadas en las distintas áreas de negocio de la sociedad. Estas sociedades filiales y participadas, en unos casos, le aportan flexibilidad a la hora de realizar algunos de los servicios complementarios al transporte, núcleo de su actividad, y, en otros casos, le permiten contar con socios estratégicos que mejoran su posicionamiento en determinados mercados.

Sociedades participadas por Renfe Mercancías SME, S.A.:

SOCIEDAD O ENTIDAD PARTICIPADA	PARTICIPACIÓN DE RENFE MERCANCÍAS SME, S.A.
Logirail SME, S.A	34%
PECOVASA Renfe Mercancías SME, S.A.	85,45%
Alfil Logistics, S.A.	40%
Construrail, S.A.	49%
Conte Rail, S.A.	50%
TRANSFESA, S.A.	20,36%
SEMAT, S.A.	36,36%
Railsider Logística Ferroviaria, S.A.	49%
Intercontainer Interfrigo, S.A. (en liquidación)	3,89%

Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A.

Los pliegos de condiciones de las adquisiciones de material rodante realizadas por Renfe desde el año 2000, incluyeron la participación de la división industrial de Renfe en la fabricación de los trenes (hasta un 20%) y en su mantenimiento (hasta un 50%). La fórmula elegida finalmente para la participación de Renfe fue la creación de sociedades mercantiles, con participación del 51% del fabricante adjudicatario y del 49% de Renfe-Operadora. De este modo, se crearon entre 2002 y 2008 un total de seis sociedades de mantenimiento: Nertus, Actren, Btren, Erion, Irvia y AlbiTren. Además, Renfe Fabricación y Mantenimiento tiene una participación del 33% en Logirail SME, S.A.

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

SOCIEDAD O ENTIDAD PARTICIPADA	PARTICIPACIÓN DE RENFE FABRICACIÓN Y MANTENIMIENTO SME, S.A.	EMPRESA	
		DENOMINACIÓN	PARTICIPACIÓN
Nertus Mantenimiento Ferroviario y Servicios, S.A.	49%	Siemens, S.A.	51%
Actren Mantenimiento Ferroviario, S.A.	49%	Construcciones y Auxiliar de Ferrocarriles, S.A. (CAF)	51%
Btren Mantenimiento Ferroviario, S.A.	49%	Bombardier European Holdings, S.L.U	51%
Erion Mantenimiento Ferroviario, S.A.	49%	STADLER Rail Valencia, S.A.U	51%
Irvia Mantenimiento Ferroviario, S.A.	49%	Alstom Transporte, S.A.U.	51%
AlbiTren Mantenimiento y Servicios Industriales, S.A. (en liquidación)	50%	Grupo Albatros, S.L.	50%

Acerca del Informe anual



Acerca del Informe anual

Alcance

Desde el año 2006, Renfe-Operadora ha elaborado su Informe de Responsabilidad Social Empresarial, con el objetivo de transmitir su visión, su estrategia y su desempeño en esta materia. En el Informe del Estado de la Información No Financiera y de diversidad 2019 Renfe da cuenta de sus compromisos desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre del mismo año.

El alcance de la memoria abarca la actividad del Grupo Renfe en los países en los que opera: España y Arabia Saudita. La mayoría de la información contenida en el informe corresponde a Renfe-Operadora y a sus sociedades: Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A., Renfe Mercancías Sociedad Mercantil Estatal, S.A., Renfe Fabricación y Mantenimiento Sociedad Mercantil Estatal, S.A y Renfe Alquiler de Material Ferroviario Sociedad Mercantil Estatal, S.A.

Con el fin de ofrecer al lector una visión lo más completa posible acerca del Grupo Renfe y de sus Sociedades, la información sobre las políticas y actuaciones más destacadas, así como los indicadores cuantitativos más relevantes, se presentan con carácter general agrupados por las distintas empresas que configuran el Grupo, en todos los casos en los que la naturaleza de las propias compañías lo permite.

Ley 11/2018 y estándares internacionales

El presente informe ha sido elaborado de acuerdo a la Ley 11/ 18 sobre información no financiera y de conformidad con la guía Global Reporting Initiative (GRI) en su opción esencial, siguiendo los principios y contenidos definidos en GRI Standards 2016 de aplicación. En 2019 Renfe ha decidido elaborar su informe de acuerdo a la opción de conformidad esencial, reportando al menos un indicador de los aspectos considerados relevantes para la compañía. La selección de aspectos relevantes se ha llevado a cabo en base a los resultados del análisis de materialidad. Este informe constituye el Estado de Información No Financiera de Grupo Renfe en 2019.

En el índice de contenidos y tabla de indicadores GRI de desempeño de la memoria, se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores. En caso de omisión de los indicadores centrales de desempeño, se explica la razón de la omisión.

Renfe es, desde 2005, una de las empresas firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Por ello se compromete a respetar y promover los diez principios que el Pacto establece en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Renfe elabora anualmente su informe de progreso mediante la presentación del Informe del Estado de la Información No Financiera y de Diversidad 2019 de Renfe. El informe se puede consultar en las páginas web de Global Compact, de la Red Española del Pacto Mundial y de Renfe.

Análisis de materialidad

Para la elaboración de este informe Renfe realizó un análisis de materialidad. Para dicho análisis, Renfe ha identificado una relación de asuntos a través del análisis de diversas fuentes de información (estándares de reporting, análisis de prensa e informes de empresas del sector). Esos asuntos han sido posteriormente valorados en función de la relevancia para la compañía y en función de la relevancia para sus grupos de interés.

En el ámbito externo, se han realizado análisis comparativos tanto con empresas del mismo sector como de otros sectores. Asimismo, se ha evaluado la temática de las opiniones e informaciones referidas al Grupo Renfe reflejadas en prensa y redes sociales. Por último, Renfe mantiene con sus grupos de interés una fluida relación de confianza basada en el diálogo continuo, lo que facilita el conocimiento de sus expectativas y la comunicación de las consecuciones alcanzadas respecto a los objetivos empresariales.

Asuntos relevantes

○ **Ámbito operacional y de gestión**

- Calidad del servicio y satisfacción de los clientes.
- Experiencia del cliente.
- Flexibilidad comercial y oferta especializada.
- Nuevos productos y servicios.
- Seguridad Integral (protección y seguridad, seguridad en la circulación y ciberseguridad).
- Desarrollo tecnológico, innovación y digitalización.
- Presencia internacional.

○ **Ámbito de Gobierno Corporativo**

- Prevención de la corrupción.
- Ética y cumplimiento normativo.
- Gestión del riesgo.
- Transparencia.
- Gobierno y estrategia de empresa.
- Gestión de la cadena de suministro.
- Composición y funcionamiento de los órganos de gobierno.

○ **Ámbito económico**

- Resultados económicos.
- Inversiones.
- Relación económica con las administraciones españolas, central y europeas.
- Gestión de los recursos público.

○ **Ámbito social**

- Relación y diálogo con los grupos de interés.
- Impacto en las comunidades locales en las que operamos.
- Desarrollo profesional y reconocimiento laboral.
- Comunicación bidireccional y transparente.
- Gestión de la diversidad y la igualdad.
- Salud y seguridad laboral.

○ **Ámbito ambiental**

- Lucha contra el cambio climático y eficiencia energética.
- Sistemas de gestión ambiental.
- Protección frente al ruido.
- Impactos ambientales diversos (contaminación de suelos y vertidos, prevención de incendios, gestión de residuos, etc.).
- Contribución a la preservación de la diversidad.



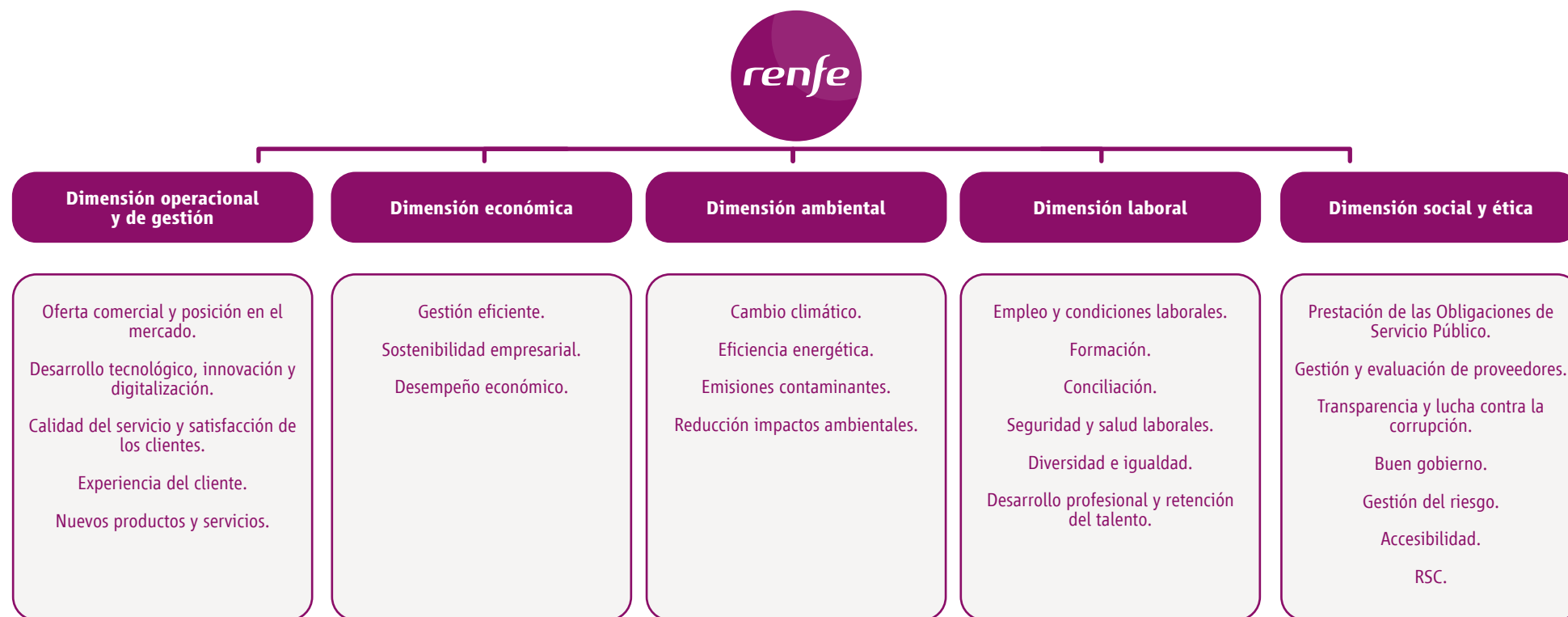
Acerca del Informe anual

A partir de su relevancia, grado de influencia y relación, el Grupo Renfe ha identificado como sus principales grupos de interés los siguientes:

PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	ASUNTOS RELEVANTES
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> • Canales y puntos de atención al cliente. • Web corporativa. • Redes Sociales. • Encuestas de satisfacción. • Reuniones y comités de Clientes. • Ferias, foros y encuentros. • Campañas de publicidad. • Revista "Club +renfe". 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio y satisfacción de los clientes. • Seguridad Integral (protección y seguridad, seguridad en la circulación y ciberseguridad). • Experiencia del cliente. Nuevos productos. • Flexibilidad comercial y oferta especializada. • Servicios online. • Desarrollo tecnológico, innovación y digitalización. • Empresa socialmente responsable.
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet corporativa y Web Corporativa. • Correo electrónico. • Entornos colaborativos 2.0. • Cartas y mensajes personalizados. • Campañas específicas para colectivos. • Reuniones y encuentros informales. • Acciones formativas. • Redes sociales. • Comités de representación. • Puestos de comunicación en centros de trabajo operativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación bidireccional y transparente. • Dirección de la compañía y sostenibilidad empresarial. • Desarrollo profesional y reconocimiento laboral. • Condiciones laborales. • Salud y seguridad laboral. • Construcción de la reputación de Renfe como empleador. • Compromiso con los valores de Renfe.

PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	ASUNTOS RELEVANTES
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil del contratante. Licitaciones. • Reuniones. • Congresos, ferias y foros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ética y cumplimiento normativo. • Transparencia. • Gestión de la cadena de suministro.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en asociaciones y proyectos nacionales e internacionales. • Encuentros y foros. • Web Corporativa. • Informe Anual de RSC. • Notas de Prensa. • Redes sociales. • Campañas de publicidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones de Servicio Público. • Desarrollo tecnológico, innovación y digitalización. • Nuevos productos y servicios. • Programas de responsabilidad social corporativa. • Sostenibilidad ambiental. • Buen gobierno y comportamiento ético.
Administraciones Públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Web Corporativa. • Encuentros y foros. • Informe Anual de RSC. • Notas de Prensa. • Redes sociales. • Relaciones institucionales (Comunidades Autónomas, Administraciones Públicas, Congreso, Senado, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Inversiones. • Gestión de los recursos público. • Desarrollo tecnológico, innovación y digitalización. • Nuevos productos y servicios. • Programas de responsabilidad social corporativa. • Sostenibilidad ambiental. • Buen gobierno y comportamiento ético.

Del análisis conjunto de los asuntos relevantes para cada grupo de interés y de los aspectos más importantes para la actividad empresarial, se han extraído aquellas materias con mayor impacto y/o relevancia para el Grupo Renfe, que han sido clasificadas en cinco dimensiones (operacional, económica, ambiental, laboral, social y ética).



Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
Incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-1	Nombre de la organización			• Grupo Renfe	9	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios			• Sociedades del Grupo Renfe • Marcas y productos y servicios	10-16	
	102-3	Ubicación de la sede			• Sociedades del Grupo Renfe	11	
	102-4	Ubicación de las operaciones			• Obligaciones de servicio público • Internacionalización	21-26 30-34	
	102-5	Propiedad y forma jurídica			• Naturaleza jurídica y titularidad	124-125	
	102-6	Mercados y servicios (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientela y beneficiarios)			• Sociedades del Grupo Renfe • Marcas, productos y servicios • Obligaciones de servicio público • Internacionalización	10-16 21-26 30-34	
	102-7	Tamaño de la organización			• Principales indicadores del grupo • Generando empleo	9-10 52-54	
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	1, 6	8	• Generando empleo	52-58	
	102-9	Cadena de suministro	3, 6	8	• Proveedores	28-30	
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	102-11	Principio o enfoque de precaución	7, 8	7, 13	• Renfe, proveedor de Sostenibilidad • Minimizando riesgos ambientales • Gobierno corporativo: Gestión de riesgos	80-93 156-158	Renfe aplica el principio de precaución en materia de aspectos ambientales utilizando preferentemente tecnologías o modelos de gestión no lesivos al medioambiente frente a otras opciones más eficientes, pero de efectos secundarios menos conocidos.

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
Las acciones de asociación o patrocinio.	102-12	Iniciativas externas		17	<ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad en Renfe: Participación en foros externos Colaboración con Fundaciones, Organizaciones y Asociaciones 	99-100 108-115	
	102-13	Afiliación a asociaciones		17	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones Institucionales Internacionales y de Cooperación Acuerdos de colaboración con la accesibilidad Participación en foros externos 	34 99-100 106-107	

ESTRATEGIA

Sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones				13 17-20	
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales					<p>Durante 2019, la compañía ha seguido avanzando en el Sistema de Gestión de Riesgos Generales de Renfe (SGRG) y en el modelo de Compliance Penal. Asimismo, Renfe tiene identificado los riesgos vinculados a las áreas de Seguridad en la Circulación, Medioambiente, Autoprotección, Seguridad, Riesgos Laborales y Seguridad de la Información. Durante 2019 se va a seguir avanzado en estos asuntos mediante la identificación, priorización, evaluación y medidas de contención y mitigación de riesgos.</p>

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
ÉTICA E INTEGRIDAD							
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	1, 2, 6, 7, 10	5, 8, 12, 16	<ul style="list-style-type: none"> Misión y visión Gobierno Corporativo: Políticas del Grupo Renfe Código ético Transparencia Sistema de control Gestión de riesgos Lucha contra la corrupción y el soborno 	11 148-162	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	1, 2, 6, 7, 10	5, 8, 12, 16	<ul style="list-style-type: none"> Código ético Lucha contra la corrupción y el soborno 	149-162	
GOBERNANZA							
	102-18	Estructura de la gobernanza			<ul style="list-style-type: none"> Órganos de Gobierno de Renfe Operadora. Sociedades Mercantiles Estatales Órgano de Gestión interna. Comité de dirección 	126-148	
	102-19	Delegación de autoridad			<ul style="list-style-type: none"> Órganos de Gobierno de Renfe Operadora: Delegación de funciones Sociedades Mercantiles Estatales: Delegación de funciones 	128 136-137	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales			<ul style="list-style-type: none"> Órganos de Gobierno de Renfe Operadora: Funciones del Consejo de Administración Sociedades Mercantiles Estatales: Funciones 	128 136-137	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales			<ul style="list-style-type: none"> Preservando la biodiversidad. Las mercancías también cuentan: el tren de Noé Diálogo con los Grupos de Interés Análisis de materialidad 	91 100-107 167-170	

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
GOBERNANZA							
	102-22	Composición del órgano máximo de gobierno y sus comités			<ul style="list-style-type: none"> Órganos de Gobierno de Renfe Operadora Sociedades Mercantiles Estatales Órgano de Gestión interna. Comité de Dirección 	126-147	
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno			<ul style="list-style-type: none"> Órganos de Gobierno de Renfe Operadora. Sociedades Mercantiles Estatales 	126 136-140	
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia			<ul style="list-style-type: none"> Órganos de Gobierno de Renfe Operadora: Funciones del Consejo de Administración Sociedades Mercantiles Estatales: Funciones 	128 136-137	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno			<ul style="list-style-type: none"> Órganos de Gobierno de Renfe Operadora: Perfil de los integrantes del Consejo de Administración Órgano de Gestión interna. Comité de Dirección: Perfil de los integrantes del Comité de Dirección 	129-133 142-144	
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	1, 2, 6, 7, 8, 10	5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 16	<ul style="list-style-type: none"> Minimizando riesgos ambientales Contribución al progreso social 	84-90 95-122	Actualmente se está trabajando en un análisis de riesgos que serán reportados en posteriores informes.
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	102-30 102-31	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo. Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	1, 2, 6, 7, 8, 10	5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 16	<ul style="list-style-type: none"> Minimizando riesgos ambientales Contribución al progreso social 	84-90 95-122	

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
GOBERNANZA							
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad			• Análisis de materialidad	167-170	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas			• Análisis de materialidad	167-170	
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas			• Análisis de materialidad	167-170	
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones,	102-35	Políticas de remuneración	6	5, 8	• Generando empleo: Remuneración media por categoría profesional, edad y sexo	62 126	La remuneración media de la alta dirección, incluido el Presidente, ha sido de 121.061,33€ incluyendo la retribución fija y los complementos variable y de puesto.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS							
	102-40	Lista de los grupos de interés			• Diálogo con los Grupos de Interés • Análisis de materialidad	167-170	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva			• Relaciones sociales: Convenio Colectivo Grupo Renfe	69	
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés			• Diálogo con los Grupos de Interés • Análisis de materialidad	101 167-170	
	102-43	Enfoque para la participación de grupos de interés			• Indicadores de calidad percibida • Diálogo con los Grupos de Interés • Análisis de materialidad	26 101 167-170	
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	1, 2, 7, 9, 10	5, 8, 9, 11, 13, 16	• Análisis de materialidad	167-170	

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA							
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados			• Grupo Empresarial Renfe. Perímetro de consolidación	163-165	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema			• Análisis de materialidad	167-170	
Análisis de Materialidad	102-47	Lista de temas materiales			• Análisis de materialidad	167-170	
	102-48	Reexpresión de la información					Los cambios y reexpresiones de la información se especifican en cada caso a lo largo de este informe.
Si la compañía da cumplimiento a la ley de información no financiera emitiendo un informe separado, debe indicarse de manera expresa que dicha información forma parte del informe de gestión	102-49	Cambio en la elaboración de informes			• Acerca del Informe anual	167	El presente informe además de dar cumplimiento a GRI en su opción esencial, da cumplimiento a la Ley 11/2018 sobre información no financiera.
PERFIL DE LA MEMORIA							
	102-50	Período objeto del informe			• Acerca del Informe anual	167	2019
	102-51	Fecha del último informe			• Acerca del Informe anual	167	2018
	102-52	Ciclo de elaboración de informes			• Acerca del Informe anual	167	Anual
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe			• Diálogo con los Grupos de Interés	101	Responsabilidadsocialcorporativa@renfe.es
Marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI			• Acerca del Informe anual	167	"Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial"
	102-55	Índice de contenidos GRI			• Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS	171-188	
	102-56	Verificación externa					El presente informe del estado de información no financiera y diversidad se ha revisado externamente con respecto al cumplimiento de la ley 11/2018

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
ENFOQUE DE GESTIÓN							
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.					La explicación de cada tema material se detalla en el apartado correspondiente del presente informe.
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.					El enfoque de cada tema material se explica en el apartado correspondiente del presente informe.
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.					La evaluación de enfoque de cada tema material se reporta en el apartado correspondiente del informe mediante los impactos reportados.
DESEMPEÑO ECONÓMICO							
ENFOQUE DE GESTIÓN: DESEMPEÑO ECONÓMICO							
Los beneficios obtenidos país por país; los impuestos sobre beneficios pagados	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.		8	<ul style="list-style-type: none"> Principales indicadores del Grupo Sociedades del Grupo 	9-10 13-16 23	
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	7, 8	7, 8, 11, 13	<ul style="list-style-type: none"> Las emisiones de CO₂ de Renfe caen a niveles históricos (5,54 gr. CO₂ / UT) Cambio Climático y otras afecciones a la atmósfera Plan Director de Lucha contra el Cambio Climático 2018-2030 	39 83-84	
Las subvenciones públicas recibidas.	201-4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	6	9, 11	<ul style="list-style-type: none"> Información fiscal. Impuestos y subvenciones 	23-24	

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRESENCIA EN EL MERCADO							
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.		8	• Gestión de la diversidad: Remuneraciones	62-64	
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo local	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local.			• Generando empleo • Contribución al progreso social	52 95	
ENFOQUE DE GESTIÓN: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS							
	203-1	Inversión en infraestructuras y servicios apoyados.	6	8, 9, 11, 13	• Sociedades del Grupo Renfe.	13-16	
El impacto de la actividad de la sociedad en el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	1, 7, 8	8, 9, 11	• Renfe, proveedores de Sostenibilidad • Contribución al progreso social	80-93 95-122	
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN							
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	204	Prácticas de adquisición.			• Proveedores	28-30	
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	2	8	• Principales indicadores del grupo • Proveedores	9-10 28-30	

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
ENFOQUE DE GESTIÓN: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN							
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	10	16	• Gobierno corporativo: Política relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	160-162	Renfe recoge en su Código Ético y en su modelo de prevención de delitos como se definen las medidas para la lucha contra el blanqueo de capitales. Asimismo, se han definido acciones durante el 2019 para prevenir cualquier tipo de actividad delictiva. Renfe no ha realizado aportaciones sobre acciones de influencia en campañas políticas o la legislación (organización sectorial, lobby, tradeassoc.)
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	10	16	• Gobierno corporativo	148-160	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.					Durante 2019 no se ha producido ningún caso de corrupción ni de soborno.

DESEMPEÑO AMBIENTAL

ENFOQUE DE GESTIÓN: MATERIALES

Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	7, 8	13	• Uso sostenible de los recursos	89-90	
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	301-2	Insumos reciclados utilizados.			• Vehículos ferroviarios y economía circular	88-89	Renfe reconoce dificultades externas para valorizar y reciclar algunos residuos no peligrosos, tales como los procedentes de los trenes de viajeros. Superarlas constituirá una de las prioridades en la gestión ambiental en 2020.

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRODUCTOS Y SERVICIOS							
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.			<ul style="list-style-type: none"> Economía circular y gestión de residuos. Desperdicio alimentario en trenes 	88-89 112-113	
ENFOQUE DE GESTIÓN: ENERGÍA							
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	7, 8, 9	7, 8, 13	<ul style="list-style-type: none"> Renfe primer consumidor de energía eléctrica renovable de España 	82-83	
	302-3	Intensidad energética.	7, 8, 9	7, 8, 13	<ul style="list-style-type: none"> Renfe primer consumidor de energía eléctrica renovable de España 	82-83	
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	302-4	Reducción del consumo energético.	7, 8, 9	7, 8, 13	<ul style="list-style-type: none"> Renfe primer consumidor de energía eléctrica renovable de España 	82-83	
	302-5	Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios.	7, 8, 9	7, 8, 13	<ul style="list-style-type: none"> Plan Director de Lucha contra el Cambio climático Renfe primer consumidor de energía eléctrica renovable de España 	82-83	
ENFOQUE DE GESTIÓN: AGUA							
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-1	Extracción de agua por fuente.			<ul style="list-style-type: none"> Uso sostenible de los recursos no enrgéticos 	89-90	
ENFOQUE DE GESTIÓN: BIODIVERSIDAD							
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	304	BIODIVERSIDAD					
	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	7, 9	8	<ul style="list-style-type: none"> Protección de la biodiversidad 	91-92	
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	7, 9	8	<ul style="list-style-type: none"> Protección de la biodiversidad 	91-92	No se han producido impactos significativos en la biodiversidad.

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMISIONES							
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	305-1	Emisiones directas e indirectas de GEI (alcance 1)	7, 8, 9	7, 8, 13	• Afecciones a la atmósfera: cambio climático	85-87	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	7, 8, 9	7, 8, 13	• Afecciones a la atmósfera: cambio climático	85-87	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	7, 8, 9	7, 8, 13	• Afecciones a la atmósfera: cambio climático	85-87	
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	7, 8, 9	7, 8, 13	• Afecciones a la atmósfera: cambio climático	85-87	

ENFOQUE DE GESTIÓN: EFLUENTES Y RESIDUOS

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
DESEMPEÑO SOCIAL							
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMPLEO							
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional; las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad, la remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	401	EMPLEO	1,6	5,8	• Gestión de la diversidad	53-65	
Organización del tiempo de trabajo,		EMPLEO	1,6	5,8	• Organización del tiempo de trabajo	66	
Implantación de políticas de desconexión laboral		EMPLEO	1,6	5,8	• Estabilidad laboral	59-61	
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	1, 6	5,8	• Política de desconexión laboral	59-61	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	401-2	Prestaciones sociales a los empleados	1, 6	5,8	• Conciliación en Renfe	66	
	401-3	Permiso parental	1, 6	5,8	• Relaciones Sociales: Bajas Paternales y maternales	69	
ENFOQUE DE GESTIÓN: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN							
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	402	RELACIONES LABORALES	1, 6	5,8	• Relaciones Sociales	69-70	

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO							
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	1, 6	3,5	• Seguridad y salud laboral	67-68	
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	1, 3	8	• Relaciones sociales: Salud y seguridad en el trabajo en los convenios colectivos	67-69	
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad desagregado por sexo. Número de horas de absentismo	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	1	3, 8	• Organización del trabajo	66	
Las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	1	3, 8	• Seguridad y salud laboral	67	
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	3	3, 8	• Relaciones Sociales	69-70	
ENFOQUE DE GESTIÓN: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN							
Las políticas implementadas en el campo de la formación;	404	FORMACION Y DESARROLLO PROFESIONAL			• Gestión del Talento: Estrategia de Formación	70-71	
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	1	4, 8	• Seguridad y salud laboral • Gestión del talento: Estrategia de formación	67 71-72	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		8	• Gestión del Talento	72-75	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	1, 6	8	• Relaciones sociales: Diálogo social	69	

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
ENFOQUE DE GESTIÓN: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES							
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	405	DIVERSIDAD				65 77-78	
Política de diversidad aplicada en relación con el consejo de administración, de dirección y de las comisiones especializadas que se constituyan en su seno, por lo que respecta a cuestiones como la edad, el género, la discapacidad o la formación y experiencia profesional de sus miembros; incluyendo sus objetivos, las medidas adoptadas, la forma en la que se han aplicado, en particular, los procedimientos para procurar incluir en el consejo de administración un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres y los resultados en el período de presentación de informes, así como las medidas que, en su caso, hubiera acordado respecto de estas cuestiones la comisión de nombramientos.	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	6	5, 8	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la diversidad. Gobierno Corporativo: Órganos de Gobierno 	53-58 126	
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	1, 6	5, 8	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la diversidad: Remuneraciones 	62-64	

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
ENFOQUE DE GESTIÓN: NO DISCRIMINACIÓN							
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; Igualdad: medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		5, 8	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados con discapacidad • Igualdad • Accesibilidad en Renfe 	65 77-78 96-100	Dado que la actividad que desarrolla Renfe mayoritariamente se circunscribe a España no se considera imprescindible realizar un análisis de riesgos en relación con la vulneración de los Derechos Humanos.
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.					<ul style="list-style-type: none"> • Políticas del Grupo Renfe 	148-152	Dado que la actividad que desarrolla Renfe mayoritariamente se circunscribe a España no se considera imprescindible realizar un análisis de riesgos en relación con la vulneración de los Derechos Humanos.
Accesibilidad universal personas con discapacidad			6	8,10	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad en Renfe 	96-100	
Empleados con discapacidad.			6	8,10	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados con Discapacidad 	65	

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
ENFOQUE DE GESTIÓN: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA							
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil. Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	407	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN	3	8	<ul style="list-style-type: none"> Igualdad Políticas del Grupo Renfe 	77-78 148-152	Dado que la actividad que desarrolla Renfe mayoritariamente se circunscribe a España no se considera imprescindible realizar un análisis de riesgos en relación con la vulneración de los Derechos Humanos.

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJO INFANTIL, TRABAJO FORZOSO, MEDIDAS DE SEGURIDAD, EVALUACIÓN							
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	Referencia a: 408-1 409-1 410-1 411-1 412-1 412-2	DERECHOS HUMANOS	1, 2	8			Dado que la actividad que desarrolla Renfe mayoritariamente se circunscribe a España no se considera imprescindible realizar un análisis de riesgos en relación con la vulneración de los Derechos Humanos.
ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNIDADES LOCALES							
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	413	COMUNIDADES LOCALES			<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo Contribución al progreso social • Acción social 	95 108-115	
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		8, 9, 10, 11, 13	<ul style="list-style-type: none"> • Acción social 	108-115	
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales- en las comunidades locales		8, 9, 10, 11, 13	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo Contribución al progreso social • Acción social 	95 108-115	

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	PACTO MUNDIAL	ODS	CAPÍTULO/APARTADO	PÁGINA	COMENTARIO
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, PRÁCTICAS LABORALES Y REPERCUSIÓN SOCIAL							
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		5	• Integrando la RSE en la cadena de proveedores	29-30	
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES							
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416	SEGURIDAD Y SALUD CLIENTES			• Salud y Seguridad de los Clientes	27-28	
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		16	• Reclamaciones, multas y sanciones	26-27	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		16		26-27	

Informe de Verificación Independiente



Entidad Pública Empresarial Renfe - Operadora

Al Presidente de la Entidad Pública Empresarial Renfe - Operadora

30 de abril de 2020

Muy señor nuestro:

Estamos en proceso de verificar el Estado de Información No Financiera consolidado, que se presenta como documento aparte al Informe de Gestión, correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 de la Entidad Pública Empresarial Renfe - Operadora y sociedades dependientes, el cual no nos ha sido aún entregado una vez formulado por el Presidente de la Sociedad dominante.

Nuestro trabajo se encuentra en proceso, quedando pendientes los siguientes procedimientos de verificación:

- Obtención de la carta de manifestaciones del Presidente de la Sociedad dominante y del Informe de Gestión y del Estado de Información No Financiera consolidados debidamente formulados, así como el acta de formulación.
- Verificación de la Información fiscal del citado Estado relativa a los beneficios obtenidos país por país.

Como usted conoce, las conclusiones de nuestro trabajo y nuestra conclusión de verificación será la contenida en el informe de verificación del Estado de Información No Financiera consolidado que emitiremos una vez finalizados los aspectos anteriores.

De acuerdo con su solicitud le informamos que, si desde la fecha de esta carta hasta la fecha de emisión del informe de verificación no ocurre ningún hecho que pueda afectar al citado Estado de Información No Financiera o fuese necesario revelar en el informe de verificación, nuestro informe se redactaría en los siguientes términos:

AUREN AUDITORES SP. S.L.P. inscrita en el R.M. de Madrid, tomo 33.829, Sección 8 Folio 89 Hoja M-688799, Inscripción 1, C.I.F. B-87352537, Avda. General Perón 38 - 28020 Madrid.

Member of

Alliance of
independent firms

Avda. General Perón 38, 28020 Madrid
Tel. +34 912 037 400
www.auren.com

AUDITORÍA Y ASSURANCE

Acerca del Informe anual



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

Al Consejo de Administración de la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, de la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Índice de contenidos Ley 11/2018, GRI, Pacto Mundial y ODS" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad del Presidente de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Presidente de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos Ley 11/2018, GRI, Pacto Mundial y ODS" incluida en el capítulo 7.5 del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

El Presidente de la Sociedad dominante es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de la Sociedad dominante que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante, para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en los apartados 7.3 "Análisis de materialidad" y 7.4 "Asuntos relevantes", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones del Presidente de la Sociedad dominante.



Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de la Entidad Pública Empresarial Renfe – Operadora y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos Ley 11/2018, GRI, Pacto Mundial y ODS" incluida en el capítulo 7.5 del citado Estado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

Esta comunicación, debe ser leída acompañada del Estado de Información No Financiera sujeto a formulación y se realiza para el conocimiento y uso del Presidente de la Sociedad dominante y, por consiguiente, no debe utilizarse para ninguna otra finalidad. Quedamos a su disposición para cualquier aclaración que pudieran necesitar.

Les saludamos atentamente,

AUREN AUDITORES SP, S.L.P.

35288190A
ENRIQUE
ALFREDO
ENRIQUEZ (R:
B87352357)

Firmado digitalmente
por 35288190A
ENRIQUE ALFREDO
ENRIQUEZ (R:
B87352357)
Fecha: 2020.04.30
19:44:45 +02'00'

Enrique Enríquez

Renfe-Operadora

Avda. Pío XII, 110 Edificio Caracola 5. 28036 Madrid

www.renfe.com

Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal S.A.

Av. Ciudad de Barcelona, 8. 28007 Madrid

Renfe Mercancías Sociedad Mercantil Estatal S.A.

Av. Ciudad de Barcelona, 4. 28007 Madrid

Renfe Fabricación y Mantenimiento Sociedad Mercantil Estatal S.A.

C/ Antonio Cabezón, S/N. 28034 Madrid

Renfe Alquiler de Material Ferroviario Sociedad Mercantil Estatal S.A.

Av. Ciudad de Barcelona, 4. 28007 Madrid

Este informe de información no financiera y de diversidad ha sido realizado exclusivamente en formato digital, con diseños aptos para su visualización de forma accesible y es de acceso público a través de www.renfe.es

Este informe junto a los de años anteriores están además disponibles en la página web de Renfe.

Edición:

Dirección General Adjunta a la Presidencia

Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa

renfe