



Services corporativos

8.1 Comunicación

En 2003 se han desarrollado diferentes acciones encaminadas a mejorar la percepción de la marca y las submarcas comerciales de la empresa, y a impulsar el desarrollo de una estrategia de reputación y responsabilidad social corporativa, dirigiendo sus acciones de comunicación a los diferentes públicos objetivo de la organización.

La transparencia informativa ha sido uno de los ejes estratégicos de la actividad. Desde este punto de vista, hay que señalar la intensa relación con los medios de comunicación. Este año se han atendido 42.000 peticiones de información procedentes de los medios. Además de dar respuesta a esas demandas, se han difundido 576 comunicados y notas de prensa, se han realizado 25.000 conexiones en directo con emisoras de radio y televisión, y se han llevado a cabo 49 convocatorias de medios de comunicación. Fruto de esa relación permanente y directa con los medios, son buena parte de las informaciones que publican y emiten éstos sobre la empresa, las cuales son recogidas y difundidas internamente por el Gabinete de Prensa. En 2003 se recopilieron 6.228 noticias sobre Renfe en medios escritos, 9343 en radio, y 2500 en las distintas televisiones.

Respecto a otra de las herramientas fundamentales de comunicación, la publicidad, hay que destacar la campaña de lanzamiento comercial de los servicios de la nueva línea de alta velocidad Madrid-Zaragoza-Lleida. El objetivo básico fue dar a conocer la oferta comercial en la nueva línea, tanto con servicios AVE como Altaria, incidiendo especialmente en la reducción de tiempos de viaje.

Durante este ejercicio ha existido una importante actividad de relaciones externas, mediante la organización de eventos (inauguración de la nueva línea de alta velocidad, etc.) y la presencia de Renfe y sus productos en ferias-exposición, tanto nacionales como internacionales. Las más destacadas han sido: FITUR, UITP, Rail Forum, SITC, SIL, INTUR, Meeteng Point y la ITV Telecom de Ginebra. En total se han organizado y/o coordinado más de 60 acciones de relaciones externas.

Por otra parte, se han desarrollado diferentes actividades en el ámbito cultural, social y medioambiental, con la finalidad de reforzar la

dimensión de responsabilidad social corporativa de la empresa. En este sentido hay que destacar iniciativas como "El Tren Solidario" en colaboración con Intermon Oxfam, la campaña de prevención de accidentes en pasos a nivel en colaboración con Cruz Roja Española, el patrocinio de PhotoEspaña 2003, el proyecto "Trenes con lectura", la incorporación al Foro de Reputación Corporativa, y el patrocinio de la publicación "Recursos Mundiales 2003-2004" en colaboración con el Ecoespaña y el Ministerio de Medio Ambiente.

En cuanto a la presencia de la marca en Internet, la Dirección de Comunicación llevó a cabo el rediseño de la página corporativa de Renfe (www.renfe.es), web desde la que fueron contestados 43.834 correos recibidos en la Oficina Virtual de Atención al Cliente. Por otra parte, el portal www.eltren.com, recibió el primer premio Yahoo a la mejor web de ocio, y el premio Imán de plata a la mejor web de comercio electrónico. Cabe destacar, en el ámbito de los medios interactivos, el desarrollo del Gabinete de Prensa Virtual como extranet de la empresa para potenciar la relación con los medios de comunicación.

Por último, es necesario recoger, aunque sólo sea como enumeración, la gestión de permisos para los rodajes de cine en instalaciones de Renfe, la realización de programas audiovisuales, reportajes fotográficos, estudios de imagen y calidad percibida, la atención de peticiones externas de información, y la mejora de "Docunet" como herramienta de gestión y consulta de documentos multimedia al servicio de las diferentes áreas de gestión de la empresa.

8.2 Sostenibilidad y Medio ambiente

En relación con los campos de actuación habituales en esta temática cabe destacar durante 2003 las siguientes actuaciones:

En relación con la gestión de infraestructura:

El nivel de quejas registradas relativas al ruido, 23, se mantiene por debajo de las 30 que se llegaron a alcanzar en 2001.

Además, durante este año Renfe ha colaborado en el ámbito internacional en el Proyecto NOEMIE (niveles de Emisión en Europa de los ferrocarriles de Alta Velocidad) de la Unión Europea, con el fin de establecer las condicio-

nes acústicas de homologación de los nuevos trenes de alta velocidad que circulen por vías interoperables. Igualmente, a escala nacional, Renfe participa en el Grupo de Trabajo del Ministerio de Medio Ambiente que está desarrollando la Ley del Ruido, aprobada en Noviembre,

En cuanto a los Proyectos de Nuevas Infraestructuras se han emitido 25 informes a los Ministerios de Fomento y Medio Ambiente, en el marco del Proceso de Evaluación de Impacto Ambiental de dichas actuaciones.

Se ha intervenido en la descontaminación del terreno producida como consecuencia de los únicos tres accidentes producidos con este tipo de consecuencias.

En el capítulo de introducción de la Norma UNE-EN-ISO-14001 en los Sistemas de Gestión se ha obtenido la certificación AENOR de toda la U.N. de Mantenimiento de Infraestructura, en lo relativo a la Red Convencional, así como las correspondientes a las estaciones de Ciudad Real y Puertollano de la línea de Alta Velocidad Madrid-Sevilla. En cuanto a las terminales de Mercancías, si bien no se ha aumentado el número certificado, las 4 que actualmente lo poseen representan en su conjunto el 31% de la manipulación total de contenedores de la empresa. La UN de Circulación ha mantenido la certificación que cubre todas sus actividades.

En cuanto a los aspectos ligados a la operación ferroviaria:

El consumo energético de tracción, y por tanto las emisiones atmosféricas asociadas, se mantuvieron aproximadamente constantes si bien aparece un pequeño repunte del consumo asociado a los usos distintos de tracción, ligado a unas condiciones meteorológicas más adversas que las registradas en 2002, tanto durante el invierno como, especialmente, durante el verano de este año.

En el capítulo de la depuración de aguas residuales procedentes de los talleres, el índice de depuración de las mismas alcanza el 63% de las horas totales trabajadas en estos centros, un 6% más que en 2001.

Por último, en lo relativo a la introducción de la Norma UNE-EN-ISO:14001 en los Sistemas de Gestión de las U.N. Operadoras, en 2003 se ha obtenido la certificación AENOR para todas las actividades de la U.U.N.N. de Alta Velocidad, que se une a las ya obtenidas en ejercicios anteriores por las U.U.N.N. de Mercancías y los talleres de la U.N. de Mantenimiento Integral de

Trenes. Para éstas últimas, el certificado representa el 31% de los tráficos petroquímicos en vagón efectuados este año y el 4% de las horas de trabajo realizadas en el ejercicio.

8.3 Protección Civil y Seguridad

2003 ha supuesto la consolidación de la función de Protección Civil, consecuencia de la decisión adoptada en el mes de noviembre del año anterior por el Comité de Dirección.

El 15 de septiembre, el propio Comité de Dirección inauguró el nuevo Centro de Emergencias y Seguridad (CES-24H), dotado de los más modernos sistemas tecnológicos (42 pantallas de plasma para la recepción de imágenes de toda la red, central de alarmas, emisoras etc.). Este Centro dispone de una aplicación "inteligente" (S.A.T.A.I.) para el tratamiento de incidencias de seguridad y de protección civil, que registra, clasifica y facilita los planes de acción en función del tipo de incidencia de que se trate.

A lo largo del año se instalaron 29 radioscopias (escáner) en estaciones como Atocha-Ave, Barcelona-Sants, Valencia-Nord, etc. Las inversiones se realizaron con cargo a la Tasa de Seguridad, cumpliendo así el hecho imponible de la misma. Con este servicio se ha incrementado el control de viajeros y equipajes en las estaciones, siendo valorada la medida de forma muy satisfactoria por los usuarios.

Durante el período comenzó también la instalación de un sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV) en todas las composiciones del nuevo producto de la Unidad de Negocio de Cercanías "CIVIA", cuyas imágenes se transmiten a las cabinas de conducción y en el futuro podrán ser enviadas, en tiempo real, al CES-24H.

Al objeto de realizar una gestión más eficiente, se contrató un estudio de situación sobre sistemas tecnológicos de seguridad y protección civil instalados en la red, con el fin de establecer la distribución ideal entre personas (vigilantes) y sistemas.

Como consecuencia de la aprobación de la nueva Ley del Sector Ferroviario, se hizo un estudio sobre el nuevo modelo de seguridad y protección civil, partiendo de distintos supuestos y escenarios y cuyas conclusiones

han sido presentadas a los órganos superiores de la empresa.

Como actividades específicas y especiales desarrolladas en 2003 cabe destacar las siguientes:

Diseño y ejecución de los dispositivos de seguridad con motivo de las diferentes inauguraciones de líneas y tramos de alta velocidad (Madrid-Lleida Pirineus, Zaragoza-Huesca, etc.), así como nuevas estaciones.

Inauguración de la nueva comisaría de Policía de la Brigada Móvil de Asturias, en Oviedo.

Colaboración con el Cuerpo Nacional de Policía en la localización de los artefactos explosivos colocados, en Navidades, por la banda terrorista ETA en las vías y en el Intercity Irún-Madrid.

8.4 Relaciones Internacionales

8.4.1. COOPERACIÓN INTERNACIONAL.

En 2003 se ha continuado la colaboración con aquellas empresas ferroviarias cuyos procesos de transformación y modernización ofrecen mayor solvencia, algunos de los cuales se encuentran ya consolidados. Para complementar dicha estrategia no se han desdeñado actuaciones que sirven para investigar el mercado y pueden suponer un nuevo campo de acción. Los proyectos más importantes se han desarrollado en Chile y Chequia.

En Chile se ha continuado apoyando el Proyecto de modernización emprendido por la Empresa de los Ferrocarriles del Estado (EFE). La fiabilidad y disponibilidad del material modernizado por Renfe, que presta servicios en las Cercanías de Santiago (Metrotrén) y en la relación Santiago-Chillán (Terrasur) garantizados por el mantenimiento dado por el Grupo Renfe/TEMOINSA/ TEMOINSA de Chile, hace que dichos servicios mantengan calidad y buena aceptación de los clientes y medios. La venta de billetes y planificación de circulaciones, que UNSIR desarrolla, entró también en funcionamiento durante este año. Con la entrega a EFE del material modernizado contratado en 2002 (12 coches turista, 8 preferentes, 3 restaurante/café, 3 locomotoras s/269 y 4 plataformas portacoches) se inició en Octubre la explotación comercial en la relación Santiago-Temuco (800 km) con dos trenes diarios por sentido. En los últimos meses del

año se han dejado preparados nuevos contratos para ampliar por 10 años el mantenimiento de las unidades 440 y electrotrenes 444, así como para el mantenimiento de los nuevos trenes a Temuco. Se han ultimado las negociaciones para facilitar a EFE un crédito comprador, por valor de 40 millones de euros, en condiciones ventajosas para soportar el nuevo plan de compras de equipo rodante a Renfe, que se irá concretando en nuevos contratos a partir de enero de 2004.



El Proyecto de "Hermanamiento", cuyo concurso fue ganado en 2002 para preparar las condiciones para la aplicación de las directivas de la UE a la transformación de los ferrocarriles checos, con soporte económico de la Unión Europea, ha quedado prácticamente finalizado después de 15 meses de colaboración en Chequia. El trabajo desarrollado ha facilitado a la Compañía de Ferrocarriles, desagregada ahora en Administrador de Infraestructuras (SHCD) y Operador de Servicios de Transporte (CD), disponer de criterios para la armonización de cánones por uso de infraestructuras, para establecer las relaciones entre las dos empresas, para la revitalización financiera de ambas empresas, para la implantación del proceso de transformación en el campo de los recursos humanos, para la reorganización y para la política de comunicación.

Con el apoyo de la Secretaría de Estado de Comercio y la Agencia de Cooperación Internacional se han ultimado varios proyectos: El Plan de Viabilidad para la construcción y puesta en operación de una nueva línea de alta

velocidad entre Alejandría y El Cairo; los estudios de viabilidad del tren de cercanías de Bogotá, la conexión ferroviaria para transportes de pasajeros entre La Paz y El Alto y la concesión de los ferrocarriles de Costa Rica; y para finalizar, el programa de reestructuración del mantenimiento en talleres, la formación de personal de los equipos del Taller de la Empresa Nacional de Ferrocarriles de Egipto en Aboughates.

Económicamente, la actividad se ha caracterizado por gestionar en el año un volumen de contratación de 46,5 millones de euros, con una facturación de 17,1 millones. Como resultado se han generado 103.465 horas de trabajo a los talleres de la U.N. de Mantenimiento Integral de Trenes (contratación por 8,8 millones de euros), se ha dado salida a material apartado del servicio y contribuido a la amortización de valores residuales de los equipos vendidos, contratado servicios a empresas españolas por 6,4 millones y se han cerrado con resultado positivo los contratos de venta de material, cuyo período de garantía finalizó en 2003.

Con el fin de reforzar la actividad apoyada en la imagen de "Marca" de Renfe en el exterior, como eficaz colaborador estratégico y asesor de gestión de la explotación, ha quedado ultimada la primera fase de un Plan de Marketing para el área internacional, con reflejo en la página "web" de Renfe.

8.4.2. ASUNTOS EUROPEOS

En el ámbito de la Unión Europea se ha intensificado el seguimiento del proceso de aprobación del llamado Segundo Paquete Ferroviario, cuya segunda lectura por el Parlamento Europeo ha provocado la necesidad de un proceso de Conciliación, que debe finalizar en el primer trimestre de 2004. La Comisión está preparando el tercer Paquete Ferroviario, que incluye la liberalización del transporte de pasajeros.

En la Cumbre de Bruselas, que finalizaba la presidencia italiana, se adoptaron dos acuerdos importantes: la localización de la Agencia Ferroviaria en Lille y la Iniciativa para el Crecimiento, que incluye una serie de proyectos de infraestructuras y el incremento del apoyo financiero para proyectos transfronterizos.

De singular importancia debe considerarse también el acuerdo político, alcanzado en el Consejo de Bruselas de 5 de noviembre, para revisar las Orientaciones de las TEN-T consis-

tente, entre otras cosas, en adoptar una posición común para aprobar los 29 proyectos prioritarios entre los que figura (si bien como de los de largo plazo) la travesía ferroviaria de alta capacidad por el centro de los Pirineos. Ha continuado la participación de Renfe en la A.E.I.E."SEM" que ha culminado su trabajo, ya que la Comisión Intergubernamental ha adjudicado la concesión para la concepción, construcción, explotación y mantenimiento del tramo Figueras-Perpignan al Grupo TP FERRO.

También se han gestionado las ayudas comunitarias para proyectos europeos, tales como OPTIRAIL II y LINEA PILOTO Albacete-Villar Chichilla para implantación del ERTMS nivel II.

Igualmente, se ha desarrollado la coordinación y animación de los diferentes grupos de trabajo que componen RailNetEurope (ahora ya constituida como Asociación) y cuyos estatutos y esquema organizativo se aprobaron de forma definitiva.

Otro aspecto de la actividad ordinaria ha sido la organización y celebración de varias reuniones bilaterales con las principales compañías ferroviarias con las que por razón de vecindad e intereses comerciales se tiene mayor relación. Durante el año se han celebrado encuentros con SNCF y CP-REFER.

En el ámbito de la CER destaca el soporte a la Vicepresidencia de la asociación, para la que fue elegido el Presidente de Renfe.

Se han desarrollado actividades consistentes en el seguimiento de diversas iniciativas, entre las que cabe destacar:

La configuración de los corredores prioritarios de mercancías, de los que dos de ellos tienen implantación ibérica: El llamado corredor Península Ibérica-Europa del Este, vía sur de Francia, Norte de Italia y Hungría, y el denominado Corredor Península Ibérica-Alemania.

La creación de un grupo de alto nivel UIC-CER para estudiar los problemas del proceso de migración e implantación del ERTMS-ETCS.

Entre los eventos en los que ha habido representación de Renfe puede citarse la 1ª Conferencia EurailFreight, que se celebró en mayo en Munich, en paralelo con la feria de Logística y Transporte. El éxito de la conferencia culminó con una declaración sobre calidad en el transporte de mercancías, que es un compromiso suscrito por las principales compañías ferroviarias europeas, entre las que se encuentra Renfe.