



Congreso **Nacional del Medio Ambiente**
CUMBRE DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Pablo Culebras Sánchez

Jefe de Gabinete de Auditorías y
Evaluación
Renfe Operadora

Cecilia Alcalá Muñoz

Gerente de RSC
Matchmind

ESTÍMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

Objetivos de la elaboración y publicación de Memorias de Sostenibilidad:

- Rendición de cuentas frente a los grupos de interés internos y externos en la “triple bottom line”.
- Transmitir y comunicar a todos los grupos de interés las distintas actividades llevadas a cabo por la Organización para contribuir al **desarrollo sostenible**.

¿Pero son suficientemente cercanas y entendibles por todos los grupos de interés?

ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

¿Son las Memorias de Sostenibilidad leídas en su totalidad por todos los Grupos de Interés?

Cuándo se entregan las Memorias de Sostenibilidad a los Grupos de Interés ¿Comprenden toda la información publicada?

La respuesta que nos viene a la cabeza es que NO.

¿Por qué?

ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

Este Grupo de Trabajo ha estudiado algunos de los motivos por los que los grupos de interés no se leen las Memorias de Sostenibilidad.

- Es un informe excesivamente largo.
- Muy técnico y de difícil comprensión.
- Difícilmente interesa entero al mismo grupo.
- Datos muy tratados, con lo que es difícil saber de dónde salen.
- En grandes empresas, los datos a nivel local deberían estar más desglosados (por sector, por empresa, etc.).
- Etc.

ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

Las Memorias de Sostenibilidad deben estar **orientadas a las necesidades de los Grupos de Interés.**

➤ ¿Porqué entonces no les ayudamos a interpretarlas?

Uno de los requisitos exigidos por el G3 es la necesidad de **participación de los grupos de interés**, ya que la Organización debe demostrar que da respuesta a las expectativas e intereses de todos su grupos de interés.

ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

➤ ¿Cómo se podrán llevar a cabo estas actividades si les entregamos un informe, que por su carácter técnico, es difícilmente entendible?

El hecho de la no lectura o no comprensión de la información facilitada por parte de los grupos de interés rompe con el feedback necesario para la mejora continua.

ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

Por ello, dentro del Grupo de Trabajo, hemos pensado en varias posibilidades para hacer las memorias más cercanas y atractivas al usuario final:

- Utilización de **índices más explicativos**, ya que la mayoría de las memorias de sostenibilidad utilizan un índice GRI, no entendible por los distintos grupos de interés.

ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

- Utilización de un **cuadro** identificando a los distintos grupos de interés y los capítulos o partes de la memoria que podían tener mayor relevancia para ellos. No solo los indicadores y la página.
- Por último, hacer una “**guía de lectura**”, para que cada grupo de interés pueda leer de una forma ordenada y lógica, aquéllas partes de la memoria que son de su interés. Esta última idea, ha sido aceptada por el grupo de trabajo y contrastada con la opinión de varias empresas externas al mismo.

ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

GUÍA DE LECTURA



ESTIMULO A LAS LECTURAS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

Al terminar se les solicita a cada grupo de interés su grado de afinidad con los datos presentados:

- Qué mejoraría
- Qué añadiría
- Si eliminaría algo



EJEMPLO: INDICE DE LA MEMORA DE RENFE CERCANÍAS

1	Visión y Estrategia	6
1.1	El futuro inmediato	6
2	Perfil de la organización	9
2.1	La nueva organización	9
2.2	Renfe Cercanías	9
2.3	Los núcleos	9
2.4	Los valores	9
2.4.1	Las personas	9
2.4.2	Los viajeros	9
2.4.3	Los trenes	10
2.4.4	Estaciones - Las nuevas tecnologías en atención al viajero	10
2.5	Características del negocio. Principales magnitudes	11
3	Organización y Gestión	12
3.1	La estructura organizativa	12
3.2	Políticas y Sistemas de Gestión	12
3.3	Premios y reconocimientos	13
3.4	Relación con las partes interesadas	14
3.4.1	Canales de comunicación	14
3.4.2	Compromiso con las partes interesadas	16
4	Actuaciones	17
4.1	Indicadores económicos	18
4.1.1	Cifras principales	18
4.1.1.1	Resultados de explotación	18
4.1.1.2	Ingresos	18
4.1.1.3	Costo de Mercado	18
4.1.1.4	Tarifas	18
4.1.1.5	Impuestos	18
4.1.2	Procedimientos y contrataciones	18
4.1.2.1	El sistema de compras	18
4.1.2.2	El sistema de pago	19
4.1.2.3	Gastos por servicios externos	19
4.1.2.4	Proveedores más representativos	19
4.2	Indicadores ambientales	21
4.2.1	Consumo de materiales	21
4.2.1.1	Sustitución de sustancias peligrosas	21
4.2.1.2	Consumo de papel	21
4.2.2	Consumo de energía	21
4.2.2.1	Energía de tracción	21
4.2.2.2	energía UDI	22
4.2.2.3	Origen de la electricidad según fuentes de origen primaria	22
4.2.2.4	Sistemas de ahorro energético en los trenes	22
4.2.3	Consumo de agua	22
4.2.4	Biodiversidad	23
4.2.4.1	Ocupación del suelo	23
4.2.4.2	Incendios	23
4.2.4.3	Ruido	23
4.2.5	Emisiones	24
4.2.5.1	Emisiones de gases de efecto invernadero	24
4.2.5.2	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	24

4.2.6	Residuos	24
4.2.6.1	Residuos en talleres	24
4.2.7	Vertidos y efluentes	25
4.3	Indicadores sociales	26
4.3.1	Empleados	26
4.3.1.1	Igualdad de oportunidades	26
4.3.1.2	Salarios y beneficios	26
4.3.2	Relaciones laborales	26
4.3.2.1	Convenio Colectivo	26
4.3.2.2	Representación Sindical	26
4.3.2.3	Resolución de Conflictos	26
4.3.2.4	Comunicación a los empleados	27
4.3.2.5	Participación de los empleados	27
4.3.3	Seguridad y Salud	27
4.3.3.1	Órganos de representación	28
4.3.3.2	Servicio de Prevención	28
4.3.3.3	Índices de Accidentalidad	28
4.3.3.4	Inversiones en Seguridad y Salud	28
4.3.3.5	Formación en Prevención de Riesgos Laborales	28
4.3.3.6	Programas de Prevención de Enfermedades (laborales y no laborales)	28
4.3.4	Formación y Entrenamiento	28
4.3.5	Servicio a la comunidad	29
4.3.5.1	Movilidad Urbana	29
4.3.5.2	Accesibilidad	30
4.3.5.3	Motivo de Viaje	30
4.3.6	Calidad de servicio	30
4.3.6.1	Servicio de Atención al Cliente	30
4.3.6.2	Puntualidad	31
4.3.6.3	Política de Publicidad	31
4.3.7	Seguridad de cliente	31
4.3.7.1	Plan Anual de Seguridad	31
4.3.7.2	Señalización	32
4.3.7.3	Seguridad frente a la delincuencia	32
4.3.8	Productos y servicios	33
4.3.8.1	Junta Arbitral de Transportes	33
5	Indicadores clave	34
5.1	Ahorro por externalidades	34
6	Índice GRI	36
7	Verificación interna	38
8	Índice de tablas y gráficos	40
8.1	TABLAS	40
8.2	GRÁFICOS	40

EJEMPLO: GRUPOS DE INTERÉS DE RENFE CERCANÍAS

GRUPO DE INTERÉS	IMPORTANCIA CONSIDERADA ²		
	Económica	Ambiental	Social
Clientes	😊😊😊	😊😊	😊😊
Empleados	😊😊😊	😊😊	😊😊😊
Sociedad	😊😊	😊😊	😊😊
Accionistas (Estado)	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊
Proveedores:			
<i>Proveedores Internos</i>			
- Corporación Renfe Operadora	😊😊😊	😊😊	😊😊
- Integria	😊😊😊	😊😊	😊
<i>Proveedores externos</i>			
- Adif	😊😊	😊😊	😊😊

GRUPO DE INTERÉS	IMPORTANCIA CONSIDERADA ²		
	Económica	Ambiental	Social
- Otros			
• Construcción Material Ferroviario	😊😊	😊😊	😊
• Mantenimiento Material Ferroviario	😊😊	😊😊	😊
• Servicios Complementarios	😊😊	😊😊	😊
Instituciones y organismos	😊😊	😊😊	😊😊
Medios de Comunicaciones	😊😊	😊😊	😊😊
Organizaciones sociales			
- Sindicatos	😊😊😊	😊😊	😊😊😊
- Asociaciones	😊😊	😊😊😊	😊😊😊
Administraciones públicas	😊😊😊	😊😊	😊😊

3

² Importancia considerada:

😊😊😊 Alta 😊😊 Media 😊 Baja

EJEMPLO: ÍNDICES EXPLICATIVOS _ CLIENTES

1	Visión y Estrategia	6
1.1	El futuro inmediato	6
2	Perfil de la organización	9
2.1	La nueva organización	9
2.2	Renfe Cercanías	9
2.3	Los núcleos	9
2.4	Los valores	9
2.4.1	Las personas	9
2.4.2	Los viajeros	9
2.4.3	Los trenes	10
2.4.4	Estaciones - Las nuevas tecnologías en atención al viajero	10
2.5	Características del negocio. Principales magnitudes	11
3	Organización y Gestión	12
3.1	La estructura organizativa	12
3.2	Políticas y Sistemas de Gestión	12
3.3	Premios y reconocimientos	13
3.4	Relación con las partes interesadas	14
3.4.1	Canales de comunicación	14
3.4.2	Compromiso con las partes interesadas	16

EJEMPLO: ÍNDICES EXPLICATIVOS _ CLIENTES

4	Actuaciones	17
4.1	Indicadores económicos	18
4.1.1	Cifras principales	18
4.1.1.1	Resultados de explotación	18
4.1.1.2	Ingresos	18
4.1.1.3	Cuota de Mercado	18
4.1.1.4	Tarifas	18
4.1.1.5	Impuestos	18
4.1.2	Proveedores y contratistas	18
4.1.2.1	El sistema de compras	18
4.1.2.2	El sistema de pago	19
4.1.2.3	Gastos por servicios externos	19
4.1.2.4	Proveedores más representativos	19
4.2	Indicadores ambientales	21
4.2.1	Consumo de materiales	21
4.2.1.1	Sustitución de sustancias peligrosas	21
4.2.1.2	Consumo de papel	21
4.2.2	Consumo de energía	21
4.2.2.1	Energía de tracción	21
4.2.2.2	Energía UDI	22
4.2.2.3	Origen de la electricidad según fuentes de origen primaria	22
4.2.2.4	Sistemas de ahorro energético en los trenes	22
4.2.3	Consumo de agua	22
4.2.4	Biodiversidad	23
4.2.4.1	Ocupación del suelo	23
4.2.4.2	Incendios	23
4.2.4.3	Ruido	23
4.2.5	Emisiones	24
4.2.5.1	Emisiones de gases de efecto invernadero	24
4.2.5.2	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	24

EJEMPLO: ÍNDICES EXPLICATIVOS _ CLIENTES

4.2.6	Residuos	24
4.2.6.1	Residuos en talleres	24
4.2.7	Vertidos y efluentes	25
4.3	Indicadores sociales	26
4.3.1	Empleados	26
4.3.1.1	Igualdad de oportunidades	26
4.3.1.2	Salarios y beneficios	26
4.3.2	Relaciones laborales	26
4.3.2.1	Convenio Colectivo	26
4.3.2.2	Representación Sindical	26
4.3.2.3	Resolución de Conflictos	26
4.3.2.4	Comunicación a los empleados	27
4.3.2.5	Participación de los empleados	27
4.3.3	Seguridad y Salud	27
4.3.3.1	Órganos de representación	28
4.3.3.2	Servicio de Prevención	28
4.3.3.3	Índices de Accidentalidad	28
4.3.3.4	Inversiones en Seguridad y Salud	28
4.3.3.5	Formación en Prevención de Riesgos Laborales	28
4.3.3.6	Programas de Prevención de Enfermedades (laborales y no laborales)	28
4.3.4	Formación y Entrenamiento	28
4.3.5	Servicio a la comunidad	29
4.3.5.1	Movilidad Urbana	29
4.3.5.2	Accesibilidad	30
4.3.5.3	Motivo de Viaje	30
4.3.6	Calidad de servicio	30
4.3.6.1	Servicio de Atención al Cliente	30
4.3.6.2	Puntualidad	31
4.3.6.3	Política de Publicidad	31
4.3.7	Seguridad del cliente	31
4.3.7.1	Plan Anual de Seguridad	31
4.3.7.2	Señalización	32
4.3.7.3	Seguridad frente a la delincuencia	32
4.3.8	Productos y servicios	33
4.3.8.1	Junta Arbitral de Transportes	33

EJEMPLO: GUÍA DE LECTURA _ CLIENTES

A continuación se realiza un **recorrido guiado** por los puntos de la Memoria de Sostenibilidad, que usted, **CLIENTE de RENFE Cercanías**, ha calificado como relevante.

1.- Situación Actual y Futura de RENFE Cercanías

1.- Visión y Estrategia

2.- ¿Quién es RENFE Cercanías?

2.- Perfil de la Organización

3.- ¿Cómo es RENFE Cercanías?

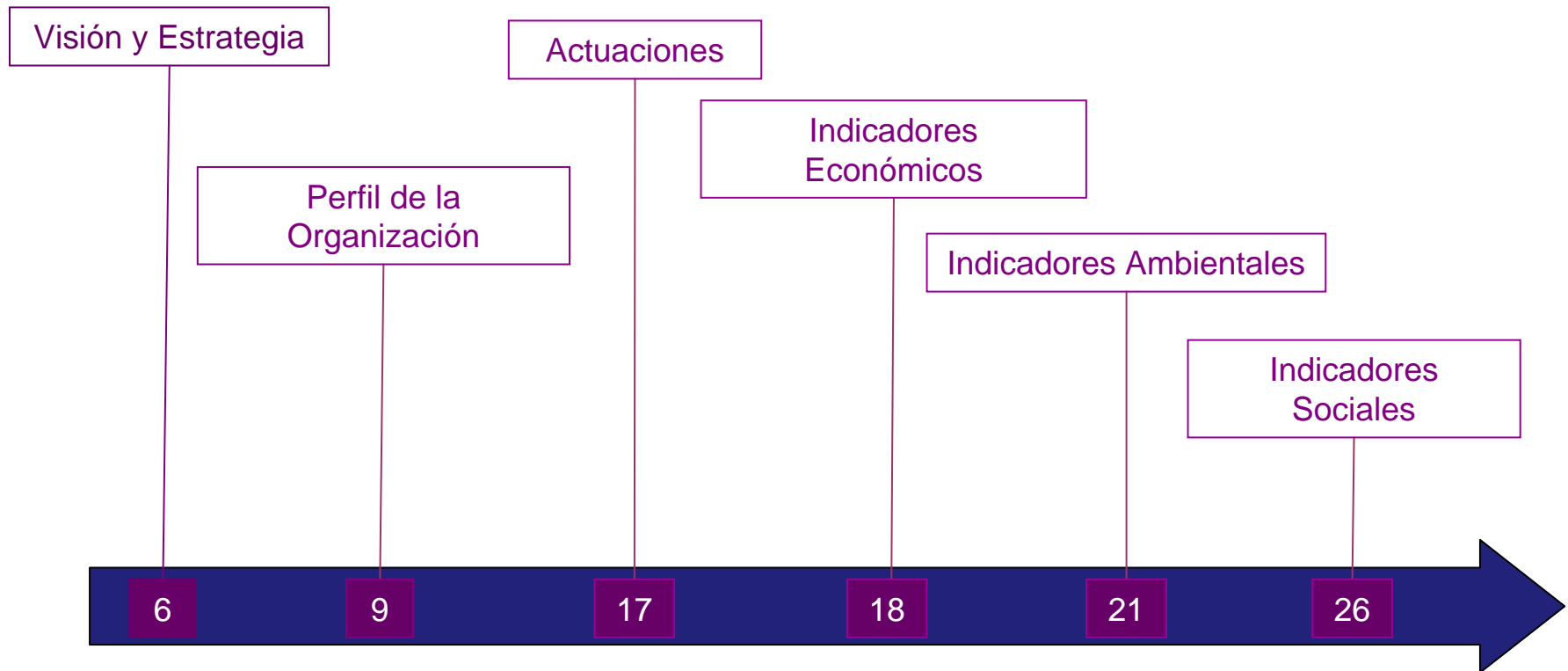
3.- Organización y Gestión

4.- ¿Qué hace por nosotros RENFE Cercanías?

4.- Actuaciones

EJEMPLO: GUÍA DE LECTURA _ CLIENTES

A continuación se realiza un **recorrido guiado** por los puntos de la Memoria de Sostenibilidad, que usted, **cliente de RENFE Cercanías**, ha calificado como relevante.



EJEMPLO: GUÍA DE LECTURA _ CLIENTES

A continuación se realiza un **recorrido guiado** por los puntos de la Memoria de Sostenibilidad, que usted, **cliente de RENFE Cercanías**, ha calificado como relevante.

