

## **Network Rail**

# **Memoria de Responsabilidad Corporativa 2005**



## **Network Rail**

# **Corporate Responsibility Report 2005**



Fundación de los Ferrocarriles Españoles

---

## Estrategias Ferroviarias Europeas

Número 11- Enero 2006

### Ficha catalográfica:

Network Rail: Memoria de Responsabilidad Corporativa 2005 : Network Rail Corporate Responsibility Report 2005.- Madrid : Fundación de los Ferrocarriles Españoles ; ADIF. Dirección de Relaciones Internacionales, 2005

31 p. ; 30 cm. (Estrategias Ferroviarias Europeas; 11)

1. Política Ferroviaria      2. Informes      3. Reino Unido      4. Gestor de Infraestructuras Ferroviarias  
5. Desarrollo sostenible

**Edita:** ADIF: Dirección Corporativa de Relaciones Internacionales  
Fundación de los Ferrocarriles Españoles  
Centro de Documentación Ferroviaria

---



### Introducción:

La Responsabilidad Social Corporativa está despertando un gran interés en el sector empresarial. En los últimos años, han ido apareciendo en el panorama internacional recomendaciones para promover el desarrollo de políticas más respetuosas con la sociedad y el medioambiente desde diferentes puntos de vista: éticos, económicos y de gestión. En este sentido, la Comisión ha planteado, en su Comunicación COM (2002)347, una estrategia de promoción de la RSC como contribución al desarrollo sostenible y como potencial instrumento para reforzar las políticas comunitarias.

Dentro de esta perspectiva, este nuevo documento de la serie Estrategias Ferroviarias Europeas recoge la iniciativa de una de las empresas que más transformaciones ha sufrido en los últimos años: Network Rail, actual Administrador de Infraestructuras británico.

La publicación de su primera Memoria de Responsabilidad Corporativa aporta una mayor transparencia sobre las operaciones de la compañía y una revisión más completa de sus esfuerzos por conseguir un ferrocarril más seguro, eficiente y fiable. Asimismo, Network Rail expresa en esta memoria su compromiso para fomentar el desarrollo de su capital social, humano e intelectual, así como la defensa del medioambiente mediante el cumplimiento de buenas prácticas empresariales y una mejor adaptación a las demandas de las organizaciones sociales.

### PRESENTACIÓN

La Dirección Corporativa de Relaciones Internacionales, en colaboración con la Fundación de los Ferrocarriles Españoles, edita una serie de documentos bajo el título genérico: "Estrategias Ferroviarias Europeas" para su difusión con fines exclusivamente de información dentro del entorno de las empresas ferroviarias.

La Dirección Corporativa de Relaciones Internacionales selecciona periódicamente para su edición aquellos informes que considera de interés y actualidad para el sector, relacionados con las experiencias en otros países sobre los procesos de transformación del ferrocarril y su papel en el sistema de transportes.

La edición impresa está limitada a 200 ejemplares que se distribuyen diversos ámbitos. La versión electrónica de los documentos está disponible a través de la página web de la Dirección de Documentación y Archivo Histórico Ferroviario de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles:

[www.docutren.com/documentos\\_internacionales.htm](http://www.docutren.com/documentos_internacionales.htm)

Por parte de la Dirección Corporativa de Relaciones Internacionales de Adif se cumple así con el objetivo de difundir aquella información internacional que pueda ser de utilidad para la empresa en el desarrollo de su actividad.

A su vez, con esta iniciativa, la Fundación de los Ferrocarriles Españoles sirve una vez más a su compromiso de apoyar la actividad investigadora y en general, de contribuir a la difusión y el conocimiento del ferrocarril por la sociedad.



## ÍNDICE

El ferrocarril: pasado, presente y futuro  
Introducción del Presidente  
Responsabilidad corporativa y Network Rail  
El patrimonio del ferrocarril  
Nuestra compañía y nuestra contribución  
Nuestros grupos de interés<sup>1</sup>  
Seguridad y Rendimiento  
El entorno  
Los empleados y la comunidad  
Una opinión de Forum for the Future

---

<sup>1</sup> **N. T.:** En un contexto de políticas públicas, "stakeholders" suele traducirse como "grupos de interés" o "actores sociales" (pueden ser también económicos, políticos). En el sentido con que aquí se emplea, significa todos los que están interesados en o afectados por las actividades de Network Rail.

---

## El ferrocarril: pasado, presente y futuro

El ferrocarril es uno de los mayores activos en infraestructura del Reino Unido.

Nuestra tarea es hacer que su futuro sea tan brillante como fue su pasado.

En el año 2004 se celebró el bicentenario de la primera locomotora de vapor que circuló sobre carriles en todo el mundo. La "Penydarren" de Richard Trevithick. Como resultado del experimento de Trevithick, el sistema ferroviario de la Inglaterra victoriana se convirtió en un prodigio de la ingeniería y en un modelo para todo el mundo.

El pasado reciente de los ferrocarriles británicos no siempre ha estado a la altura de aquellos gloriosos comienzos. Sin embargo, y a pesar de todos los problemas, los ingleses nunca han perdido del todo el amor que sienten por su ferrocarril. Ha estado con nosotros durante tanto tiempo que se ha convertido en una parte intrínseca de nuestro entorno natural. Nos lo encontramos en celebrados poemas, novelas y películas. Contemplar el paisaje a través de la ventanilla del tren es un pasatiempo nacional. Incluso aquéllos que no utilizan el ferrocarril, lo consideran, en el más amplio sentido, como "suyo".

Pero el ferrocarril tiene que ser mucho más que una historia ilustre. Un ferrocarril eficaz y eficiente puede tener un inmenso caudal que ofrecer a la Inglaterra moderna, en términos económicos y medioambientales.

Remediar el abandono del pasado y recuperar un ferrocarril que pueda satisfacer nuestras necesidades actuales y proporcionarnos lo que para el futuro deseamos constituye una tarea enorme. Sin embargo, es precisamente lo que estamos decididos a hacer.

### El papel de Network Rail

Network Rail representa un nuevo punto de partida, una nueva visión y una nueva forma de gestionar la infraestructura ferroviaria británica. Somos una compañía "que no busca dividendos". Puesto que no tenemos accionistas, todos los beneficios que obtenemos vuelven a invertirse en mejorar el ferrocarril. Nuestra tarea consiste en ofrecer una red ferroviaria fiable, segura y asequible por toda Inglaterra.

La seguridad es nuestra preocupación primordial; nosotros –y "nosotros" somos más de 30.000– gastamos 14 millones de libras esterlinas (unos 20,5 millones de euros) cada día, para operar, mantener y renovar la infraestructura ferroviaria en todos los aspectos.

### Somos propietarios de

20.000 millas (32.100 km) de vías  
40.000 puentes y túneles  
1.000 cabinas de señalización  
9.000 pasos a nivel  
2.500 estaciones (que, salvo las 17 más grandes, están arrendadas a las compañías operadoras de trenes).

Nosotros no gestionamos los trenes, pero nuestros principales clientes son las compañías operadoras de servicios de viajeros y de mercancías, que son las que atienden a estos servicios.

Bajo las actuales propuestas del Gobierno, estamos asumiendo nuevas responsabilidades relativas al rendimiento global, a la información pública, a la planificación del sector, la mejora de las redes de pequeño y mediano tamaño y la resolución de los problemas de congestión de la circulación.

20.000 millas [32.100 km]  
de vías

## Introducción del Presidente

***Esta es la primera memoria pública de Network Rail en la que se expone el desempeño de nuestra responsabilidad corporativa. Constituye una parte significativa de nuestro diálogo continuo y global con nuestros grupos de interés.***

Este diálogo no es un proceso sencillo. Entre nuestros grupos de interés se cuentan nuestros empleados, nuestros clientes (tanto las compañías operadoras de trenes como las de tráfico de mercancías), los proveedores, los cinco millones de personas que viven a lo largo de nuestros trazados, los millones de viajeros, el Gobierno y los contribuyentes, y casi todas las empresas que operan en Inglaterra.

Interpretamos también el término "grupos de interés" en su sentido más amplio. Aunque seamos los propietarios de la infraestructura ferroviaria, el ferrocarril, como tal, es parte de la propia estructura de la nación. En el fondo, no somos nada más que sus administradores.

Queremos dar a conocer por doquier nuestro trabajo sobre las cuestiones fundamentales de funcionamiento y seguridad, junto con nuestro historial de defensores del medio ambiente, de buenos patronos y buenos vecinos. No consideramos que sean cuestiones independientes unas de otras; para nosotros, todas ellas forman parte de nuestro planteamiento empresarial global, apoyado en los valores y creencias que reflejan el modo en que estamos organizados y gobernados.

Existe en el sector ferroviario un orgullo por la tarea, un entusiasmo por hacer que funcione bien y una convicción en el servicio prestado que sería la envidia de cualquier otra industria. Estos sentimientos surgen no sólo en los individuos, sino en familias enteras que han venido trabajando en el ferrocarril generación tras generación. Es misión de Network Rail suscitar este orgullo y este entusiasmo, en beneficio de todos nuestros grupos de interés.

Creo que el futuro nos ofrece la oportunidad de crear una Network Rail fuerte y con confianza en sí misma. Son muchos los retos que nos esperan, pero, trabajando juntos, forjaremos un ferrocarril del que podremos sentirnos orgullosos.



**Ian McAllister** Presidente

## Responsabilidad corporativa y Network Rail

***Tengo un compromiso personal con nuestro planteamiento de la responsabilidad corporativa. Creo que es absolutamente esencial para nuestro modo de actuar como compañía y para el servicio que prestamos al país.***

Network Rail es una sociedad de responsabilidad limitada. Todos los beneficios se invierten directamente en mejorar la seguridad, fiabilidad y rendimiento del ferrocarril británico. Éste es el propósito de la compañía, nada más.

Nuestro objetivo primordial es gestionar un ferrocarril seguro. Analizar el riesgo que para las operaciones pueda entrañar cualquier cambio potencial es una parte importante del trabajo que realizamos. En esta memoria encontrarán ustedes abundante información sobre la forma en que abordamos las cuestiones de seguridad.

Nos hemos ocupado también en detalle de nuestras tres áreas básicas de trabajo: mantenimiento, renovaciones y operaciones. Lo hemos hecho intencionadamente. Si no nos ocupamos de ellas, lo que hacemos por el medio ambiente o por las comunidades locales será en gran medida irrelevante, porque estaremos dirigiendo un negocio en decadencia. No pensamos hacer tal cosa. Queremos construir un negocio sostenible: sostenible económicamente, en su impacto sobre el medio ambiente y sobre la sociedad.

Otras organizaciones hablan de su responsabilidad económica respecto a los grupos de interés. En nuestro caso, esto es literalmente cierto: en lugar de accionistas tenemos Miembros, procedentes de grupos de interés, que pueden pedirnos cuentas. Tenemos que responder también ante un Regulador independiente. Creo que todo esto nos refuerza como organización y nos ayuda a no perder nunca de vista la gran comunidad para la que trabajamos.

Conforme verán ustedes a medida que lean esta memoria, las primeras señales son prometedoras. Tanto el rendimiento como la seguridad han mejorado y estamos adoptando las medidas necesarias para conseguir un conocimiento mucho mayor de cómo gestionar nuestro impacto medioambiental. Pero no podemos permitirnos bajar la guardia. Yo creo que una parte fundamental de mi cargo consiste en inspirar unas elevadas normas de responsabilidad corporativa y seguir formando en Network Rail un equipo capaz de conseguir las.

Estamos informando sobre nuestra responsabilidad corporativa porque queremos que todos nuestros grupos de interés puedan formarse una imagen precisa de cómo trabajamos y de los principios que nos guían. Daremos cuenta de todo ello anualmente y desarrollaremos la forma de hacerlo de acuerdo con las preocupaciones fundamentales de nuestros grupos de interés.

Trataremos de ser una organización abierta y sincera, y yo desearía saber qué es lo que ustedes piensan de nosotros y de esta memoria. En la página 28 encontrarán nuestra dirección en Internet; les rogamos que nos envíen sus comentarios. En futuras ediciones de este informe nos proponemos reflejar sus opiniones.



**John Armitt** Director General



## El patrimonio del ferrocarril

**Como corresponde a su larga historia, el sistema ferroviario británico incluye muchas estructuras notables. Parte de nuestras obligaciones es mantenerlas para que las futuras generaciones puedan usarlas y admirarlas.**

Muchos de nuestros puentes, túneles y estaciones tienen más de cien años y un gran valor histórico y arquitectónico. Para mantener estas bellas construcciones en buen estado, muchas veces es necesaria una observación directa y una labor de mantenimiento intensiva, garantizando así con seguridad su continuo funcionamiento.

Entre los ejemplos más destacados de arquitectura ferroviaria a nuestro cargo figuran: el puente del Firth of Forth en Escocia, famosas estaciones terminales en Londres –Paddington, Waterloo y Liverpool Street, entre ellas– y la hermosa línea Settle-Carlisle, con sus 21 viaductos. Nos enorgullece ser responsables de estas glorias del pasado ferroviario británico, porque no se trata de simples monumentos, sino de partes vivas de nuestra red.

### Levantando el techo

Waterloo es una de las estaciones más concurridas de la red, por la que pasan cada día 200.000 viajeros. Tiene también una de las cubiertas más grandes de Europa -- 28.000 metros cuadrados, o el equivalente a siete campos de fútbol reglamentarios--.

La renovación de esta cubierta, tras décadas de "ir tirando" , duró dos años. Hemos trabajado en asociación con una gran empresa de ingeniería para desarrollar un innovador andamiaje "flotante" que nos ha permitido ir realizando el trabajo mientras, por debajo, los trenes seguían circulando.

En la renovación se han empleado 24.000 cristales y 19 kilómetros de canalones, y se puso el mayor cuidado en aplicar los métodos menos agresivos para el medio ambiente. Ahora, los muchos viajeros de Waterloo pueden ver la estación con una luz literalmente mejor.

## 200 años de gran valor histórico y arquitectónico

### Nuestra compañía y nuestra contribución

Desde octubre de 2002, Network Rail ha tenido a su cargo más de 20.000 millas de líneas férreas en Inglaterra. Nuestra contribución a la economía británica es esencial. La economía del Reino Unido no podría funcionar sin el ferrocarril, cuyo beneficio directo para los usuarios ha sido calculado en 15.000 millones de libras esterlinas (unos 22.050 millones de euros) cada año\*, más otros 2.900 millones de libras (4.263 millones de euros) de beneficio para los no usuarios\*.

Nuestras operaciones se dividen en ocho líneas principales que nos permiten conectar con nuestros clientes.

El ferrocarril transporta en Inglaterra cada día 2,75 millones de viajeros. Cerca de medio millón de personas utiliza el tren para trasladarse todos los días a Londres. En cuanto a mercancías, transportamos el 79% del carbón y coque, y aproximadamente el 34% de los metales que se mueven en Inglaterra.

\* "The Case for Rail", Steer Davies Gleave para Transport 2000, ATOC, EWS, RIA, The Railway Forum, RPC y PTEG, 2002.

Escocia	Londres-Nordeste	Londres-Noroeste	Oeste
<b>Áreas</b>			
Scotland East Scotland West	North Eastern Great Northern East Midlands	Manchester Liverpool West Midlands Preston West Coast South	Wales and Marches West Country Thames Valley
<b>Estaciones gestionadas</b>			
Edinburgh Waverley Glasgow Central	King's Cross Leeds City	Euston Manchester Piccadilly Liverpool Lime Street Birmingham New Street	Paddington
<b>Operadores de trenes</b>			
First Scotrail GNER Virgin	GNER Northern Midland Mainline TransPennine Express WAGN Central Trains Nexus Virgin Hull Trains First ScotRail	Virgin Chiltern Railways Central Trains Silverlink First ScotRail Northern TransPennine Express Mersey Rail London Underground Ltd.	First Great Western First Great Western Link Central Trains Heathrow Express Wessex Trains Arriva Trains Wales Virgin

Sudeste-Anglia	Sudeste-Wessex	Sudeste-Sussex	Sudeste-Kent
<b>Áreas</b>			
WANTLLT Great Eastern	Wessex	Sussex	Kent
<b>Estaciones gestionadas</b>			
Fenchurch Street Liverpool Street	Waterloo	Gatwick Airport Victoria	Charing Cross Cannon Street London Bridge
<b>Operadores de trenes</b>			
One c2c Central Trains WAGN Silverlink London Underground Ltd.	South West Traubs Wessex Trains Arriva Trains Wales Eurostar Silverlink	Southern Thameslink Gatwick Express South Eastern Trains Virgin South West Trains Wessex Trains First Great Western Link	South Eastern Trains Eurostar

Las compañías de tráfico de mercancías, entre ellas, cubren estas rutas (English, Welsh and Scottish Railway, Freightliner Limited, GB Railways Group, Direct Rail Services)

### Gobernanza corporativa

Como sociedad de responsabilidad limitada, somos una organización privada que opera como un negocio comercial. Estamos obligados a responder ante nuestros Miembros y estamos sujetos a la Oficina del Regulador Ferroviario.

#### Nuestros Miembros

Los miembros no perciben dividendos o capital accionario. Sus derechos son semejantes a los de los accionistas de una compañía pública, salvo que no tienen intereses económicos o financieros en Network Rail. Están obligados a actuar en beneficio de la compañía y de manera imparcial.

Los miembros tienen poderes claramente definidos; no dirigen la compañía, pero controlan la gestión del negocio y aseguran que mantengamos nuestros elevados estándares de gobernanza corporativa.

Los miembros aprueban el nombramiento de directores y reciben la memoria y cuentas anuales de la compañía en la Junta General anual. También están invitados a asistir a lo largo del año a una serie de reuniones con los directores para recibir información sobre la marcha de la compañía, y participan en viajes ocasionales para comprobar áreas de operación. Aparte de los gastos de viaje, no reciben ninguna otra forma de retribución.

Hay dos tipos generales de miembros:

*Miembros del sector ferroviario*, que comprenden cualquier organización que posea una licencia para operar en el ferrocarril o sea candidato preferente a una concesión. El número de miembros del sector ferroviario varía, de acuerdo con el número de licencias de operador o de concesiones existentes. Actualmente hay unos 30 miembros del sector, incluyendo operadores de trenes de viajeros, operadores de tráfico de mercancías, Metro de Londres y firmas de ingeniería.

*Miembros del sector público*, que pueden serlo a título individual o en representación de distintas entidades. Comprenden más de la mitad del número de miembros. En la actualidad hay unos 50 miembros del sector público y 30 organizaciones con la consideración de miembros. Las organizaciones miembros incluyen sociedades de beneficencia, organismos de control de los servicios de viajeros, entidades de desarrollo regional, asociaciones industriales, sindicatos laborales, ONG que se ocupan de cuestiones de transporte y grupos de gobierno municipal.

#### Nuestro Consejo de Administración

El Consejo de Administración es responsable de dirigir la compañía y ha adoptado las mejores prácticas del sector privado en materia de políticas de gobierno corporativo. Se reúne diez veces al año.

Todos los directores ejecutivos de Network Rail tienen un currículo técnico u operativo, o incluso de ambos tipos, y los directores no ejecutivos han sido cuidadosamente nombrados para aportar la mejor experiencia posible –ferroviaria y comercial–, tanto en el Reino Unido como en el campo internacional.

El Consejo de Administración se compone actualmente de cuatro directores ejecutivos y ocho directores no ejecutivos.

2,75 millones de viajeros utilizan nuestra red cada día



Los miembros del Comité Ejecutivo son:

John Armitt - Director General  
Ian Coucher - Subdirector General  
Peter Henderson - Director de Proyectos e Ingeniería  
Ron Henderson - Director del Grupo Financiero

Los miembros no ejecutivos son:

Ian McAllister - Presidente  
David Bailey - Director  
Rob den Besten - Director  
Yvonne Constance\* - Director  
Jim Cornell - Director  
Michael Firth\*\* - Director  
Charles W. Hope - Director  
Ross Sayers - Director  
(\* Nombrado con efectos desde 1 de mayo de 2005)  
(\*\* Nombrado con efectos desde 4 de diciembre de 2004)

Durante el período que abarca esta memoria, también ocuparon direcciones las siguientes personas:

Chris Leah - Director de Seguridad y Conformidad (ejecutivo)  
(jubilado desde el 3 de diciembre de 2004)  
Adrian Montague – Vicepresidente (no ejecutivo)  
(dimitió con efectos desde el 4 de diciembre de 2004)

#### Cómo estamos regulados

Durante el período que abarca esta memoria, hemos trabajado dentro de los planes reguladores que se detallan en el diagrama anterior.

Tras la publicación del Libro Blanco sobre el Futuro del Ferrocarril, se han empezado a discutir determinados cambios en el marco regulador entre el sector ferroviario, la Oficina del Regulador (ORR) y el Ministerio de Transportes. Sin embargo, nosotros seguiremos respondiendo ante la ORR de nuestra administración de la red ferroviaria.

#### Buena conducta

La política de nuestra compañía sobre la gestión del negocio fija las normas a las que nos ajustamos en nuestras relaciones con otros, así como la forma en que manejamos la información y la propiedad. Una buena conducta comercial implica unas exigentes normas de comportamiento y debe caracterizarse siempre por la honradez y la sinceridad, al igual que por estar libre de engaños y fraude.

Los principios fundamentales que dicha política establece son los siguientes:

- una conducta ética y legal en los negocios es fundamental en nuestras políticas sobre prácticas comerciales, conducta personal y otras materias.
- los empleados no se aprovecharán de su posición en la compañía para obtener ventajas o beneficios personales.
- todos los empleados deberán mantener las más elevadas normas de integridad en todas sus relaciones comerciales, tanto dentro como fuera de la compañía.

Además, los empleados tienen el deber de poner en conocimiento de sus inmediatos superiores, tan pronto como les sea posible, cualquier aspecto de conducta o ética comercial que les preocupe.

#### Información confidencial sobre incidentes y sistema de análisis

En los casos en que nuestros empleados tengan conocimiento de prácticas inseguras o situaciones que, por cualquier razón, se sientan incapaces de plantear a través de los procedimientos normales, se les aconseja que utilicen el sistema confidencial independiente de denuncia y análisis de incidentes del sector ferroviario. Los casos denunciados a través de este sistema son luego investigados por la compañía que corresponda.

79% del carbón y coque de  
Inglaterra  
se transporta por ferrocarril

## Nuestros grupos de interés

Nos hemos comprometido a trabajar con todos nuestros Miembros y grupos de interés, para seguir ofreciendo un ferrocarril cada día más seguro, mejor y más asequible. Damos aquí unos cuantos ejemplos.

**Miembros del Parlamento** - Tratamos con los diputados sobre una muy amplia gama de cuestiones locales que afectan a sus electores. Esta labor puede variar, desde experiencias en viajeros hasta actividades que afecten a los cinco millones de vecinos que residen a lo largo de nuestras líneas. Trabajamos también con representantes electos a cualquier otro nivel, incluidos los miembros del Parlamento Escocés, la Asamblea de Gales, el Parlamento Europeo y concejales locales.

**Autoridades locales** - Los ayuntamientos se ocupan de una amplia gama de cuestiones, desde la planificación del transporte en sus municipios hasta temas como la seguridad de los pasos a nivel, o aplicaciones de la planificación para mantener la calidad del medio ambiente local. Estudiamos con ellos los problemas que nos son comunes como basuras arrojadas, grafitos, delitos y vandalismo.

**Comités de Viajeros por Ferrocarril** - El Parlamento ha establecido los RPC [*Rail Passenger Committees*] para que actúen como portavoces de los intereses de los viajeros. En Londres y su entorno suburbano, el Comité de Usuarios de los Transportes de Londres actúa como RPC de Londres. Estos comités se ocupan de cuestiones como la puntualidad y las supresiones de trenes, horarios, transporte combinado, capacidad y saturación, servicios a disposición de los viajeros en las estaciones, limpieza, información en las estaciones, propuestas de cambios y seguridad en el ferrocarril, en todos sus aspectos.

**Viajeros** - Los viajeros son nuestros clientes directos en las 17 estaciones que gestionamos y que son utilizadas por 650 millones de viajeros cada año. Realizamos con regularidad encuestas para determinar los niveles de satisfacción de los viajeros con las instalaciones que les ofrecemos, y llevamos a cabo operaciones de "comprador misterioso" para obtener una visión absolutamente fiables de los estándares de servicios.

**Autoridades de Transporte de Viajeros** - Las PTA [*Passenger Transport Authorities*] influyen sobre la provisión de transporte público en grandes aglomeraciones urbanas como las de Manchester, Strathclyde y West Yorkshire. Mientras que las Autoridades de Transporte de Viajeros conciertan la política, la prestación corre a cargo por los Ejecutivos de Transporte de

Viajeros. Sus políticas, planes y aspiraciones para el futuro repercuten en el ferrocarril, lo que requiere que trabajemos con ellos para planificar la prestación de los servicios.

**Comunidades** - Mantenemos una línea nacional de información sobre Network Rail y la infraestructura ferroviaria. Esta línea se encuentra disponible 24 horas al día, 365 días al año.

Como parte de la gestión medioambiental de todas nuestras operaciones, aspiramos a informar a los vecinos de nuestras líneas con el fin de responder a cualquier preocupación.

130.000 consultas del  
público al año

Pretendemos informar a los residentes 14 días por lo menos antes de comenzar cualquier trabajo en su vecindario. Les explicamos con el mayor detalle posible cuál es el proyecto y cuánto pensamos que durarán los trabajos. Si se trata de una emergencia se lo comunicamos tan pronto como podemos.

Respecto a proyectos de mayor envergadura, nos ponemos también en contacto con los representantes de la comunidad, por ejemplo diputados, comités de viajeros por ferrocarril y autoridades municipales para informarles de los detalles.

A los residentes les decimos qué es lo que vamos a hacer en el caso de cualquier tipo de trabajo. Nosotros mismos nos ocupamos de recibir regularmente de ellos información actualizada sobre cómo se han llevado a cabo los proyectos por los contratistas, de forma que podamos vigilar la situación local y cualquier circunstancia preocupante.

**El Hombre de la furgoneta**

El "Hombre de la furgoneta" es un nuevo programa implantado en 2003 para tratar problemas locales que, si bien no tienen grandes repercusiones sobre la seguridad o la explotación, resultan muy importantes para los residentes en la vecindad de nuestras líneas: intrusión de árboles y plantas en sus jardines, desperdicios o casos menores de basuras arrojadas o de daños a sus cercas.

Generalmente nos enteramos de estos casos a través de nuestra línea de información. Tiempo atrás se les habría dado una escasa prioridad, pero ahora, cuando procede, podemos enviar mucho más rápidamente un equipo para ocuparse del problema.

Después de personarse en el lugar de los hechos, el "Hombre de la furgoneta" deja una tarjeta con el número de la línea de información para que comuniquen cualquier otro problema, y puede tomar fotografías antes y después, para asegurar que hemos realizado el trabajo a satisfacción del denunciante.

El éxito de este programa se está reflejando ya en el número de llamadas y cartas de agradecimiento que hemos recibido.

**Nuestros grupos de interés****Clientes**

Compañías operadoras de trenes  
Compañías de tráfico de mercancías  
Viajeros  
Transportistas  
Operadoras de trenes especiales  
Arrendatarios de locales

**Público**

Consejo y Comité de Viajeros por Ferrocarril  
Grupos de usuarios del ferrocarril  
Público en general  
Asociaciones ferroviarias comunitarias  
Residentes vecinos de las líneas

**Miembros**

Miembros del sector ferroviario  
Miembros públicos

**Audiencias políticas**

Ministerio de Transportes  
Autoridad Ferroviaria Estratégica  
Gobiernos en Westminster, Edimburgo y Cardiff  
Miembros de los parlamentos de Westminster y Escocia, y de la Asamblea de Gales  
Gobiernos, incluidos el de Londres y la Asamblea del "Gran Londres"  
Autoridades locales  
Unión Europea

**Reguladores**

Oficina del Regulador Ferroviario  
Dirección de Salud y Seguridad  
Agencia del Medio Ambiente

**Regiones**

Agencias de desarrollo regional  
Organismos gubernamentales de las regiones  
Autoridades / Ejecutivos de Transporte de Viajeros

**Empleados**

Empleados directos  
Proveedores y sus empleados  
Pensionistas  
Sindicatos

**Grupos de interés especial**

Organizaciones no gubernamentales (ONG)  
Entidades legales: English Nature, English Heritage  
Organizaciones de beneficencia

**Organismos económicos e industriales**

Empresas británicas (tráfico de viajeros de cercanías y agentes de tráfico de mercancías)  
Nuestros proveedores y contratistas  
Confederación de Industrias Británicas (CBI)  
Asociación de Compañías Operadoras de Trenes  
Rail Freight Group  
Railway Forum  
Asociación de Operadores de tráfico ferroviario de mercancías

## Seguridad y rendimiento

La seguridad ocupa un lugar preferente en nuestra forma de trabajar. Tenemos que ser cuidadosos para no comprometer la seguridad en nada de lo que hagamos.

626 millas (1.007 km) de carril nuevo tendido el año pasado

Estamos orgullosos de que el ferrocarril sea históricamente una forma muy segura de viajar, tanto por propio derecho como en comparación con otras formas de transporte. Tenemos el compromiso absoluto de mantenerlo así, mediante una combinación de políticas y métodos que buscan minimizar el riesgo para todos los que utilizan el ferrocarril o trabajan en él: nuestros empleados, nuestros clientes, contratistas, viajeros y residentes vecinos de nuestras líneas.

Mientras que muchos índices de seguridad siguen mostrando mejoras, el número de viajeros fallecidos accidentalmente aumentó el año pasado, debido en su mayor parte a la trágica pérdida de siete vidas en Ufton Nervet.

Aunque la Dirección de Salud y Seguridad (HSE) ha llegado a la conclusión de que el ferrocarril no fue responsable, este incidente proporciona un recordatorio de la necesidad de no bajar la guardia.

Nos esforzamos por lograr una continua mejora en la forma en que gestionamos y controlamos nuestros estándares de seguridad. Como parte de nuestro compromiso con la seguridad, y para mejorar los servicios ferroviarios, nos hemos embarcado en un intensivo programa de renovación que está corrigiendo la subinversión arrastrada durante muchas décadas.

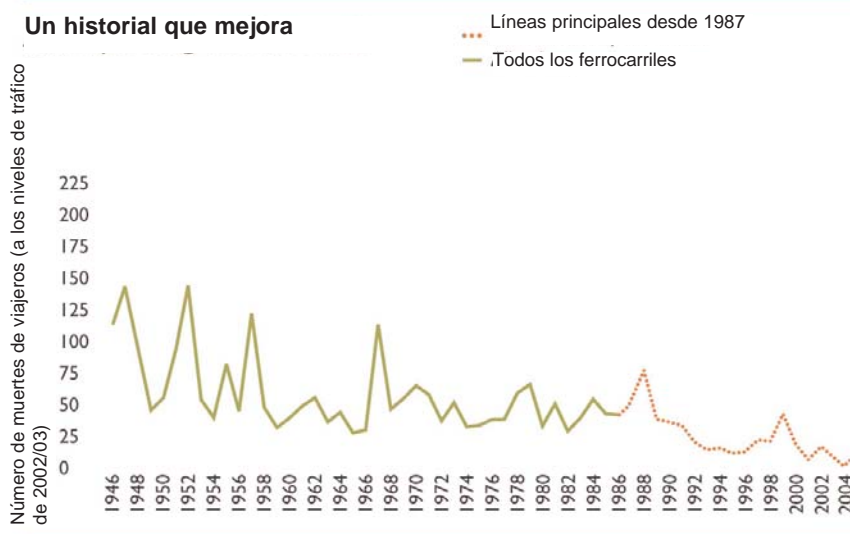
### Seguridad

#### Política

La seguridad tiene la más alta prioridad en nuestra compañía. Esperamos que todo el mundo en Network Rail desempeñe su papel en la labor de hacer del ferrocarril un entorno todavía más seguro, tanto para los demás empleados como para los contratistas y para los viajeros.

Nuestra política de seguridad tiene tres objetivos principales:

- promover una cultura positiva de la seguridad, dando ejemplo en todo momento a todos los empleados, con la implantación y cumplimiento de nuestro sistema de gestión de la seguridad,
- poner en conocimiento de todos los empleados, a través de nuestro sistema de información, nuestra declaración de política de seguridad y los métodos de "trabajo seguro",
- aplicar los métodos de "trabajo seguro" de forma que ningún empleado o contratista haya de realizar labor alguna con riesgo de accidente.



Problema de seguridad	2002/03	2003/04	2004/05	% Variación
Muertes de agentes en servicio	4	8	2	-75
SPAD* graves de categoría A	146	148	130	-12
Carriles rotos	444	334	322	-4
Colisiones en pasos a nivel	21	17	17	0
Accidentes importantes de trenes	41	35	44	+26
Muertes accidentales de viajeros**	15	7	9	+29

\* SPAD = Rebases de señales de parada (véase página 12)

\*\* Cinco de las muertes de viajeros en 2004/05 fueron causadas por accidentes de trenes

### Medición de nuestros progresos

Utilizamos una serie de medidas para evaluar nuestra trayectoria en materia de seguridad. En la mayoría de estas medidas, nuestro comportamiento continúa mejorando de modo significativo; tanto el número de roturas de carriles como el de rebases de señales de parada y el de agentes fallecidos en servicio siguen descendiendo.

27% de reducción en el  
número de roturas de  
carriles  
en los dos últimos años.

### Muertes de agentes en servicio

Nuestro objetivo fundamental sigue siendo, ahora y en el futuro, hacer todo lo que podamos para eliminar todos los fallecimientos en el trabajo. Aunque se ha producido un significativo descenso desde las ocho muertes que se registraron el año anterior, en 2004/05 murieron dos agentes, en el mismo incidente que se produjo en Hednesford el 28 de septiembre de 2004.

Estas pérdidas son un importante recordatorio para nosotros de los peligros potenciales de nuestra actividad y de la necesidad de mantener la seguridad como nuestra más alta prioridad.

### Pasos a nivel

Aunque el ferrocarril sigue siendo la forma más segura de viajar en el Reino Unido, existe cierto número de factores que introducen riesgo en el sistema. El mayor es la existencia de pasos a nivel, y, en 2004, la más importante pérdida de vidas humanas en la red se produjo cuando un tren arrolló a un automóvil en un paso a nivel en Ufton Nervet. Las conclusiones iniciales del informe provisional del accidente por parte de la Dirección de Salud y Seguridad afirman que no hubo falta por parte del ferrocarril que contribuyera al incidente, y la compañía ordenó llevar a cabo una completa investigación sobre las circunstancias que rodearon el caso.

Cada uno de los pasos a nivel existentes en la red es objeto de una evaluación de riesgos, para asegurar que están siendo reducidos al más bajo nivel razonablemente practicable (ALARP, "as low as reasonably practicable"). Es esta evaluación, combinada con las instrucciones del HSE y la legislación aplicable, lo que

### **El sistema de protección y alerta para los trenes**

El proyecto de instalación del sistema de protección y alerta para los trenes quedó terminado en 2003. Con un coste de 525 millones de libras (772 millones de euros), es la mayor inversión jamás realizada en materia de seguridad en la red ferroviaria británica.

Este sistema reduce considerablemente las consecuencias de un rebase de señal de parada (SPAD), al aplicar de manera automática los frenos de cualquier tren que haya rebasado una señal en rojo o que se aproxime demasiado deprisa a una señal en rojo, a un punto de restricción de velocidad o a una topera.

Aunque muy pocos rebases de señal causan accidentes –sólo el 3% de todas las colisiones y descarrilamientos durante los últimos 30 años fueron consecuencia de un SPAD–, sí dieron origen a dos graves choques: uno en Southall en 1997, y el otro en Ladbroke Grove en 1999.

La escala de implantación del sistema fue masiva. Hubimos de diseñar mas de 12.000 instalaciones individuales para señales, topes y en puntos de restricción permanente de velocidad.

Las compañías operadoras de trenes y los fabricantes superaron el reto de instalar los correspondientes equipos en más de 6.000 cabinas de conducción, para trabajar conjuntamente con los equipos fijos de línea.

El sistema de protección y alerta para los trenes está significando un gran avance de seguridad, en beneficio inmediato de todos los usuarios. Su instalación ha reducido a menos de la mitad el riesgo de accidentes a causa de rebases de señales, en los dos últimos años.



determina la adecuación de los controles en un paso a nivel. Al evaluar los riesgos en pasos a nivel concretos, se toma en consideración una larga serie de factores, incluida la velocidad y frecuencia de circulación por la línea, el comportamiento del tráfico en las carreteras de acceso y la visibilidad en la zona. Cuando la velocidad de los trenes por la línea supera las 100 mph (160 km/h), el paso a nivel está dotado de barreras completas. Estos sistemas de barreras completas se encuentran enclavados con el sistema de señales y vigilados por un semaforista local o a través de circuito cerrado de televisión.

Network Rail tiene implantado un régimen de inspección y mantenimiento periódico para asegurar que los equipos funcionan correctamente, pero, para garantizar que los cambios en las características de la carretera se modelizan correctamente, revalidamos los niveles de tráfico todos los años en cada paso a nivel automatizado.

Durante 2004/05 las dos muertes de agentes en servicio acontecieron en un mismo incidente en Hednesford, el 28 de septiembre de 2004. Los dos empleados de VGC (uno de nuestros contratistas) estaban trabajando en un tren de tendido de carril soldado continuo y fueron fatalmente arrollados por una máquina de trabajos ferroviario/carretera que circulaba por la vía contigua.

Nuestro objetivo principal sigue siendo ahora, y seguirá siendo en el futuro, hacer cuanto esté en nuestras manos para eliminar todos los accidentes mortales en servicio.

#### Seguridad

Las cuestiones de seguridad en la red abarcan desde la amenaza del terrorismo y casos de delitos como son la intrusión y el vandalismo, hasta el tratamiento de grandes aglomeraciones de personas y el enfrentamiento con individuos de comportamiento antisocial. La planificación de la seguridad, la evaluación de los riesgos y las inspecciones se llevan a cabo en colaboración con la policía y otras autoridades. Somos res-

ponsables de la respuesta coordinada del ferrocarril a los incidentes de la seguridad, y de la seguridad de los envíos de mercancías "sensibles". Realizamos planes de emergencia para cada estación.

Damos al personal de trenes la formación necesaria para afrontar ataques y mantenemos un planteamiento de tolerancia cero frente a los problemas antisociales, tales como la mendicidad agresiva, el consumo de drogas y el alcoholismo en las estaciones. Contamos con una red de cámaras de televisión en circuito cerrado de ámbito nacional y constantemente estamos instalando más.

#### Intrusión y vandalismo

La policía de transportes británica [*British Transport Police*] registra cada año 6.500 acciones delictivas en las líneas férreas. Además, se calcula que se producen anualmente 27 millones de casos de intrusión no autorizada en los terrenos del ferrocarril. A pesar de nuestras advertencias y precauciones, todavía se producen cada año unas 66 muertes, como consecuencia de la entrada en áreas prohibidas y otros incidentes por parte de individuos del público en general.

Las acciones delictivas contra las líneas ocasionan tres cuartos de millón de minutos de retrasos cada año. Los costes que la intrusión y el vandalismo ocasionan al ferrocarril, en forma de pérdida de tiempo de trabajo y reparaciones del material rodante y los equipos, ascienden a 30 millones de libras (44,1 millones de euros) al año.

La investigación revela que diez millones de casos de intrusión son cometidos por menores de edad entre diez y dieciséis años. Uno de cada tres menores reconoce haber penetrado en áreas prohibidas del ferrocarril o haber realizado acciones de vandalismo contra el mismo. Nosotros trabajamos directamente con entidades como la policía, Football in the Community (Fútbol en la Comunidad) y escuelas y grupos juveniles locales, para educar a los jóvenes respecto a los peligros de la intrusión y el vandalismo. Este año hemos iniciado una nueva campaña llamada "¡No hagas el tonto!"

525 millones de libras esterlinas (772 millones de euros) invertidos en TRWS, la mayor inversión realizada en seguridad en el ferrocarril británico.

**Traemos el mantenimiento a casa**

Nuestro propósito general es operar una red ferroviaria completamente fiable.

Llegamos a la conclusión de que sólo podríamos lograr este objetivo si nos hacíamos cargo nuevamente del mantenimiento. Esto significaba que tendríamos un único equipo centrado en esta función, en lugar de una serie de grupos separados de contratistas. Significaba también que somos directamente responsables de cuestiones clave, tales como el comportamiento en materia de retrasos, estándares de seguridad, formación del personal, gestión de riesgos y todas las demás funciones clave de un operador de infraestructura ferroviaria.

Anunciamos nuestra decisión en octubre de 2003. Esto afectó a unos 15.000 empleados en trabajos de mantenimiento, un parque de más de 5.000 vehículos de carretera, y cerca de 600 depósitos, todo lo cual ha pasado a formar parte de nuestra compañía.

El programa de transferencia ha vuelto a incorporar, por primera vez en casi diez años, los elementos fundamentales de un ferrocarril que puede hacer tal diferencia para el funcionamiento de los trenes: operaciones y mantenimiento.

Los empleados fueron trasladados bajo acuerdos que protegían sus condiciones de empleo. Esta operación de traslados ha sido una de las más complicadas jamás llevada a cabo en Inglaterra; implicó a siete contratistas y más de veinte áreas geográficas.

Hemos comenzado ya a ver tanto economías de costes como mejoras de resultados, lo que supone unos beneficios por partida doble para nosotros y para nuestros grupos de interés.

*[‘No Messin’!]* que pretende concienciar a los chavales sobre los peligros del ferrocarril, al tiempo que se les ofrecen actividades alternativas.

**Salud y seguridad – acciones judiciales**

En el ejercicio 2004/05, en tres ocasiones hemos sido declarados culpables de infringir la ley de Salud y Seguridad en el Trabajo de 1974. Las multas con este motivo impuestas a Network Rail ascendieron en total a 135.000 libras (198.450 €). En todos los casos hemos tomado las medidas necesarias para tratar los problemas identificados en nuestros procedimientos y en los de los contratistas.

**Seguridad – nuestros planes para el futuro**

Tenemos una serie de compromisos para mejorar aún más nuestro historial de seguridad. El sistema de protección y alerta para los trenes (está siendo perfeccionado como TPWS+ en algunos puntos clave, que detiene a los trenes que circulan a 100 mph (160 km/h) y con riesgo de rebasar una señal de parada. El programa quedará concluido en el verano de 2005.

Estamos desarrollando también en toda nuestra organización un programa revisado de liderazgo y cambio cultural en materia de seguridad, que abarca al personal y equipos que llevan a cabo el mantenimiento dentro de la empresa. Esto coincide con una actualización de nuestras técnicas de evaluación de riesgos para establecer mejor las prioridades de gastos en seguridad, en línea con nuestros instrumentos de riesgo y los criterios de decisión en seguridad que viene desarrollando el Rail Safety and Standards Board.

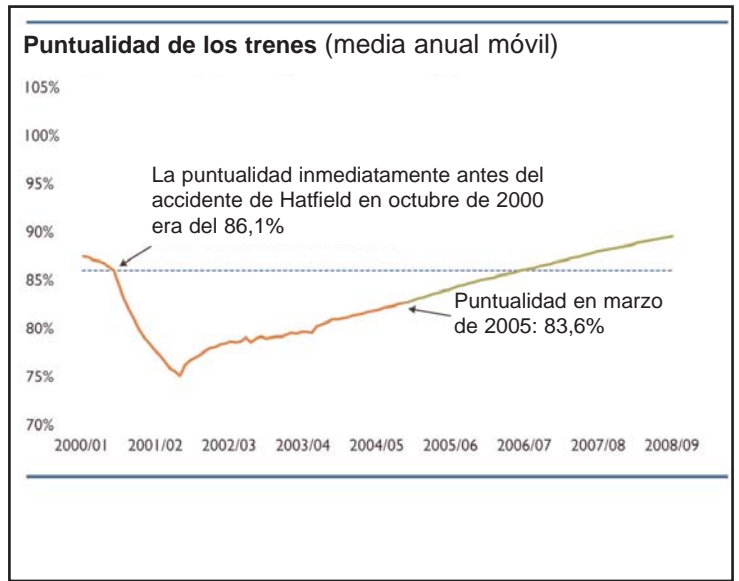
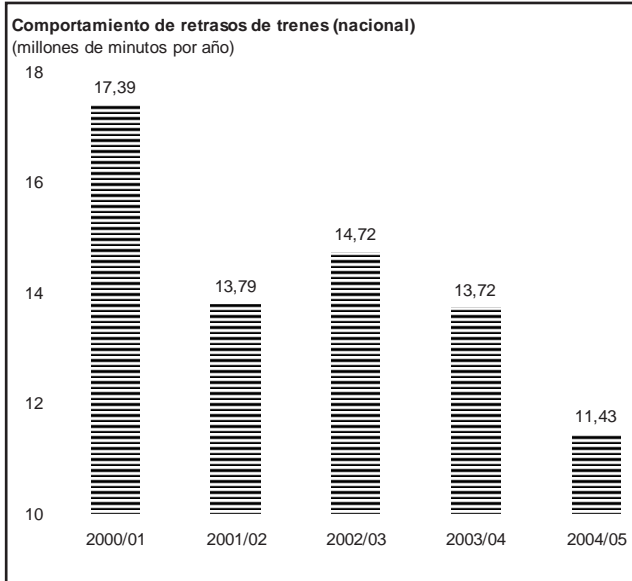
**Rendimiento**

Estamos haciendo del ferrocarril uno de los grandes activos de infraestructura del Reino Unido, algo de lo que todos podamos sentirnos orgullosos. El ferrocarril es uno de los ejemplos más notables del genio tecnológico británico y no vemos razón alguna por la que no sea un ejemplo para las generaciones futuras de cómo debe mantenerse un bien nacional.

Estamos desarrollando niveles de actividad sin precedentes, renovando una infraestructura fatigada y gastada, en la que no se ha invertido durante muchos años.

Tenemos que recorrer un largo camino, pero las señales son alentadoras y estamos registrando ahora los mejores resultados del ferrocarril desde hace cinco años. En 2004/05, los retrasos de trenes descendieron en más de dos millones de minutos con respecto a 2003/04, mejorando sustancialmente el objetivo convenido para el año con la Oficina del Regulador Ferroviario independiente.

**Tolerancia cero con  
los comportamientos  
antisociales**



Cómo medimos y qué resultados tenemos

Contamos con tres medidas corporativas de referencia, con las que comparamos nuestros resultados, para medirlos: la puntualidad, la gestión de los activos y la eficiencia económica.

- Los retrasos de los trenes, medidos en forma de minutos de retraso causados a los servicios de trenes por la infraestructura de Network Rail
- el índice de incentivo de la administración de activos mide cómo hemos cuidado de los activos ferroviarios; por ejemplo, renovación de carriles y mejora de la señalización
- la eficiencia económica mide cómo hemos gestionado el negocio a lo largo del año.

Todas estas medidas muestran mejoras.

Reducción de retrasos

Los retrasos se encuentran en su nivel más bajo desde hace cinco años. Hay todavía mucho que conseguir en este terreno, pero los cambios que hemos realizado y que seguimos haciendo están dando buenos resultados.

Nuestro objetivo para 2005/06 es reducir la cifra de retrasos a 10,6 millones de minutos. La Oficina del Regulador Ferroviario ha fijado sucesivos objetivos de reducción de retrasos año por año, para los cinco próximos.

La puntualidad ha mejorado también después de la profunda caída que experimentó a raíz del accidente de Hatfield.

Estos resultados se están consiguiendo al mismo tiempo que está creciendo el volumen de tráfico de viajeros y de mercancías por ferrocarril.

Medida	2002/03	2003/04	2004/05
Minutos de retraso de los trenes (millones)	14,72	13,72	11,43
Índice de incentivo de la administración de activos	1,20	1,09	0,90
Índice de eficiencia económica	2,214	2,314	2,144

Medida	2002/03	2003/04	2004/05
Millones de trenes/millas de viajeros	261,9	267,5	266,5
Millones de toneladas/millas brutas de mercancías	27,179	27,236	28,396

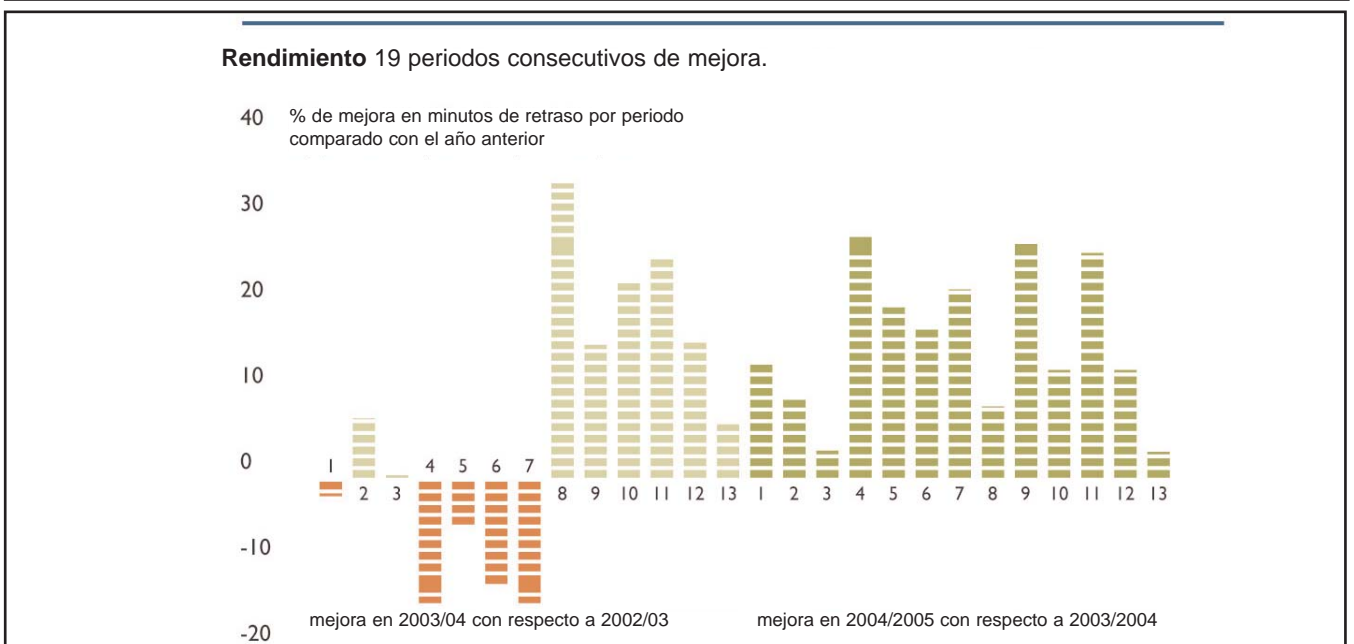
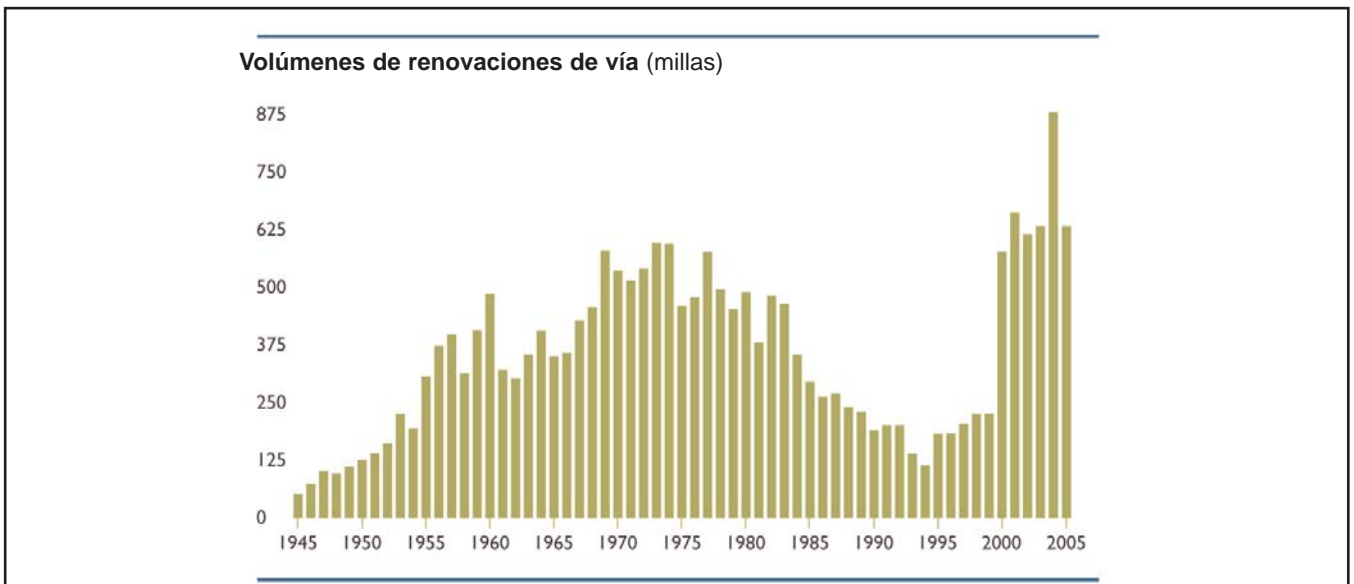
Mantenimiento de la infraestructura

No se puede gestionar un ferrocarril de altas prestaciones si los pilares en que se asienta (los carriles, la señalización y los aparatos de vía) no cumplen unos requisitos mínimos.

Cuando nos hicimos cargo de la infraestructura en 2002, tuvimos que hacer frente a un legado de décadas de subinversión.

Eso representa un que unas 2.500 millas (más de 4.000 km) de vías que tenían que ser renovadas no lo han sido. Estamos tratando este problema con carácter de urgencia. Las cifras de la tabla siguiente muestran cuánto ha crecido la actividad desde que nos hicimos cargo de la red.

34% de reducción en la cifra de minutos de retraso, entre 2000/01 y 2004/05



	1999/00	2002/03	2003/04	2004/05
Carril renovado (millas)	248	627	871	626
Traviesas renovadas (millas)	233	414	520	469
Balasto renovado (millas)	233	413	504	450
Aparatos de vía renovados (unidades)	no disponible	254	373	511

Nuestros planes para el futuro muestran que incrementaremos las tareas de renovación de todos estos elementos fundamentales de infraestructura a lo largo de los cinco próximos años.

#### Cómo está planificada y financiada esta actividad

Cada año publicamos un plan de gestión decenal. El tercero de ellos fue publicado en marzo de 2005. En él se prevén inversiones récord para la mejora del ferrocarril en Gran Bretaña y en realidad fue nuestro primer plan de negocios "auténtico", ya que estaba basado en un nivel de ingresos fijo y concreto.

El plan abarca los próximos diez años, pero examina en detalle las actividades que emprenderemos durante los cinco años próximos. Ahora contamos con un plan detallado para mejorar las prestaciones y reducir los costes, mediante un amplio programa de actividad. Nuestro objetivo es orientar el gasto para conseguir un ferrocarril fiable y seguro, que devuelva al contribuyente un valor real por su dinero.

El plan de gestión 2005 da continuidad a nuestro compromiso de ofrecer un ferrocarril mejor y de seguir mejorándolo año tras año.

Nuestro nivel de ingresos se establece actualmente por la Oficina del Regulador Ferroviario, que nos financia sólo un gasto eficiente. Se nos han asignado 20.500 millones de libras esterlinas (30.235 millones de euros) para los cuatro próximos años, que es el equivalente de los 14 millones de libras (20,6 millones de euros) que gastamos cada día en el ferrocarril.

Se trata de un importante reto que exige elevados niveles de mejoras en eficiencia. En marzo de 2003 nos fijamos la meta de conseguir un 31% de mejora de la eficiencia en cinco años; a lo largo de 2004/05 hemos realizado un ahorro de 420 millones de libras por este mismo concepto.

Estamos consiguiendo ahorrar en muchas áreas:

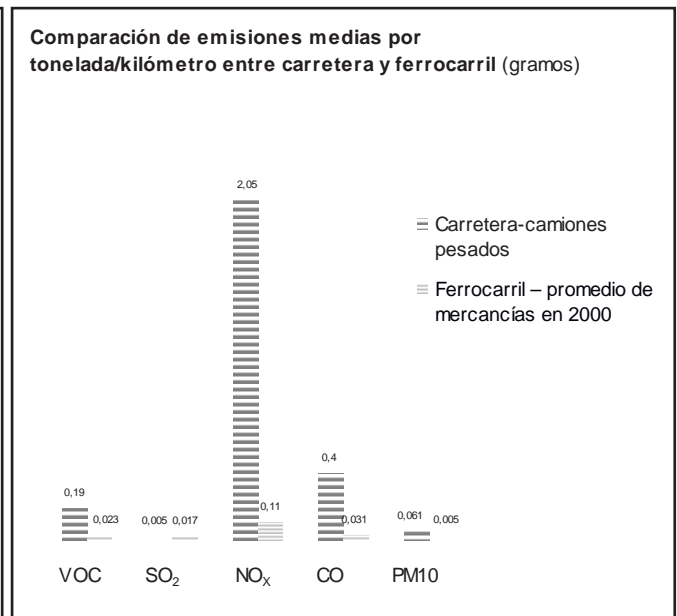
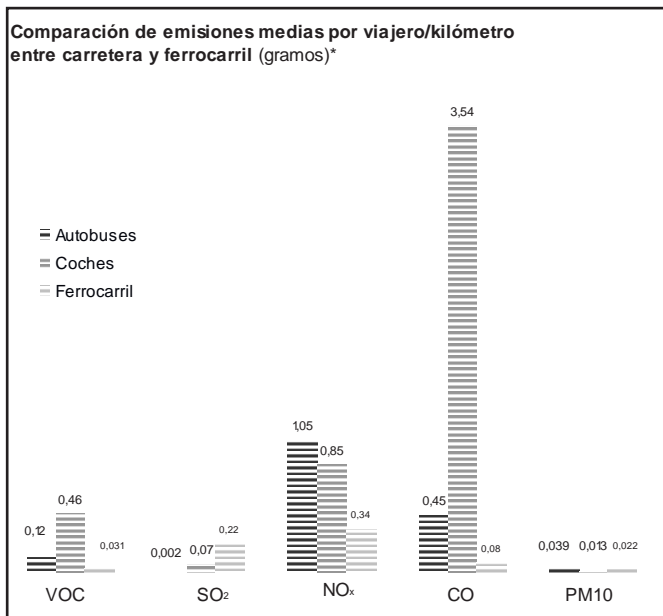
- mejoras significativas en costes, eficiencia y control del gasto
- uso de tecnología para reducir costes
- ahorro de cerca de 100 millones de libras mediante una reducción del número de agentes y los costes de gestión de producción
- renegociación de contratos para mayor eficiencia
- re-internalización del mantenimiento de la infraestructura
- mejor gestión de los proyectos para obtener mejoras como el sistema de protección y alerta de los trenes, que fue totalmente puesto en servicio a un coste inferior en 25 millones de libras a lo originalmente calculado.

14 millones de libras (20,6 millones de euros) se gastan cada día en el ferrocarril

## El entorno

Somos propietarios de una gran cantidad de terrenos que incluyen muchos espacios de gran importancia medioambiental. El ferrocarril ha formado parte del paisaje británico desde hace dos siglos; en muchos aspectos, se ha convertido en una característica del paisaje tan natural como las colinas y los valles por los que discurre. Muchos animales y plantas han encontrado acomodo en la variedad de hábitats existente en los terrenos del ferrocarril y éstos se gestionan para reducir al mínimo el riesgo para el ferrocarril y conservar al mismo tiempo los espacios naturales.

408 espacios de especial interés científico en nuestros terrenos



- \* VOC - Compuestos orgánicos volátiles
- SO<sub>2</sub> - Dióxido de azufre
- NO<sub>x</sub> - Óxidos de nitrógeno
- CO - Monóxido de carbono
- PM10 - Partículas de materia

Estamos orgullosos del comportamiento medioambiental del ferrocarril y nos hemos comprometido a mejorarlo y a continuar desarrollando el ferrocarril como una forma sostenible de transporte, capaz de satisfacer las necesidades de un futuro más concienciado desde el punto de vista medioambiental.

### **El impacto medioambiental del viaje por ferrocarril**

El viaje por ferrocarril es sencillamente mejor para el medio ambiente que otras formas de transporte.

En términos de consumo de energía, el transporte ferroviario (cuando se usa bien) sigue siendo más eficiente que el transporte por carretera. Sus emisiones de dióxido de carbono [CO<sub>2</sub>] son significativamente menores por kilómetro recorrido, ya sea por viajeros o por mercancías.

Las emisiones de dióxido de carbono por parte del ferrocarril son, en general, de aproximadamente dos tercios de las producidas por los automóviles (sobre una base de viajero/milla) y en torno a la octava parte de las de los camiones pesados de mercancías (sobre una base de tonelada/milla).

Los costes medioambientales asociados al ferrocarril, en términos de calidad del aire, ruido y ocupación de territorio, son globalmente menores que los del transporte por carretera y del tráfico aéreo. Los contaminantes producidos por el transporte (coches, camiones y locomotoras diésel ferroviarias) incluyen finas partículas de óxidos de nitrógeno, monóxido de carbono y dióxido de azufre. El ferrocarril contamina globalmente menos, incluso teniendo en cuenta los recientes adelantos en los motores de los automóviles y la existencia de carburantes más "limpios".

### Cómo desempeñamos nuestras obligaciones medioambientales

Nuestro enfoque consiste en concentrar nuestros esfuerzos en abordar los problemas medioambientales más importantes con los que nos enfrentamos, incluidos los de la biodiversidad, suelos contaminados y descargas a la tierra y a las aguas superficiales y subterráneas, almacenamiento de aceites y productos químicos y basuras. Trabajamos sobre la base de nuestro plan medioambiental y de seguridad, que mide nuestros riesgos en este aspecto y establece cómo gestionarlos. Hemos establecido un sistema de gestión medioambiental que está basado en los principios de la norma internacional ISO 14001.

Nuestro sistema de gestión medioambiental ha sido diseñado para implementar nuestra política de medio ambiente, instaurada desde 1994. Esta política está siendo revisada durante 2005 y nos hemos comprometido a volver a revisarla cada dos años. Nuestros estándares se aplican también a los contratistas que trabajan para nosotros.

La comprensión y el apoyo de nuestros empleados son vitales para nuestros esfuerzos medioambientales. Sin ellos, nuestro programa no puede tener éxito. Tenemos programas de formación medioambiental y una serie de publicaciones diseñadas para implicar al personal. Recientemente hemos publicado un manual sobre medio ambiente que explica cómo cada una de nuestras principales cuestiones medioambientales puede afectar al trabajo y cómo deben ser tratadas.

8.764 ejemplares de  
nuestro manual sobre medio  
ambiente distribuidos entre  
nuestros empleados y  
contratistas

## Nuestros problemas medioambientales fundamentales

### Biodiversidad

El ferrocarril de Gran Bretaña es, por derecho propio, un valioso recurso medioambiental. Sus líneas y terrenos atraviesan algunas de las áreas urbanas más industrializadas y algunos de los parques nacionales más recónditos del Reino Unido. Hay aproximadamente 30.000 hectáreas de vegetación junto a las líneas de las 20.000 millas [32.200 km] de la red ferroviaria nacional. Esto es un recurso nacional de biodiversidad de gran importancia.

Dada la importancia de esta cuestión, hemos desarrollado un plan de acción de biodiversidad para proporcionar a nuestros empleados, contratistas y grupos de interés información sobre la flora y la fauna existente junto a las líneas férreas o en sus proximidades.

Existen más de 400 Sitios de Interés Científico Especial (SSSI) y muchas otras áreas y especies protegidas en nuestros terrenos.

Contamos con un programa para desarrollar y concertar declaraciones de gestión de los SSSI, con nuestros reguladores (English Nature, Scottish Natural Heritage y el Countryside Council for Wales). Estos organismos nos han aconsejado qué lugares deben ser prioritarios en el programa. Nuestro objetivo es completar en marzo de 2006 las declaraciones de gestión para el 80% de nuestros SSSI.

Como grandes propietarios, estamos trabajando con English Nature para lograr que el 95% de los SSSI existentes en Inglaterra se encuentren en condiciones favorables o en fase de recuperación para 2010. De entre todos nuestros sitios de interés, English Nature ha identificado 16 que requieren atención y vamos a trabajar con ellos durante 2005 para acordar soluciones, identificar formas de financiación donde se requiera y programar las obras necesarias.

Nuestro progreso se refleja en la tabla siguiente:

País	Número de sitios SSI identificados	Número de sitios SSSI con la declaración completada
Inglaterra	317 (en 90 de los cuales Network Rail posee menos del 0,05%)	140
Escocia	38	0
Gales	53	6

### Tratamiento de la vegetación junto a las líneas

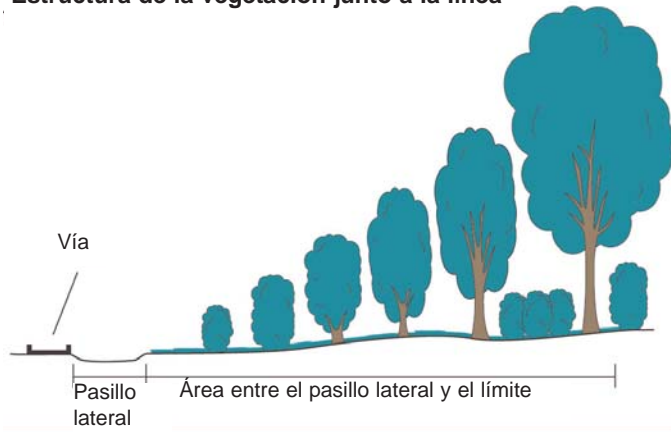
Pintar el puente del Firth of Forth no es nada en comparación con mantener bajo control el crecimiento de vegetación junto a las vías. Si se les dejara desatendidos, los árboles y otras plantas tapan las señales, provocarían daños a los trenes e invadirían los refugios de los obreros de la vía. También tenemos el muy publicitado impacto de las "hojas en la vía", que cuesta al ferrocarril 50 millones de libras cada año. Nuestro programa de control de la vegetación implica un esfuerzo a lo largo de todo el año y contribuye de modo significativo a mitigar el efecto de la caída otoñal de las hojas.

Tenemos que equilibrar nuestra obligación de proporcionar un ferrocarril seguro y fiable con el impacto que nuestro trabajo pueda tener sobre las comunidades locales y el medio ambiente. Contamos con asesores expertos en esta materia, y empleamos a tiempo completo un especialista en arboricultura que trabaja en estrecho contacto con nuestros equipos de mantenimiento de vía.

Los lugares más obvios para el control de la vegetación son aquéllos por donde circulan los trenes, donde se instalan componentes y por donde circulan los agentes de vigilancia y reparaciones de la vía. Generalmente estos lugares comprenden desde el espacio entre los carriles, conocido como el *four-foot*, hasta un área a lo largo de los carriles conocida como el "pasillo lateral de la plataforma".

42% de reducción en la  
cifra de minutos  
de retraso de los trenes,  
durante la época de la caída  
de la hoja



**Estructura de la vegetación junto a la línea**

Más allá del pasillo lateral, a lo largo de la línea, se controla la vegetación de forma que quede reducido en todo lo posible cualquier riesgo para el ferrocarril y para los vecinos.

Tenemos que mantener el *four-foot* y el pasillo lateral completamente libres de vegetación, por razones de seguridad y de explotación. En el exterior de esta zona y a lo largo de la vía, estamos tratando de crear una red que se asemeje a este cuadro ideal, que nos permita operar un ferrocarril seguro, manteniendo al mismo tiempo el debido respeto hacia los vecinos y el medio ambiente.

Eliminamos algunas especies (por ejemplo: el sicomoro o falso plátano y el castaño) cuyas hojas causan problemas de tracción a las ruedas de los trenes y fomentamos la vegetación arbustiva autóctona, incluso de espinos y endrinos, que actúan como una barrera contra intrusos.

**Herbicidas**

Para controlar la vegetación utilizamos herbicidas. Tenemos un acuerdo voluntario con la Environment Agency and Water UK (el organismo que representa a las compañías hidráulicas del Reino Unido) sobre el empleo de herbicidas en nuestros terrenos. Cada año nos ponemos de acuerdo respecto a las zonas donde estará restringida la pulverización de herbicidas, para proteger el hábitat y los recursos hidráulicos.

**Terrenos contaminados**

Como grandes propietarios, tenemos también terrenos que han estado sujetos a un uso potencialmente contaminante. Tenemos un programa para inspeccionar y limpiar lugares históricamente contaminados (antes de 1994), que suponen un peligro para los recursos hídricos o la salud humana.

Bajo este programa, hemos venido siguiendo progresivamente el grado de contaminación en varios lugares. La contaminación suele estar causada por derivados del petróleo, aunque en dos de nuestros terrenos dicha contaminación incluye, además, la presencia de amianto. Están siendo objeto de seguimiento, investigación y evaluación, con el fin de hacerlos seguros lo antes posible.

Nuestra estrategia para el tratamiento de los suelos contaminados con derivados del petróleo consiste en evitar que nuestras instalaciones y operaciones puedan seguir contaminando, y extraer la mayor parte de los aceites libres. Después se controla el suelo restante y la contaminación disuelta, para asegurarnos de que la degradación natural lo va dejando limpio a un ritmo aceptable. Trabajamos en estrecho contacto con los vecinos afectados y con las autoridades responsables de la aplicación de la legislación sobre contaminación del suelo (la Agencia de Medio Ambiente, la Agencia Escocesa de Protección del Medio Ambiente y las autoridades locales).

Hasta ahora llevamos invertidos unos 48 millones de libras (70,5 millones de euros) en la limpieza de suelos contaminados.

**Basura**

Una buena práctica medioambiental significa que nos comprometemos a identificar, cuantificar y, allí donde es posible, fijar objetivos para reducir, reutilizar y reciclar nuestras basuras, que incluyen también la chatarra a lo largo de las líneas, la basura de las estaciones que gestionamos, las basuras domésticas y los materiales de vía.

Producto	Cantidad usada (litros)	Proporción (litros por hectárea)	Distancia tratada (millas de vía*)
Diuron	140.000	8	17.500
Glyphosate	85.000	5	17.000
Triclopyr	3.000	1,2	2.500

\* Una milla de vía es equivalente a una hectárea.

## 91% del balasto lo reciclamos o lo volvemos a usar

Los materiales de vía incluyen carril, balasto y traviesas. Todos estos materiales de vía son gestionados por nuestro recién creado departamento National Delivery Service (Servicio Nacional de Aprovisionamiento). Esta forma de gestión centralizada nos permite reutilizar y reciclar por lo menos el 91% del balasto usado en la red y una significativa proporción de los carriles y traviesas. Cuando estos materiales no se encuentran en condiciones adecuadas para ser utilizados nuevamente en el ferrocarril son vendidos, y una parte importante se reutilizan o se reciclan.

La tabla siguiente detalla el total de carril, balasto y traviesas levantado de la vía en 2004/05.

Material de desecho	Unidad	Cantidad
Carril*	toneladas	71.854
Traviesas (madera y hormigón)**	número	718.133
Balasto total retirado de la infraestructura	toneladas	1.292.253
Balasto (no reutilizado/reciclado)	toneladas	107.323

\* Se refiere a las toneladas de carril retirado de la infraestructura que es nuevamente laminado para fabricar otros materiales de acero.

\*\* Se refiere al número de traviesas retiradas de la infraestructura. Una porción significativa de ellas será reutilizada o reciclada.

### Otros impactos medioambientales que causamos

#### Emisiones a la atmósfera

Aunque las compañías operadoras de trenes son propietarias de éstos y los explotan, así como de la mayo-

ría de las estaciones, nosotros somos responsables de la calidad del aire en las 17 estaciones que operamos directamente.

Controlamos las emisiones de las locomotoras diésel en las estaciones y seguimos una estricta política para que se mantengan en funcionamiento sólo cuando sea necesario. Como resultado, la calidad del aire ha mejorado significativamente.

#### Cambio climático

Como grandes consumidores de energía, tanto de electricidad y como de combustible, creemos que estamos obligados a calcular y dar cuenta de nuestras emisiones directas o indirectas de gases de efecto invernadero, o su "huella de carbono" (carbon footprint).

Somos uno de los mayores consumidores de electricidad en Gran Bretaña (aproximadamente el 1% de la energía eléctrica total generada).

La mayor parte de esta electricidad se utiliza para mover los trenes (tracción); sin embargo, además de para la tracción utilizamos también la electricidad para todo, desde las señales hasta las fotocopiadoras.

#### **Facilitar la vida a la Gran Azul**

Junto con nuestros asociados del Centro de Ecología e Hidrología, hemos venido trabajando para crear hábitats a la mariposa Gran Azul (*Maculinea arion*). Este lepidóptero, común en el siglo XVIII, había venido declinando rápidamente a consecuencia de los cambios experimentados en su hábitat, y en 1979 ya se había extinguido en Inglaterra.

El Centro introdujo la mariposa en Green Down, Somerset, en 1991, junto a una línea ferroviaria. Durante los cinco años siguientes, las mariposas se fueron extendiendo hacia la trinchera por la que en aquel punto discurre dicha línea y que vallamos más tarde, no por causa de las mariposas sino para que el personal del Centro pudiera acceder a aquel lugar con seguridad. Este lugar es ahora uno de los tres hábitats más importantes para la Gran Azul en Europa.

Después avanzamos un paso más en nuestros esfuerzos ecológicos. Cerca de Green Down la línea férrea discurre sobre un terraplén que necesitaba ser reforzado. En lugar de limitarnos a reponer la capa de suelo vegetal después de terminar las obras de refuerzo, colaboramos con el Centro para elegir un tipo ideal de suelo y la combinación de semillas silvestres más adecuada para la Gran Azul.

Esperamos atraer de este modo a las mariposas y crear un hábitat en el que puedan prosperar.

## Cada año usamos 3.300 millones de kWh de electricidad

Según establece el Plan de Adquisición de Energía del Gobierno, tenemos limitada nuestra libertad de elección de proveedores. Poca de la energía que se nos suministra ha sido generada a partir de recursos renovables. Por consiguiente, la posibilidad de reducir nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> radica en nuestra forma de gestionar la red. En la actualidad estamos desarrollando un plan de gestión de la energía para mejorar la forma en que usamos la energía en aplicaciones distintas a la tracción, y reducir el consumo total.

La fuente más importante de gases de efecto invernadero es la generación de la energía eléctrica que utilizamos para tracción.

Otras fuentes significativas de emisiones directas de gases de efecto invernadero son el consumo de gasóleo en los trenes de tracción diésel, en nuestros vehículos de trabajos de mantenimiento y en los viajes de servicio de nuestros empleados.

### Gestión de la cadena de aprovisionamientos

Todas las traviesas de madera que utilizamos provienen de explotaciones forestales certificadas por el Forest Stewardship Council (Consejo de Administración Forestal) como originarias de fuentes adecuadamente gestionadas. También hemos establecido normas para asegurar que, además de todos los empleados, los contratistas que trabajan en la red entiendan el impacto que están teniendo sobre el medio ambiente y cómo debe ser tratado.

### Incidentes medioambientales

De los 125 incidentes medioambientales ocurridos en la infraestructura ferroviaria en el ejercicio 2003/04, fuimos directamente responsables de diez. Durante dicho periodo no nos vimos sometidos a acción judicial alguna por delitos medioambientales.

### Premios medioambientales

Hemos creado nuestros propios premios medioambientales con el fin de reconocer, alentar y recompensar

Fuentes de gases de efecto invernadero	kWh de electricidad directamente usada	Toneladas de CO <sub>2</sub> *	% del CO <sub>2</sub> total
Tracción	2.980.825.833	1.208.064	84
Calefacción y otros usos	402.487.103	173.069	12
Viajes de empleados	No disponible	1.753 – 2.470 **	<1
Parque de vehículos de carretera	No disponible	49.869***	3
Vía diésel	No disponible	No disponible	
Total (aproximado)	3.383 312.936	1.433.291	No disponible

\* National Air Emissions Inventory (NAEI), UK Greenhouse Gas Inventory, Digest of UK Energy Statistics 1998, Greenhouse Gas Inventory Reference Manual IPCC 1996.

\*\* Basado en 20 de las rutas más comunes de servicio por ferrocarril y 10 de las rutas más comunes por avión. Se da una gama entre dos valores, ya que la carga total de CO<sub>2</sub> se calculó sobre la base del promedio de coste/kilómetro y la distancia estimada de rutas específicas.

\*\*\* Environmental Reporting Guidelines for Company Reporting on Greenhouse Gas Emissions, marzo 2001. Departamento del Medio Ambiente, Transporte y las Regiones (DETR). Cifra anual extrapolada, con datos de un periodo de tres meses, enero/marzo de 2005.

### Agua

Utilizamos aproximadamente 1.800.000 metros cúbicos de agua al año.

En la actualidad, cada año se pierde alrededor del 22% de este volumen de agua debido a fugas en las conducciones viejas, y estamos desarrollando un plan de gestión para reducir estas pérdidas, limitando al mínimo su efecto sobre el viaje por tren.

El plan de gestión incluirá también iniciativas para reducir el consumo de agua y para identificar las oportunidades de reutilización del agua.

Las personas y organizaciones que, superando sus obligaciones legales y contractuales, se han esforzado en mejorar el comportamiento medioambiental de nuestro sector.

### Planes para el futuro

El hecho de volver a internalizar dentro de la empresa la actividad de mantenimiento de la infraestructura nos depara la oportunidad de asegurar unas normas elevadas y coherentes de gestión medioambiental en toda la red. A largo plazo continuaremos esforzándonos para llegar a ser líderes en concienciación ecológica dentro del sector ferroviario, asegurando al propio tiempo que el ferrocarril continúe siendo una de las formas de transporte más sostenibles.

## Los empleados y la comunidad

Nuestro objetivo es crear un ambiente que atraiga y motive a empleados de alto rendimiento, que puedan aportar excelencia al ferrocarril británico. Trabajamos con las comunidades locales y sus representantes como lo haría un buen vecino.

Aunque el ferrocarril tiene una orgullosa tradición de desarrollar buenos ferroviarios, hemos de reconocer que durante el pasado reciente no se ha dado el debido reconocimiento. Al crear las políticas, sistemas y relaciones que permiten a una organización trabajar como un equipo, podemos utilizar el potencial de nuestros empleados en beneficio de todos nuestros grupos de interés. Mantenemos relaciones con las comunidades locales de todos los ámbitos que el ferrocarril alcanza –prácticamente cualquier lugar de Gran Bretaña–. Nuestro método es trabajar con las comunidades y sus representantes como lo haría un buen vecino, y de modo especial, ocuparnos de los inconvenientes que puede suponer a veces la presencia de una línea ferroviaria.

10,8 % de nuestros  
empleados son  
mujeres

### Reconocimiento de los empleados

Queremos celebrar los esfuerzos de nuestros empleados y tenemos planes para hacerlo. El más importante de estos planes es el de los premios 'You make the difference' ("Tú marcas la diferencia").

Los premios de 2004 mostraron realmente el grado de dedicación, destreza y entusiasmo que nuestros empleados ponen en su tarea. Para las doce categorías a premiar, individuales y de equipos, se recibieron más de 400 nominaciones, una respuesta tremenda y auténtico reflejo del alto nivel de las personas y equipos que están trabajando para nosotros en toda Inglaterra. Desde vía y señalización hasta informática y recursos humanos, los premios reconocían la diferencia que pueden marcar las personas que se fijan normas elevadas y se comportan de acuerdo con las mismas.

Los premios constituyeron un reconocimiento de las personas que viven día a día nuestros valores y conductas, lo que naturalmente significa que prestamos un mejor servicio a nuestros grupos de interés y a los viajeros.

## Nuestros empleados

Contamos con una plantilla amplia y diversa. La proporción de empleo femenino ha venido aumentando continuamente; en realidad es ahora mayor que nunca desde que empezaron a registrarse estos datos. Sabemos que tenemos también una gran proporción de empleados procedentes de minorías étnicas, aunque estas cifras pueden ser inferiores a las reales dado que los empleados tienen derecho a no identificarse como pertenecientes a un grupo étnico determinado.

Las tablas y gráficos que aparecen a continuación ofrecen información más detallada. Las cifras de 2004 corresponden al periodo anterior a que el mantenimiento fuera internalizado dentro de la empresa.

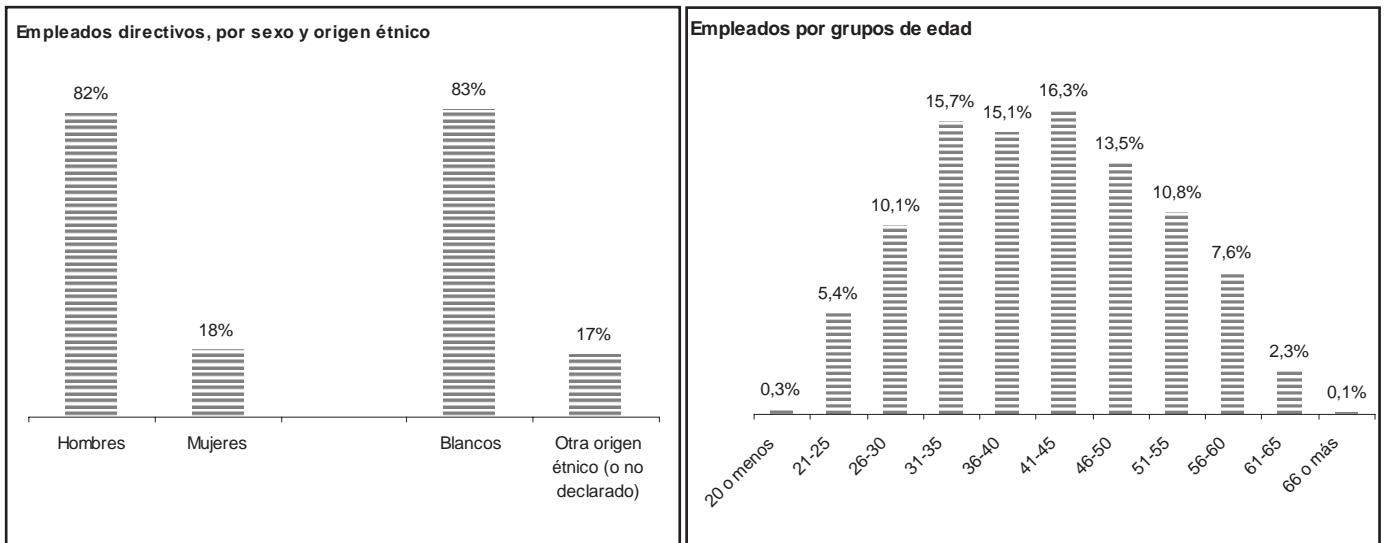
### Balance por sexos

Año	Total de empleados a fin de año	Hombres %	Mujeres %
1997	10.937	85,5	14,5
1998	10.622	84,8	15,2
1999	10.838	84,3	15,7
2000	11.204	83,9	16,1
2001	11.776	83,4	16,6
2002	12.610	No disponible*	No disponible*
2003	13.774	No disponible*	No disponible*
2004	16.574	82,1	17,9
2005	30.045	89,2	10,8

**Orígenes étnicos** (los porcentajes excluyen los 2.104 empleados que no quisieron declarar su origen étnico y los 1.853 empleados procedentes de First Engineering, para los que no se dispone de tal información).

3,4% de los empleados  
proviene de  
minorías étnicas

Origen étnico (2005)	Número	Porcentaje	Porcentaje de población en el Reino Unido
Blancos	25.007	95,9	92,1
Indios	158	0,6	1,8
Paquistaníes	56	0,2	1,3
Otros países asiáticos	82	0,3	0,4
Negros caribeños	276	1,1	1,0
Negros africanos	205	0,8	0,8
Negros de otros países	117	0,4	0,2
Otros	187	0,7	0,4
Total	26.088		



Debido a la reorganización y fusión de las bases de datos de recursos humanos que estamos realizando, los datos del perfil directivo se basan en las bandas de gestión de Network Rail para los que estaban empleados antes de la internalización dentro de la empresa del mantenimiento de la infraestructura .

Nuestro récord en materia de representación femenina y de minorías étnicas en las escalas de personal directivo se refleja en la tabla anterior. Constantemente nos esforzamos por promover la diversidad entre nuestro personal directivo.

#### Encuesta de empleados

En noviembre de 2004 realizamos la tercera encuesta Q12. Diseñada por Gallup, la encuesta estudia los niveles de dedicación o compromiso de los empleados. El estudio revela que cuanto mayor es el compromiso con la organización que sienten sus empleados, mayor es la probabilidad de que ésta consiga un alto rendimiento. Esta encuesta anual nos permite realizar evaluaciones comparativas de los niveles de dedicación, y capacita a los directivos de Network Rail para mejorar el compromiso con sus equipos.

El año pasado participaron más de 8.000 empleados. Este año se invitó también a participar a nuestro nuevo personal de mantenimiento, con lo que el total de agentes encuestados ascendió a 11.425. Respecto a aquellos que habían participado ya en encuestas anteriores, los porcentajes de participación ascendieron al 56% y la puntuación media global subió también a 3,51 (sobre un total de 5,00).

Los resultados indican que venimos mejorando continuamente, pero a una gran distancia de las organizaciones que nos sirven como indicadores de referencia. Este año se ha insistido especialmente en que todos los directivos instruyan adecuadamente a su personal, preparen planes de acción y vigilen su completa ejecución. Se ha creado un portal Q12 en Internet con los

recursos necesarios para ayudar a los directivos a trabajar con sus equipos y mejorar sus puntuaciones. Todo el mundo tendrá que revisar su implicación con Q12, como parte de la valoración anual, y el progreso se revisa trimestralmente por parte de la Junta. Planeamos también incluir premios en los galardones anuales "Tú marcas la diferencia" para reconocer el trabajo de los equipos que más hayan progresado en el Q12.

#### Igualdad de oportunidades

Nos hemos comprometido a garantizar la igualdad de oportunidades para los empleados de nuestra empresa. Las vacantes se encuentran accesibles a cualquier individuo que reúna los requisitos del puesto, cualquiera que sea su edad, minusvalía, situación laboral, sexo, salud, estado civil, afiliación o no afiliación a un sindicato, nacionalidad, raza, religión, orientación sexual o clase social.

No se tolera el acoso, incluida la intimidación de cualquier tipo, ni las conductas basadas en prejuicios de raza, edad, religión, color, nacionalidad, origen étnico, minusvalía, sexo, orientación sexual o estado civil.

Cualquier incidente de esta clase se trata como una cuestión disciplinaria potencialmente grave.

Mantenemos los mismos criterios en cuanto a la violencia o intimidación contra nuestros empleados. Tratamos de identificar las áreas de riesgo y de eliminarlas en la medida de lo posible, pero si se produce algún caso de violencia o intimidación de cualquier tipo, siempre apoyamos a las autoridades competentes para que actúen con firmeza.

### Equilibrio entre vida laboral y particular

Reconocemos la importancia de un beneficioso equilibrio entre la vida laboral y la vida privada de los empleados, ya que una buena moral y motivación ayuda a todos a trabajar mejor. Por consiguiente, ofrecemos una serie de soluciones entre las que se cuentan los acuerdos para trabajar a tiempo parcial, y la posibilidad en ciertos casos de trabajar desde sus domicilios, así como permisos especiales para empleados con responsabilidades comunitarias, para los que participan en programas educativos aprobados o se trasladen de domicilio.

Como parte de nuestro compromiso de ocuparnos del estrés de los puestos de trabajo, ofrecemos a todos los empleados acceso a Care First, un servicio de consultoría profesional e independiente que se ocupa de cuestiones relacionadas con el puesto de trabajo, temas emocionales, salud y asesoramiento económico.

### Formación

La formación y desarrollo de nuestros empleados actuales y futuros es un elemento esencial de nuestra responsabilidad de operar un ferrocarril seguro y eficiente. No sólo somos unos de los mayores empleadores del Reino Unido en el campo de la ingeniería, con la responsabilidad de desarrollar la reserva de talento técnico del país, sino que estamos también encargados de la mejora continua de secciones enteras del sector ferroviario; si no formamos agentes de señalización, ¿quién lo haría? Con la internalización de actividades tales como el mantenimiento de la infraestructura y la señalización, esta responsabilidad ha seguido aumentando.

En 2004/05 invertimos en formación 27 millones de libras (39,7 millones de euros). Inauguramos dos nuevos centros de formación en Watford y Leeds –que albergan una considerable inversión en simuladores con paneles de señalización y equipos de formación asistida por ordenador, para mejorar la calidad de la formación de agentes de señalización– y hemos dado comienzo a la creación de instalaciones de formación para nuestro personal de mantenimiento en once puntos de todo el Reino Unido, con el fin de impartir formación técnica y de seguridad. En colaboración con la Universidad Sheffield Hallam hemos establecido un curso de capacitación profesional en ingeniería ferroviaria, de dos años de duración, y parte de nuestras futuras necesidades de selección de jóvenes técnicos serán cubiertas por un nuevo plan de aprendizaje de tres años, que dará comienzo en septiembre de 2005 y tendrá una admisión anual de 200 aprendices.

27 millones de libras (39,7 millones de euros) invertidos en formación en 2004

La capacidad de liderazgo y dirección es un aspecto clave del negocio y una cuestión crítica para Network Rail. En 2004 nos centramos en identificar comportamientos y recursos de liderazgo, así como en conseguir avances urgentes en aspectos esenciales para nuestra actividad, como son las aptitudes fundamentales de mandos de primera línea para 250 agentes de señalización. Hemos decidido adquirir un Centro Nacional de Liderazgo donde desarrollaremos titulaciones de perfeccionamiento para todos los mandos, directivos y profesionales. Estableceremos una colaboración con una escuela de negocios de reconocido prestigio para que proporcione cursos de desarrollo y actividades clave de formación de ejecutivos, para elevar el nivel de nuestra plantilla de directivos.

### Sueldos y beneficios

Nos hemos comprometido a ofrecer salarios competitivos, para atraer a los mejor preparados. Todos nuestros empleados perciben retribuciones superiores al salario mínimo.

Reconocemos a National Union of Rail, Maritime and Transport Workers, a Transport Salaried Staff Association y a Amicus como interlocutores para la negociación colectiva. A muchos niveles de la compañía se celebran consultas y negociaciones, con el fin de difundir la implicación de los empleados en la gestión del negocio.

### Seguridad y salud en el Trabajo

Nuestro programa de salud en el trabajo se ha centrado principalmente en la seguridad operativa. Ahora estamos poniendo en práctica un plan de acción para mejorar la seguridad y la salud en todos los puestos de trabajo. El plan evaluará nuestros métodos actuales comparándolos con las mejores prácticas, y nos orientará hacia una gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, basada en la evaluación del riesgo.

## El 85% de las estaciones que gestionamos directamente son completamente accesibles para minusválidos

### Trabajando con la comunidad

Aunque son las compañías operadoras de trenes las que tienen la responsabilidad inmediata de las relaciones con los viajeros (salvo en las estaciones que nosotros gestionamos directamente), nuestra actividad afecta a la vida de muchas comunidades locales por las que pasa el ferrocarril.

Tenemos en servicio una línea permanente de información sobre la infraestructura ferroviaria, que se encuentra abierta 24 horas diarias, 365 días al año, y cuenta con el apoyo de seis equipos encargados de las relaciones con las diferentes comunidades locales que proporcionan asistencia y conocimiento especializado. Recibimos unas 130.000 llamadas cada año sobre toda clase de cuestiones, desde el cultivo de árboles y plantas a los trabajos de ingeniería, los problemas de intrusión y el vandalismo.

En las estaciones que gestionamos, realizamos regularmente encuestas sobre los niveles de satisfacción con nuestras instalaciones y servicios, y llevamos a cabo operaciones de *mystery shopper* (comprador misterioso) para obtener una visión imparcial sobre la calidad de nuestros servicios.

### Acceso para personas de movilidad reducida

El acceso de las personas de movilidad reducida a los servicios ferroviarios y a las estaciones es un tema que requiere la cooperación de todo el sector. Tenemos un compromiso para lograr que el viaje en tren resulte más fácil para los viajeros discapacitados, con el fin de animarlos a utilizar la red ferroviaria.

Nuestra responsabilidad directa abarca a las 17 estaciones que nosotros gestionamos. En ellas el acceso de estas personas es casi completo y estamos adoptando medidas para mejorar aún más. Las estaciones de Paddington y Euston tienen ahora, por ejemplo, planos Braille de la estación a gran escala y material de ayuda para viajeros invidentes o de visión deficiente. Esta iniciativa ha contado con una calurosa acogida del Rail Passengers Council.

Cuando renovamos o reformamos una de nuestras estaciones, como hicimos recientemente con Hastings, nos aseguramos de que todas sus instalaciones sean adecuadas para que accedan a ellas las personas discapacitadas. Esto incluye todas las señales en Braille, aseos accesibles, acceso a todos los interruptores y enchufes, y a los ascensores, así como bandas táctiles en los andenes (suelo con resaltos perceptibles). Luego pedimos a un usuario local de silla de ruedas que probase las instalaciones e introdujimos las mejoras que el mismo sugirió.

La responsabilidad respecto al acceso de personas discapacitadas en las otras estaciones es de las compañías operadoras de trenes que las gestionan. Nuestra obligación legal es no oponernos sin razón a los cambios que las mismas pretendan realizar para mejorar el acceso, y damos nuestro consentimiento siempre que podemos.

### Tratamiento de los comportamientos antisociales

Como unos de los mayores propietarios de Inglaterra, estamos sujetos a frecuentes incidentes de comportamientos antisociales, que incluyen pintadas, acumulación de basuras y objetos arrojados a la vía. Estos problemas no solo deterioran el aspecto de las estaciones y del ferrocarril en general, sino que pueden hacer que los viajeros se sientan inseguros, especialmente durante la noche. Las basuras constituyen en particular un peligro de incendios y un riesgo medioambiental.

Dedicamos importantes recursos tanto a la reparación de los daños causados por estos comportamientos como a la prevención de estos problemas.

Trabajamos en estrecho contacto con el Gobierno central y con las autoridades locales para el tratamiento de esta cuestión. Cada año invertimos unos 10 millones de libras (14,7 millones de euros) en la limpieza de pintadas y la recogida de basuras y objetos arrojados.

10 millones de libras (14,7 millones de euros) invertidos en limpiar pintadas y recoger basuras y objetos arrojados

Hemos desarrollado también varias iniciativas para reducir la cantidad de basuras arrojadas a los terrenos del ferrocarril. Con la sencilla medida de instalar cámara



**Día de puertas abiertas**

En mayo de 2004 abrimos al público las puertas del nuevo centro de distribución de Whitemoor en March, Cambridgeshire. En tan sólo 18 meses, desde que se presentó el proyecto de construcción, se ha construido un centro que consta de 24.100 traviesas recicladas, 80.000 toneladas de balasto, más de media milla (800 m) de caminos y 10 millas (16,1 km) de apartaderos. Todo este trabajo se realizó cuidando al máximo el entorno local, pues se removieron y trasladaron a una reserva natural 22.000 toneladas de suelo de pradera y se llevaron con todo cuidado 219 tritones crestados a un nuevo hábitat apropiado para ellos.

Nuestro éxito se vio favorecido en gran medida por la ayuda y apoyo que recibimos de la comunidad local. Los 108 acres (43,7 hectáreas) de terreno que adquirimos constituían la tercera parte de la 'March Yard', que en la década de 1960 era la mayor estación de clasificación de Inglaterra. El día de puertas abiertas recibimos 3.500 visitantes. Distintas organizaciones comunitarias instalaron puestos bajo nuestra marquesina y en el lugar se instaló un ferrocarril ligero local; nuestros consultores medioambientales mostraron piezas arqueológicas encontradas en los pozos de pruebas allí excavados y los historiadores mostraron antiguas fotografías, vídeos, planos del lugar y otros recuerdos.

Para completar un gran día, recaudamos 2.000 libras (2.940 €) para entidades benéficas locales.

ras en la estación de Woking, en Surrey, pudimos grabar a distintos infractores, y a individuos que se saltaban las barreras cerradas del paso a nivel. Estas grabaciones constituyeron pruebas que fueron después utilizadas en acciones judiciales.

En Ditherington, Shrewsbury, gastamos 29.000 libras (42.630 €) para retirar las basuras domésticas arrojadas a los terraplenes de la vía. Instalamos una valla de 2,4 m de altura para evitar que siguieran haciéndolo y se dio a los residentes un número de teléfono para que denunciasen estas acciones ilegales.

Durante 2003/04 se denunciaron 594 incidentes de pintadas o grafitos en la red ferroviaria en Inglaterra y Gales, y en 2004/05 se denunciaron 565. Tenemos equipos de empleados por toda la red dedicados a limpiar pintadas y proyectos concretos para detectar las áreas más susceptibles en torno a las estaciones y otros lugares muy visibles. Nuestro objetivo es eliminar las pintadas en 24 horas.

En la estación de Reading se ha establecido una asociación con ENCAMS (anteriormente Tidy Britain Group) para identificar y aplicar medidas que supriman el atractivo de la estación para los *grafiteros*, por ejemplo la existencia de edificios obsoletos.

Empleamos agentes de relaciones externas que visitan regularmente las escuelas para hablar sobre seguridad, objetos arrojados y pintadas. Patrocinamos también equipos de fútbol para chavales de 11 a 15 años durante las vacaciones escolares; una iniciativa que les mantiene alejados de los terrenos del ferrocarril y les mantiene ocupados de modo productivo.

**Ruido y vibración**

Los ruidos y vibraciones son consecuencia de la circulación de los trenes y de los trabajos en la infraestructura. Esto puede afectar a quienes viven cerca del ferrocarril, de modo especial si se producen por la

noche. Nosotros reducimos estas molestias donde podemos, como parte de nuestra política de buena vecindad, aunque la necesidad de mantener los servicios significa que a veces tenemos que realizar nuestro trabajo a horas no sociales. Para reducir las molestias al mínimo, proporcionamos a todos nuestros empleados y contratistas notas de guía que les ayuden a reducir, siempre que sea posible, el ruido y las vibraciones mientras trabajan.

**Gestión del ruido en trabajos operativos y de construcción**

El ruido y las vibraciones producidos por los trenes, así como el ruido de los trabajos producidos por las máquinas utilizadas en las obras, son cuestiones que no aceptamos como inevitables; constantemente estamos ideando nuevas formas de reducirlos.

Estudiamos soluciones tecnológicas para el ruido; las barreras acústicas eficaces y no intrusivas son una de las soluciones que contemplamos, junto con una serie de técnicas diversas, como son el uso de vegetación, un mejor empleo del balasto, la utilización de hormigón poroso en las traviesas y losas y la corrugación del terreno junto a la vía.

El ruido producido por los trabajos de construcción es una cuestión importante para nosotros y nuestros vecinos. Ahora que somos nosotros los que nos encargamos del mantenimiento, vamos a mejorar la planificación y la comunicación de este tipo de actuaciones.

A veces no hay forma de evitar altos niveles de ruido durante largos periodos. En estos casos extremos podemos ayudar a los residentes a trasladarse a otro lugar temporalmente o podemos proporcionar aislamiento acústico adicional para sus propiedades.

### Compromiso con la comunidad

Nuestra responsabilidad primaria respecto a la comunidad es proporcionar un ferrocarril seguro y fiable para uso público. Pero hacemos todo lo que podemos para demostrar nuestro compromiso de buenos ciudadanos con la comunidad.

### Donativos a la beneficencia

Hemos desarrollado una política corporativa que nos ayuda a decidir qué causas de beneficencia debemos apoyar, incluso con donativos, proyectos comunitarios, voluntariado respaldado por los empleados, *marketing* social corporativo y regalos en especie.

Muchos de nuestros empleados contribuyen generosamente con su dinero, tiempo y energía, y nuestro programa *Partners in Giving* tiene como misión respaldar sus esfuerzos de manera que juntos podamos contribuir en mayor medida todavía. Sea cual sea el modo en que ellos hayan decidido realizar su propia contribución –en forma de donativos, recaudando fondos o con trabajo voluntario–, nosotros igualaremos su aportación libra a libra, hasta 1.200 £. (1.764 €).

En 2004/05 Network Rail donó 198.000 libras (291.000 €) a organizaciones benéficas. Otras 389.000 libras (571.800 €) se gastaron en apoyo de actividades benéficas y relacionadas con la comunidad.

En el futuro nos proponemos apoyar buenas causas que:

- preserven el patrimonio ferroviario británico
- promuevan los estudios técnicos y la ingeniería entre los jóvenes
- protejan o ayuden a recuperar nuestro entorno natural
- prevengan o ayuden a solucionar las consecuencias de incidentes producidos en el ferrocarril
- proporcionen ayuda a los sin techo en nuestras comunidades locales
- proporcionen apoyo emocional a la comunidad ferroviaria o al público
- aprovechen los bienes que no utilizamos y los productos de desecho para uso de nuestras comunidades locales.

### **Dirección de contacto**

Para más información sobre Network Rail o para ponerse en contacto con nosotros, rogamos visiten nuestro portal en Internet: **[www.networkrail.co.uk](http://www.networkrail.co.uk)**

Chavales de 11 a 15 años:  
Patrocinamos equipos  
infantiles de fútbol durante  
las vacaciones

## Una opinión de Forum for the Future

***Forum for the Future es una organización de beneficencia establecida en el Reino Unido con la misión de promover activamente una forma de vida sostenible. Forum for the Future no es un grupo de auditores o verificadores. Así pues, estos comentarios no deben leerse como verificación de los datos o comentarios que este informe contiene.***

Acogemos con agrado la publicación de la primera memoria corporativa de Network Rail. Como propietaria y administradora de la infraestructura ferroviaria del Reino Unido, Network Rail tiene un papel fundamental en asegurar que el ferrocarril siga promoviendo la transición a un futuro más sostenible para el Reino Unido. Vemos este informe como una declaración de los progresos realizados por Network Rail para convertirse en una empresa sostenible.

A lo largo de los últimos cinco años, Forum for the Future ha venido trabajando con Network Rail (y anteriormente con Railtrack) en una asociación colaboradora para fomentar la responsabilidad corporativa y el desarrollo sostenible. Por su carácter de nueva organización, nos damos cuenta de que necesitará algún tiempo para adquirir capacidad en este área. La memoria esboza algunos esfuerzos importantes para reducir los impactos de sus operaciones sobre el medio ambiente, y nosotros respaldamos su enérgica postura respecto a la seguridad, como una condición previa e indispensable para un ferrocarril sostenible.

Nos anima el claro compromiso expresado por la alta dirección de Network Rail de promover la responsabilidad corporativa en el futuro. Entendemos que Network Rail está empezando a definir la responsabilidad corporativa de su empresa y esperamos que en futuras memorias perfile más claramente lo que para la organización representa la responsabilidad corporativa, y que nos muestre también un compromiso renovado con la agenda del desarrollo sostenible. Recomendamos que Network Rail articule una visión sólida de la responsabilidad corporativa, que se identifique con los principios del desarrollo sostenible. Esto incluiría apoyar de manera proactiva al Gobierno en su nuevo papel estratégico en relación con el ferrocarril, cuando considera cuestiones de mayor alcance como la del papel del ferrocarril en movilidad sostenible y las soluciones de transporte integradas.

Comprendemos que, a causa de la actual estructura del sector y la división de responsabilidades entre los operadores de trenes y la administración de la infraes-

tructura, muchas cuestiones quedan fuera de los límites de la responsabilidad operativa directa de Network Rail. Sin embargo, Network Rail necesita seguir construyendo sobre lo conseguido hasta ahora, actuando tanto de forma independiente como en el marco de iniciativas sectoriales para alcanzar sus fines en este área como una organización por propio derecho, contribuyendo igualmente a la sostenibilidad de los ferrocarriles en general.

Nuestra recomendación global es que Network Rail implante una visión interna sólida de responsabilidad corporativa, que pueda luego traducirse en una política firme. Esta política necesitará el apoyo de unas estructuras internas apropiadas y deberá estar guiada por procesos directivos que incluyan objetivos claros y metas verificables. Este marco integrado será vital para convertir los propósitos de Network Rail en realidades sólidamente asentadas.

Más concretamente, a corto y medio plazo las áreas para seguir progresando incluyen:

- Construir sobre los éxitos alcanzados en el terreno de la gestión medioambiental, poniendo en práctica los objetivos de reducir todas las corrientes de desechos, ampliar el ya importante programa de planes de acción de biodiversidad y gestionar el uso de la energía y las emisiones de carbono. Dada su condición de gran consumidor de electricidad, Network Rail debería buscar formas de usar su poder adquisitivo para acelerar el desarrollo del mercado de energía baja en carbono.
- Apoyar al Gobierno en su papel estratégico de tratamiento de las cuestiones más amplias en torno al transporte y el papel futuro de los ferrocarriles. El ferrocarril puede tener impactos económicos y sociales positivos, a sumar a sus ventajas medioambientales. Estos impactos y ventajas apuntalan la justificación de sostenibilidad integrada del ferrocarril, que sugerimos que Network Rail se encargue de comunicar activamente.
- A medida que Network Rail asuma nuevas responsabilidades tras la publicación del Libro Blanco del Gobierno, tendrá que plantearse un mayor nivel de diálogo con sus grupos de interés y crear una visión más completa de sí misma como una organización responsable.

Nos sentimos alentados por estos primeros pasos y albergamos grandes esperanzas de que Network Rail siga mejorando la gestión y la información del cumplimiento de su responsabilidad corporativa.