



## 1. ENTITATEAREN JARDUERA NAGUSIAK

Euskal Herriko Autonomia Estatutuaren 10.32. artikulua Euskal Autonomia Erkidegoari trenbidearen gaineko zein trenbidezko garraioaren gaineko eskumen eskusiboa ematen dio.

Horren babesean eta maiatzaren 24ko Eusko Jaurlaritzako 105/82 Dekretuaren bidez, Eusko Trenbideak - Ferrocarriles Vascos, S.A. Sozietate Publikoa sortzea erabaki zen, abuztuaren 25eko 2488/78 Errege Dekretua eta ekainaren 19ko 1446/81 Dekretuaren bidez egindako transferentzien kudeaketa egiteko baita etorkizunean eskatuko zaizkionak ere.

Maiatzaren 21eko Eusko Lege biltzarraren 6/2004 Legeak Zuzenbide Pribatuko Red Ferroviaria Vasca-Euskal Trenbide Sarea Erakunde Publikoa sortu zuen, eta haren xedea, Euskadiko Autonomia Erkidegoko eskumen diren eta bere esku uzten diren trenbide garraioa azpiegituren kontserbazioa, kudeaketa eta administrazioa da.

Horrekin loturik, ekainaren 6ko Eusko Jaurlaritzaren 118/2006 Dekretuak Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A. Sozietate Publikoaren kapital murrizketa baimentzen du, eta akziodun bakarra den Euskadiko Autonomia Erkidegoaren Administrazioari ekarpenak itzultzen dizkio, 221.012.899,68 euro, hain zuzen ere, "Trenbide azpiegituraren ustiapena" negozio unitateari zegozkion ondasunen eta eskubideen multzoari dagozkionak, eta, trenbide jabari publikoko gainerako ondasunekin batera, Red Ferroviaria Vasca-Euskal Trenbide Sarearen esku uzten dira, adskripzio gisa, eta hari agintzen zaio bere administrazioa eta kudeaketa.

Estatutu Sozialen 3. atalak, martxoaren 21eko 67/2006 Eusko Jaurlaritzako azken Dekretuak ezarritakoarekin bat etorriz, ondorengo xedatu du:

«3. artikulua.– Helburua.

1.– «Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos, S.A.» Sozietatearen helburu nagusia trenbidez garraioa egiteko zerbitzuak ematea da, bidaiariei zein salgaiei dagokienez; eta horren barruan izango dira: gurpildun materiala mantentzea, eta trenbidezko garraioari loturik diren edo haren osagarriak diren jarduerak eta zerbitzuak.

## 1. ACTIVIDADES GENERALES DE LA ENTIDAD

El artículo 10.32 del Estatuto de Autonomía para el País Vasco confiere a la Comunidad Autónoma del País Vasco la competencia exclusiva, entre otras, en materia de ferrocarriles y de transporte por este medio.

A su amparo y mediante Decreto del Gobierno Vasco 105/82, de 24 de mayo, se acordó la creación de la sociedad pública Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A., con objeto de gestionar las transferencias realizadas a través del Real Decreto 2488/78, de 25 de agosto, y Decreto 1446/81, de 19 de junio, así como otras que pudieran encomendarse en el futuro.

La Ley 6/2004, de 21 de mayo, del Parlamento Vasco creó el Ente Público de Derecho Privado Red Ferroviaria Vasca-Euskal Trenbide Sarea, siendo su objeto la construcción, conservación y administración de las infraestructuras ferroviarias actuales o que en el futuro sean competencia de la Comunidad Autónoma del País Vasco y que se le encomienden.

En este sentido, el Decreto del Gobierno Vasco 118/2006, de 6 de junio, autoriza la reducción de capital de la sociedad pública Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A. con devolución de aportaciones a la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi, como accionista único, en la suma de 221.012.899,68 euros, correspondientes al conjunto de bienes y derechos que configuraban la unidad de negocio de "Explotación de la infraestructura ferroviaria", para ser asignados, junto al resto de bienes de dominio público ferroviario, a Red Ferroviaria Vasca-Euskal Trenbide Sarea en régimen de adscripción, con la encomienda de su administración y gestión.

Establece el artículo 3 de los Estatutos Sociales, conforme a la última redacción dada por el Decreto del Gobierno Vasco 67/2006, de 21 de marzo:

«Artículo 3.– Objeto.

1.– Constituye el objeto principal de la sociedad «Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos, S.A.» la prestación de servicios de transporte ferroviario, tanto de viajeros como de mercancías, incluyendo el mantenimiento del material rodante, y de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte ferroviario.

Araudiren batek edo xedapen juridikoren batek hala esleitzen badio, sozietateak bere gain hartuko du ondoko trenbide-lineen ustiapena: abuztuaren 25eko 2488/1978 Dekretuaz eta abenduaren 18ko 3/1979 Lege Organikoaz Euskal Autonomia Erkidegoari esleitutakoak.

Halaber, Interes Orokorreko Trenbide Sarearen barruko lineetan, trenbidez egindako garraio-zerbitzu guztiak eman ahal izango ditu.

2.– Halaber, jarduera nagusiaren osagarri gisa honako hau ere bada «Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos, S.A.» Sozietatearen helburua:

a) Bidaiariei zein salgaiei dagokienez, errepide, funikular, tranbia edo kablez garraio-zerbitzuak ematea, eta horren barruan izango dira: gurgildun materiala mantentzea, eta aipatu garraioari loturik diren edo haren osagarriak diren jarduerak eta zerbitzuak.

b) Aurreko idatz-zatietan aipatutakoez besteko baliabideen bitartez, bidaiariei zein salgaiei dagokienez, garraio-zerbitzuak ematea, barne direla aipatu zerbitzuak emateari loturik direnedo haien osagarriak diren zerbitzuak eta jarduerak.

c) Eraikuntzari, kontserbazioari eta ekipamenduari eta teknologia eta bere baliabideei dagokienez aholkuak ematea eta azterlanak egitea, trenbide-azpiegituren ordenazioa eta ustiapena, eta bai, bidaiariei zein salgaiei dagokienez, garraio-zerbitzua ematearen gaineko zuzendaritza, ikuskapena eta kontrol teknikoa burutzea ere.

d) Beste pertsona juridiko batzuk eratuaz edo horietan parte hartuaz nahiz dekretuz esleitzen zaion garraioarekin erlazionaturiko titularitate publikoko museoak kudeatzea.

e) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak, beste administrazio batzuk edo beste pertsona fisiko edo juridiko batzuk (bakoitza bere ahalmenez baliatuaz) esleitutako ataza hauek egitea: Euskal Autonomia Erkidegoaren eskumenen barrukoak izanik goragoko idatz-zatietako helburuari lotuak direnak.

3.– Osagarri gisa goragoko 2. paragrafoan jasotako jarduerak eta 1. paragrafoan aurreikusitako jarduera printzipala burutu ditzake Sozietateak, zuzenean, edo zuzenbidez onartutako beste edozein eratan, hala nola helburu berdina edo antzekoa duten entitateetan bazkide gisa parte hartuaz.

4.– Sozietatearen helburuaren barruko jardueretariko bat burutzeko, legezko xedapenek honakoren bat eskatuko balute: titulu profesional bat, administrazio-baimen bat edo erregistro publikoetan inskribatzea, delako titularitate profesionala duen pertsonaren bidez egin beharko dira aipatu jarduerak, eta, beharrezkoa bada, burutzen hasi baino lehen, eskatutako administrazio-betekizun guztiak konplitu beharko dira.»

En especial, la sociedad podrá desarrollar, en la medida en que le sea encomendado por cualquier disposición jurídica o normativa, la explotación de las líneas ferroviarias transferidas a la Comunidad Autónoma de Euskadi por Decreto 2488/1978, de 25 de agosto y por la Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre.

Asimismo, podrá prestar todo tipo de servicios de transporte ferroviario sobre las líneas que se encuentren integradas en la Red Ferroviaria de Interés General.

2.– De igual manera, con carácter complementario de su actividad principal, es también objeto de la Sociedad «Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos, S.A.»:

a) La prestación de servicios de transporte por cable, tranvía, funicular o carretera, tanto de viajeros como de mercancías, que incluirá el mantenimiento del material rodante, y de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas a dicho transporte.

b) La prestación de servicios de transporte, tanto de viajeros como de mercancías, mediante medios distintos a los mencionados en los apartados anteriores, incluyendo asimismo otros servicios o actividades complementarios o vinculados a la prestación de dichos servicios.

c) La realización de estudios y asesoramiento referentes, entre otros ámbitos, a la construcción, conservación y equipamiento, tecnología y sus medios, explotación y ordenación de infraestructuras ferroviarias, así como la dirección, inspección y control técnico de la prestación del servicio de transporte, tanto de viajeros como de mercancías.

d) La gestión de los museos de titularidad pública relacionados con el transporte que se le atribuya por Decreto o mediante la constitución o participación en otras personas jurídicas.

e) El desempeño de aquellas otras tareas relacionadas con el objeto de los apartados anteriores que le fueren encomendadas dentro del ámbito de competencia de la Comunidad Autónoma de Euskadi por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi o por otras Administraciones o personas físicas o jurídicas, cada una en uso de sus facultades.

3.– La actividad principal prevista en el apartado 1 y las demás actividades recogidas en el apartado 2 anterior como complementarias, podrán ser desarrolladas por la sociedad bien de forma directa, o bien en cualesquiera otras formas admitidas en Derecho, como la participación en calidad de socio en otras entidades de objeto idéntico o análogo.

4.– Si las disposiciones legales exigiesen para el ejercicio de algunas de las actividades comprendidas en el objeto social algún título profesional, o autorización administrativa, o inscripción en Registros Públicos, dichas actividades deberán realizarse por medio de persona que ostente dicha titularidad profesional y, en su caso, no podrán iniciarse antes de que se hayan cumplido los requisitos administrativos exigidos.»

1986ko uztailaren 1ekoa den gorago aipatutako artikulua lehen atalean ezarritakoari jarraituz, Eusko Jauriaritzako zein Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos Erakundeko ordezkariak sinaturiko Aktaren bitartez, Urolako Burdinbidearen ondasun, eskubide, betekizun eta langile oro Eusko Trenbideak Erakundeari ematen zaizkio. Ondorioz, zerbitzua, ondasunak, eskubideak eta betekizunak Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A.ren barne geratzen dira.

Ekainaren 21eko 214/94 Dekretuaren bitartez, Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A.ri La Reineta Escontrilla arteko Funikularren ustiapena eman zitzaion.

Abenduaren 15eko 380/98 Dekretuaren bitartez, Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A.ri Bilboko Tranbia, San Mamés-Atxuri tartea, A Linea, garraio zerbitzuaren ustiapena eman zitzaion.

Ekainaren 6ko 104/00 Dekretuaren bitartez, Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A.ri Bilbon dagoen Zumalakarregiko igogailu garraio zerbitzuaren ustiapena eman zitzaion.

Azkenik, eta ekainaren 27ko 139/2006 Dekretuaren bitartez, Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A.ren esku uzten da Gasteizko Tranbiaren ustiapena.

Hona hemen Txostena idazterakoan ustiatzen diren Lineak:

Al amparo de lo dispuesto en el punto primero de dicho artículo, con fecha 1 de julio de 1986 mediante Acta suscrita por representantes del Gobierno Vasco y de Eusko Trenbideak – Ferrocarriles Vascos se hace entrega de la totalidad de bienes, derechos, obligaciones y personal del ferrocarril del Urola a Eusko Trenbideak, integrando el servicio, bienes, derechos y obligaciones en Eusko Trenbideak – Ferrocarriles Vascos, S.A., sociedad unipersonal.

Por Decreto 214/94, de 21 de junio, se atribuyó a Eusko Trenbideak – Ferrocarriles Vascos, S.A. la explotación del Funicular de La Reineta a La Escontrilla.

Por Decreto 380/98, de 15 de Diciembre, se atribuyó a Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A., sociedad unipersonal, la explotación del servicio de transporte del Tranvía de Bilbao, tramo San Mamés – Atxuri, línea A.

Por Decreto 104/00, de 6 de junio, se atribuye a Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A. la explotación del servicio de transporte del ascensor de Zumalakarregi en Bilbao.

Por último y mediante Decreto 139/2006, de 27 de junio, se atribuye a Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A. la explotación del tranvía de Vitoria-Gasteiz.

En concreto, las líneas en explotación en el momento de redactar esta memoria son las siguientes:

<b>A) TRENBIDEA / FERROCARRIL</b>
Txorierrri (San Inazio - Zazpi Kaleak - Lezama) Txorierrri (San Ignacio-Casco Viejo-Lezama)
Amorebieta-Bermeo
Bilbao - Donostia
Lasarte - Hendaia

<b>B) ERREPIDEA BIZKAIA / CARRETERA BIZKAIA</b>
Bilbao - Azkorri
Areeta - Armintza
Areeta - Berango
Getxo - Gurutzeta
Bilbao - Leioa - Getxo
Ezker Ibarra – EHU Margen Izquierda-UPV
Usansolo – Ospitalea Usansolo - Hospital

C) ERREPIDEA GIPIZKOA / CARRETERA GIPIZKOA
Zumarraga - Zumaia
Mallabia - Ondarroa / Itziar
Eibar - Arrate
Eibar - Elgeta
Zumaia-Donostia (por ruta y autopista)
Aia - Donostia
Azkoitia - Donostia
Azkoitia - Tolosa
Azkoitia - Zarautz
Soraluze - Mendaro
Udalbus Eibar
Azpeitia - Ermua
Udalbus Elgoibar

**D) FUNIKULARRA**

**D) FUNICULAR**

**E) BILBOKO TRANBIA**

**E) TRANVIA DE BILBAO**

**F) ZUMALAKARREGIKO IGOGAILUA (BILBAO)**

**F) ASCENSOR DE ZUMALAKARREGI (BILBAO)**

Kapital soziala horrela banatzen da:

El capital social se distribuye de la siguiente forma:

PARTAIDETZA PARTICIPACIÓN	%
EAEko Administrazioa Administración de la CAE	100
GUZTIRA TOTAL	100

**2. 2009an EGINDAKO BURUTZAPEN NAGUSIAK**

**2. PRINCIPALES REALIZACIONES DURANTE 2009**

HELBURUA EKINTZA ADIERAZLE	MAGNITUD	OBJETIVO ACCION INDICADOR
<p><b>2.1. INBERTSIOK</b></p> <p>Inbertsio Programako Jarduketa nagusiak honako hauek dira:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gasteizko tranbian falta diren azken unitateak jasotzea.</li> </ul>		<p><b>2.1. INVERSIONES</b></p> <p>Las actuaciones mas destacadas del Programa de Inversiones son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de las últimas unidades pendientes del Tranvía de Vitoria-Gasteiz.</li> </ul>

HELBURUA EKINTZA ADIERAZLE	MAGNITUD	OBJETIVO ACCION INDICADOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eskaintza hedapenerako beharko diren bidaiarien tren berrien eraikuntza hastea. Tren horien jasotze fisikoa hainbat urtetan burutuko da, 2011 urtetik aurrera.</li> <li>• Trakzio bikoitzeko (elektrikoa-diesela) merkantziatarako lehenbiziko zenbait lokomotora jasotzea.</li> <li>• Konpainiako autobusen berriztapena, guztiak ere Euro IV eta Euro V araudietara egokituz, izan ere horiek baitira motordun ibilgailuek sorturiko gasen isurketak araupetzen dituzten azken araudiak, eta zorrotzenak.</li> <li>• Trenak garbitzeko zubi berria instalatzea Lutxanako tailerreko instalazioetan.</li> <li>• UT-200 serieko 10 tren unitateetan komunak instalatu dira, gure bezeroen gogobetetasun maila hobetzeko.</li> </ul> <p><b>2.2. USTIAPENA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustiapen aurrekontuak erakusten dituen aldaketa nagusiak, diru-sarrerei zein gastuei dagokionez, aurreko ekitaldiarekin alderatuz, Gasteizko tranbia martxan jartzearen ondoriozkoak dira.</li> <li>• Gainerako diru-sarreren portaerari dagokionez, EuskoTren ez da geratu gaur egun bizi dugun ekonomiaren atzerapen egoeratik kanpo, eta abuztua bitartean bidaiari kopurua %2,5 jaitsi da.</li> <li>• Gastuen portaerari dagokionez, oso garrantzitsua da esatea partida nagusia, langileen gastuei dagokiena, aurreikusitakoaren araberakoa dela. Dena den, azpimarratu behar dugu trakzio energiak, garbiketak eta zainketak hazkunde nabarmenak izan dituztela, %17ko, %7ko eta %19ko hazkunderekin, hurrenez hurren, energiaren prezioak gora egin duelako, trenetan graffiti gehiago agertu direlako eta zainketa zerbitzu bereziak ezarri ditugulako.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio de la construcción los nuevos trenes de viajeros necesarios para la ampliación de la oferta de servicios, y cuya recepción física se realizará en varios años a partir del año 2011.</li> <li>• Recepción de varias unidades de locomotoras de mercancías de tracción dual (eléctrica-diesel).</li> <li>• Renovación de la flota de autobuses de la compañía, todos ellos adaptados a las normativas Euro IV y Euro V, que son las últimas y más restrictivas normativas de regulación de emisión de gases generados por los vehículos de motor.</li> <li>• Instalación de un nuevo puente de lavado de trenes en nuestras instalaciones del taller de Lutxana.</li> <li>• Se han instalado en 10 de nuestras unidades tren de la serie UT-200, cabinas higiénico sanitarias, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes.</li> </ul> <p><b>2.2. EXPLOTACION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las principales variaciones que refleja el presupuesto de explotación, tanto en ingresos como en gastos, respecto al ejercicio anterior, vienen motivadas por la puesta en marcha del tranvía de Vitoria - Gasteiz.</li> <li>• Respecto al comportamiento del resto de ingresos, EuskoTren no es ajena a la actual situación de recesión económica, cifrándose el descenso de viajeros hasta el mes de agosto en un 2,5%.</li> <li>• En cuanto al comportamiento de los gastos, es importante señalar que la principal partida, los gastos de personal, se esta comportando de acuerdo a lo previsto. Por el contrario debemos destacar el incremento experimentado en el consumo de energía de tracción, en limpieza y vigilancia hasta el mes de agosto, con incrementos del +17%, 7% y 19% por el incremento del precio de la energía, por el incremento de graffiti en trenes y por nuevos servicios de vigilancia.</li> </ul>

**3. 2010eko URTERAKO HELBURU NAGUSIAK ETA BERAUEN ZENBATEKOA**

**3. OBJETIVOS GENERALES PARA EL AÑO 2010 Y SU CUANTIFICACIÓN**

HELBURUA EKINTZA ADIERAZLE	MAGNITUD	OBJETIVO ACCION INDICADOR
<p>Merkatu kuotari eustea, merkatu berriak geureganatuz eta bidaiarien joan-etorri beharretara, kargatzaileen eskakizunetara eta gizarte orokorraren eskarietara egokituriko produktu berriak garatuz.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bidaiari kopurua eustea. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garraiatutako bidaiari kopurua (milioietan).</li> </ol> </li> <li>• Garraiatutako merkantzia bolumena berreskuratzea eta dibertsifikatzea. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garraiatutako tona kopurua (milaka tonatan).</li> <li>2. Jarduera sektore berrien kopurua operazioan.</li> </ol> </li> </ul>	<p>30</p> <p>125</p> <p>2</p>	<p>Mantenimiento de la cuota de mercado a través de la captación de nuevos mercados y el desarrollo de nuevos productos adaptados a las necesidades de movilidad de los viajeros, a los requerimientos de los cargadores y a las demandas de la sociedad en general.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento del volumen de viajeros. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. N. de viajeros transportados (en millones).</li> </ol> </li> <li>• Recuperación y diversificación del volumen de mercancías transportadas. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. N. de tns transportadas (en miles de toneladas).</li> <li>2. N de nuevos sectores de actividad en operación.</li> </ol> </li> </ul>
<p>Finantza eraginkortasuna. EuskoTrenen finantza kokagunearen eta kostuen estaldura mailaren hobekuntzan oinarrituz, ekonomia eta gizarte errentagarritasun irizpideak erabiliz, kostuak eta diru-sarrerak kontrolatuz, baliabideak era eraginkorrean kudeatuz eta kostuak murriztuz eta irizpide horiek EuskoTrenen lan kulturaren zati gisa hedatuz.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustiapen estalduraren koefizientea hobetzea. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ustiapen estalduraren koefizientea.</li> <li>2. Gaixotasunaren ondorioz lanera ez joate maila murriztea.</li> </ol> </li> </ul>	<p>43,53%</p> <p>10%</p>	<p>Eficiencia Financiera. A partir de la mejora de la posición financiera de EuskoTren y del nivel de cobertura de costes, mediante la utilización de criterios de rentabilidad económica y social, el control de costes e ingresos, la asignación eficiente de los recursos y la reducción de costes, así como la extensión de dichos criterios como parte de la cultura de trabajo de EuskoTren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora del coeficiente de cobertura de explotación. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coeficiente de cobertura de explotación.</li> <li>2. Reducción del absentismo por enfermedad.</li> </ol> </li> </ul>
<p>Bikaintasun operatiboa. Prozesuak arrazionalizatuz, informazio eta zuzendaritza sistemak eta ustiapenaren performancearen jarraipenerako sistemak ezarriz eta kalitatea eta etengabeko hobekuntza kudeatzeko ereduak eta kulturak garatuz, eta bezeroaren beharretara bideraturiko azpiegitura segurua, fidagarria eta kalitatezkoa martxan jarritz.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaur egun ditugun ISO 9001:2008 kalitate ziurtapenak berriztatzea eta Gasteizko zerbitzu berrietara hedatzea. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berrikuntzan sartuta dauden zentro kopurua.</li> <li>2. Sartu beharreko zentro kopurua (Gasteiz).</li> </ol> </li> <li>• Bezeroen gogobetetasuna hobetzea. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kexak/erreklamazioak eta iradokizunak ebazteko batezbesteko denbora (egunetan).</li> <li>2. Gogobetetasun maila orokorra.</li> </ol> </li> </ul>	<p>11</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>7,35%</p>	<p>Excelencia Operativa. Mediante la racionalización de procesos, el establecimiento de sistemas de información y dirección, sistemas de seguimiento del performance de explotación y el desarrollo de modelos y culturas de gestión de la calidad y la mejora continua, así como mediante la puesta en servicio de una infraestructura enfocada a las necesidades del cliente, segura, fiable y de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renovación de las certificaciones de calidad ISO 9001:2008 existentes y extensión a los nuevos servicios de Vitoria. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. N. de centros incluidos en renovación.</li> <li>2. N. de centros nuevos a incluir (Vitoria).</li> </ol> </li> <li>• Mejora de la satisfacción de los clientes. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiempo medio de resolución de las quejas/reclamaciones y sugerencias (días).</li> <li>2. Índice de satisfacción general.</li> </ol> </li> </ul>

HELBURUA EKINTZA ADIERAZLE	MAGNITUD	OBJETIVO ACCION INDICADOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantentze lan prozesuen hobekuntza.               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trenbideko eta tranbiako material errodagarria izatea. <b>96%</b></li> <li>2. Errepideko material errodagarria izatea. <b>98%</b></li> <li>3. Salmenta/balioztapen sistema izatea. <b>98%</b></li> <li>4. Informazio sistema korporatiboak izatea. <b>96,5%</b></li> </ol> </li> <li>• Zerbitzuaren fidagarritasunaren eta segurtasunaren hobekuntza.               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tren eta tranbia zerbitzuaren fidagarritasuna/puntueltasuna. <b>98,5%</b></li> <li>2. Trenaren istripu indizea. <b>1,1%</b></li> <li>3. Tranbiaren istripu indizea. <b>0,20%</b></li> <li>4. Autobusen istripu indizea. <b>1%</b></li> </ol> </li> </ul> <p>Iraunkortasuna. Ekonomiari dagokionez (garraio jardueri zuzenduriko baliabide publikoen optimizazioa), gizarteari dagokionez (bidaiarien eta merkantzien mugikortasuna sustatzea, gizarte aberastasuna, prestakuntza eta enplegua) eta ingurumenari dagokionez (ingurumenaren integritatea eta inguruarekiko eraginaren murrizketa).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gure jarduerak duten ingurumen eragina murriztea.               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autobusetan erabiltzen den bio-erregaien %. <b>10%</b></li> <li>2. Isurketak murriztea (CO2 bidai/km). <b>3%</b></li> </ol> </li> <li>• Etengabeko hobekuntza langileen prestakuntzan.               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestakuntza orduak. <b>20.000</b></li> </ol> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de los procesos de mantenimiento.               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponibilidad del material rodante ferrocarril y tranvía.</li> <li>2. Disponibilidad del material rodante de carretera.</li> <li>3. Disponibilidad del sistema de expendición/validación.</li> <li>4. Disponibilidad de los sistemas de información corporativos.</li> </ol> </li> <li>• Mejora de la fiabilidad y seguridad del servicio.               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fiabilidad / puntualidad del servicio de ferrocarril y de tranvía.</li> <li>2. Índice de siniestralidad en ferrocarril.</li> <li>3. Índice de siniestralidad en tranvía.</li> <li>4. Índice de siniestralidad en autobuses.</li> </ol> </li> </ul> <p>Sostenibilidad. En términos económicos (optimización de los recursos públicos destinados a la actividad del transporte), en términos sociales (fomento de la movilidad de viajeros y mercancías, riqueza social, formación y empleo) y en términos medio ambientales (integridad del medio ambiente y minimización del impacto sobre el entorno).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción del impacto ambiental de nuestras actividades.               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. % de uso de biocombustible en autobuses.</li> <li>2. Reducción de emisiones (CO2 viajero/km).</li> </ol> </li> <li>• Mejora continua en la formación de la plantilla.               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Horas de formación.</li> </ol> </li> </ul>

#### 4. LURRALDEKAKO SAILKAPENA. GASTUAK ETA INBERTSIOAK

#### 4. CLASIFICACIÓN TERRITORIAL. GASTOS E INVERSIONES

<b>%</b>	<b>ARABA</b>	<b>GIPUZKOA</b>	<b>BIZKAIA</b>	<b>Lurraldekatzeke Sin territorializar</b>	<b>GUZTIRA TOTAL</b>
Gastuak Gastos	7,85	38,13	54,02	-	100
Inbertsioak Inversiones	0,05	24,19	36,59	39,17	100
<b>GUZTIRA TOTAL</b>	<b>3,95</b>	<b>31,16</b>	<b>45,30</b>	<b>19,59</b>	<b>100</b>