

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017



# MENSAJE DE LA PRESIDENTA DE ADIF

Vivimos un momento de importantes transformaciones sociales, de cambios y desafíos a los que, por supuesto, Adif no puede ser ajena. Se trata de retos que debemos interpretar tanto en términos de riesgos como de oportunidades. La necesidad de un modelo de movilidad de bajas emisiones y mayor eficiencia, de preservar los recursos naturales, de un desarrollo económico socialmente integrador, de reforzar la integridad y la ética en el gobierno de las organizaciones, de mejorar la seguridad y la salud de los ciudadanos, de contar con modelos financieros solventes, etc., son, todos ellos, retos que las personas y las organizaciones, también por supuesto las empresas, debemos hacer frente tanto a escala local como global, cada uno desde su posición y la naturaleza de su actividad.

En este contexto, somos conscientes de nuestro papel como actor clave del sistema de transporte y movilidad de nuestro país, y la relevancia de este papel se traduce, directa y proporcionalmente, en una gran responsabilidad ante la sociedad. ¿Cómo entendemos y abordamos esta responsabilidad? En primer lugar, teniendo siempre presente que somos una empresa de servicio público, es decir, que nuestro trabajo tiene que estar siempre al servicio del interés general; y, en segundo lugar, apostando con convicción por una estrategia y una gestión orientada a contribuir a un modelo de desarrollo que sea realmente sostenible, esto es, que haga compatible el crecimiento económico con la cohesión social y el respeto al medio ambiente.

Desde estas premisas trabajamos para conseguir que nuestra aportación a la sociedad sea cada vez más positiva. Una red ferroviaria segura, fiable y que promueva la cohesión territorial es la base de todo, pero no es menos importante garantizar que dicha red sea respetuosa con el medio ambiente, o que se desarrolle bajo un modelo de gestión que garantice la solvencia económica, la transparencia y la ética.

Este es el rumbo que nos hemos fijado y el camino en el que estamos, y para avanzar en esta dirección hemos construido una estrategia empresarial cimentada en la responsabilidad corporativa y orientada al desarrollo sostenible, asumiendo y tomando para ello como referencia los principios y objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas (Pacto Mundial y ODS), cuya relevancia ha sido claramente incorporada al proyecto tanto de la Unión Europea como de nuestro propio país.

Desde el punto de vista de la articulación y despliegue de dicha estrategia empresarial, los pilares estratégicos de Adif para los próximos años son el servicio, la seguridad y la sostenibilidad, siendo todos los profesionales de la organización el principal activo para conseguir alcanzar los objetivos que nos hemos fijado. Pero lo más relevante es que dicha estrategia, así como la gestión y la labor diaria de todos los que integramos Adif tiene un propósito último, al que aspiramos como empresa pública, que no es otro que contribuir a mejorar la vida de las personas para las que trabajamos. Esta es para nosotros la mayor motivación y el mayor reto, de presente y de futuro.



Isabel Pardo de Vera



# ÍNDICE

- 1. QUIÉNES SOMOS Y QUÉ HACEMOS: NUESTRO PAPEL COMO ACTOR CLAVE EN EL SECTOR FERROVIARIO ESPAÑOL \_5**
    - 1.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES \_8
    - 1.2. MODELO DE NEGOCIO \_9
    - 1.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA \_14
  - 2. CÓMO HACEMOS LAS COSAS Y PARA QUÉ: ENFOQUE ESTRATÉGICO Y CREACIÓN DE VALOR \_15**
    - 2.1. ESTRATEGIA EMPRESARIAL: PLAN TRANSFORMA 2020 \_17
    - 2.2. BUEN GOBIERNO, ÉTICA, TRANSPARENCIA Y GESTIÓN DE RIESGOS \_23
    - 2.3. ESCUCHA A GRUPOS DE INTERÉS \_36
    - 2.4. COMO ENTENDEMOS LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN ADIF \_43
    - 2.5. ADIF Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE \_44
  - 3. RESULTADOS E IMPACTOS: MEJORAS EN LA GESTIÓN Y LA MOVILIDAD \_48**
    - 3.1. RESULTADOS ECONÓMICOS Y VALOR ECONÓMICO GENERADO \_49
    - 3.2. MEJORA DEL SERVICIO Y LA SEGURIDAD \_51
    - 3.3. RESPETO AL MEDIO AMBIENTE \_79
    - 3.4. IMPACTO EN LAS PERSONAS \_93
  - 4 ACERCA DE ESTE INFORME \_108**
    - 4.1. ALCANCE \_109
    - 4.2. ESTÁNDARES INTERNACIONALES \_109
    - 4.3. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD \_110
  - 5. TABLA DE INDICADORES GRI \_112**
- 

1. Quiénes  
somos y qué  
hacemos:  
nuestro papel como  
actor clave en el sector  
ferroviario español



Adif (Administrador de Infraestructuras Ferroviarias) es una entidad pública empresarial adscrita al del Ministerio de Fomento, con personalidad jurídica propia, plena capacidad de obrar y patrimonio propio. ADIF ejerce un papel clave como dinamizador del sector ferroviario. A través de la gestión y desarrollo de las infraestructuras ferroviarias, Adif trata de potenciar la competitividad del tren como medio de transporte, contribuyendo a un modelo de movilidad más sostenible, así como a la vertebración y al desarrollo socioeconómico del país.

Las competencias y funciones de Adif están recogidas en su propio estatuto y responden a lo establecido en la Ley del Sector Ferroviario (Ley 39/2003). Las principales competencias de Adif son, de modo resumido, las siguientes:

- .....La aprobación de los proyectos básicos y de construcción de infraestructuras ferroviarias, así como la construcción de dichas infraestructuras.
- .....La administración de las infraestructuras ferroviarias de su titularidad.
- .....El control e inspección de la infraestructura ferroviaria, así como de la circulación ferroviaria que sobre ella se produzca.
- .....La adjudicación de capacidad de infraestructura a las empresas ferroviarias que lo soliciten.
- .....La prestación de servicios adicionales y auxiliares de transporte ferroviario.
- .....La propuesta de modificación y actualización de los cánones por utilización de las infraestructuras ferroviarias.

De acuerdo con su Estatuto, Adif no puede prestar servicios de transporte ferroviario.



Adif actúa como dinamizador del sector ferroviario a través del desarrollo y la gestión de un sistema de infraestructuras seguro, eficiente y sostenible

# UN POCO DE HISTORIA

2005

**CREACIÓN ADIF Y RENFE OPERADORA**

En 2004, entró en vigor la Ley del Sector ferroviario que supuso una completa reordenación del sector ferroviario estatal. RENFE pasó a denominarse Administrador de Infraestructuras Ferroviarias, integrando además a GIF (Gestor de Infraestructuras Ferroviarias), y se reconocían sus funciones de administración de infraestructuras ferroviarias y su construcción, en línea con lo determinado por el Ministerio de Fomento. En 2005 Se creó una nueva entidad pública empresarial que se encargaría de la prestación del servicio de transporte ferroviario RENFE Operadora.

2012

**INTEGRACIÓN DE FEVE**

A través de la aplicación del Real Decreto ley 22/2012 de adopción de medidas para la racionalización y reestructuración del sector ferroviario, se integraron en Adif parte de los activos y pasivos y el personal de la entidad pública empresarial Ferrocarriles de Vía Estrecha (FEVE).

2013

**CAMBIO DE TITULARIDAD DE LA RED**

En 2013, con la entrada en vigor del Real Decreto ley 4/2013, las infraestructuras ferroviarias y estaciones que constituían la red de titularidad del Estado y cuya administración tenía encomendada Adif, pasaron a ser de su propia titularidad.

2014

**ESCISIÓN DE ADIF Y ADIF-AV**

Con la entrada en vigor del Real Decreto-ley 15/2013, Adif experimentó una escisión en Adif y Adif Alta Velocidad (en adelante, Adif-AV). Como consecuencia de esta escisión, Adif se convirtió en la entidad responsable de la construcción, mantenimiento y explotación de la red convencional, incluyendo la gestión de sus estaciones y las actividades relacionadas con patrimonio y urbanismo y servicios logísticos, mientras que Adif-AV asumió la responsabilidad de la construcción, mantenimiento y explotación de la red de alta velocidad, así como de las actividades relacionadas con telecomunicaciones, energía y medio ambiente (dando soporte en estas actividades a Adif).

2015

**CONVENIOS Y ENCOMIENDAS DE GESTIÓN ADIF Y ADIF-AV**

Adif y Adif-AV firmaron convenios a través de los cuales se encomendaron mutuamente la realización de determinadas tareas.

Con la Ley 38/2015 del Sector Ferroviario, la administración de las infraestructuras ferroviarias y, en su caso, la construcción, corresponde dentro del ámbito de competencia estatal, a una o varias entidades públicas empresariales adscritas al Ministerio de Fomento, asumiendo Adif-AV las funciones asignadas a Adif en relación con aquellas infraestructuras cuya titularidad le haya sido atribuida, así como de las que se le atribuyan en el futuro.

## 1.1 Misión, Visión y Valores

Como se recoge más adelante de manera más detallada, la reflexión estratégica realizada en el año 2017 tomó como punto de partida la necesidad de que toda nuestra actividad contribuya, lo más intensamente posible, a un modelo de desarrollo socioeconómico más sostenible. Entendemos que esta es nuestra principal responsabilidad como entidad de servicio público: gestionar e impulsar las infraestructuras ferroviarias para que éstas aporten valor al desarrollo económico, la cohesión social y el respeto al medio ambiente; dando la misma importancia a las tres dimensiones, y ello tanto desde una perspectiva local, de país, como global, es decir, internacional y de planeta.

Desde estas premisas se abordó la reformulación de la Visión, Misión y Valores de Adif. Nuestra visión refleja nuestra aspiración y nuestra voluntad de futuro. La misión recoge lo que esencialmente tenemos que hacer para alcanzar la visión y cumplir con nuestra responsabilidad. Por último, definimos los valores que deben inspirar y orientar la conducta de todos los profesionales de la organización para tener éxito en la labor que nos hemos propuesto.

Así, toda nuestra estrategia y su despliegue en todas las áreas de la empresa deben estar inspirados por estos elementos básicos de nuestra identidad.



Desde el punto de vista del enfoque estratégico, 2017 ha sido un año de transición en Adif. La finalización del ciclo de planificación anterior ha dado lugar a una reflexión estratégica que ha conducido a reformular la visión, misión y valores de la compañía, así como a elaborar un nuevo Plan Estratégico denominado Plan Transforma 2020 (PT2020).





## CONSTRUCCIÓN

La actividad de construcción de Adif engloba tanto la construcción de nuevas infraestructuras (vías, túneles, viaductos, etc.), así como la modernización y renovación de los activos de la red ferroviaria de interés general, derivadas de lo encomendado específicamente por el Ministerio de Fomento o de actuaciones puntuales que propone el propio Adif u otros terceros interesados.



## MANTENIMIENTO

El mantenimiento de la infraestructura ferroviaria es el conjunto de operaciones de conservación, reparación, reposición y actualización tecnológica de los diferentes elementos que conforman la red. Su objetivo es el de mantener operativa la red de forma continua para asegurar su correcto funcionamiento y que el tráfico se gestione de una forma segura y con la máxima regularidad. Los procesos de mantenimiento se pueden agrupar en tres principales actividades: mantenimiento preventivo, correctivo y actuaciones de mejora.



## EXPLOTACIÓN

Adif es la encargada de la gestión y administración en la explotación de las infraestructuras ferroviarias de interés general de su titularidad y de aquellas cuya gestión sea de su responsabilidad. Entre las principales actuaciones de explotación de Adif cabe destacar la gestión del tráfico ferroviario, el cálculo de cánones por la utilización de las infraestructuras ferroviarias, estaciones y otras instalaciones ferroviarias y la explotación de las estaciones de viajeros, entre otras. Para llevar el control y mantener todo el sistema ferroviario funcionando a su máxima capacidad y a pleno rendimiento, y evitar, en la medida de lo posible, que las incidencias afecten a la normalidad del tráfico, Adif cuenta con una red de Centros de Gestión de Tráfico, que se encargan de llevar este control y que coordinan la explotación ferroviaria.



## SEGURIDAD INTEGRAL DEL SISTEMA FERROVIARIO

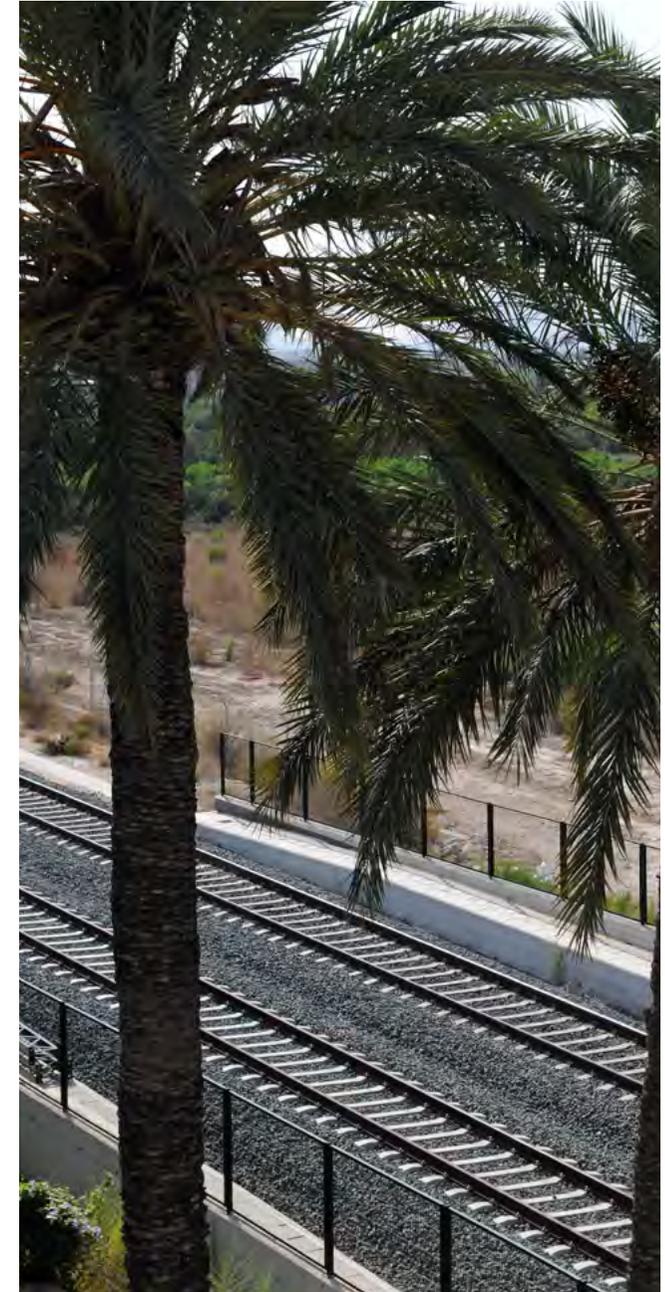
La cultura de seguridad de Adif se basa en la evaluación de los riesgos para poder aplicar las medidas preventivas, correctivas y de mejora necesarias para la minimización de dichos riesgos.

- **Protección y seguridad:** Seguridad en infraestructuras e instalaciones de la compañía mediante la implementación de los sistemas y protocolos oportunos en casos de incidentes o emergencias, en colaboración con las entidades públicas competentes.
- **Seguridad en la circulación ferroviaria:** Control de los riesgos inherentes a la circulación de los trenes, derivados de la propia actividad de Adif y de las Empresas Operadoras, dando a los usuarios la confianza en la red por la que transitan.
- **Prevención de Riesgos Laborales:** Compromiso con la seguridad y salud de los trabajadores propios, colaborando con otras empresas para conocer y controlar los riesgos derivados de la interacción con contratistas y proveedores, así como de todo aquel que desempeñe un trabajo puntual o de larga duración para Adif.
- **Ciberseguridad:** Protección de los sistemas de información de Adif frente a intrusiones y agresiones externas.



## ASISTENCIAS TÉCNICAS Y COLABORACIONES INTERNACIONALES

La experiencia de Adif en la construcción, explotación y mantenimiento de infraestructuras ferroviarias bajo los más altos estándares de calidad y seguridad ha posicionado a la entidad los últimos años como referencia del sector. Por este motivo, Adif participa en diferentes iniciativas internacionales como el desarrollo de la red ferroviaria transeuropea y el desarrollo de regulación internacional en materia de seguridad e interoperabilidad, entre otras.



Además, Adif lleva a cabo otras actividades relacionadas con servicios logísticos, la gestión del patrimonio y de las sociedades de integración, filiales y participadas:



## SERVICIOS LOGÍSTICOS

Adif pone a disposición de las empresas ferroviarias y de los distintos candidatos una amplia red de instalaciones logísticas diseñadas para facilitar el intercambio modal y el transporte de mercancías por ferrocarril. En estas instalaciones gestiona los recursos y espacios disponibles, y garantiza la prestación de los servicios que aporten valor añadido a la cadena de transporte ferroviario y su logística, con criterios de transparencia, objetividad y no discriminación.

Adif ha consolidado el desarrollo de diferentes modelos de gestión para sus instalaciones como son la gestión directa, la gestión en autoprestación y la gestión a riesgo y ventura. Igualmente tiene suscritos acuerdos de colaboración con 17 Autoridades Portuarias para la prestación de los servicios de acceso y expedición de trenes a estos puertos, así como las maniobras en su interior en colaboración con el responsable de seguridad en la circulación del puerto. En el ejercicio 2017, se han prorrogado 8 de esos acuerdos.



## PATRIMONIO Y URBANISMO

Esta actividad consiste en la gestión y administración del patrimonio inmobiliario de titularidad de Adif y Adif-AV, contribuyendo al desarrollo sostenible del sistema ferroviario y a su integración urbanístico-ferroviaria en las ciudades, en línea con las políticas marcadas por las instituciones competentes.



## SOCIEDADES DE INTEGRACIÓN, FILIALES Y PARTICIPADAS

Adif lleva a cabo el control y seguimiento económico de todas y cada una de sus sociedades filiales y participadas y las tareas de coordinación, control y seguimiento de las actuaciones de integración del ferrocarril en las ciudades (en ocasiones articuladas a través de Sociedades de Integración).



## 1.3 Estructura Organizativa

La estructura organizativa de Adif a día 31 de diciembre de 2017 se articula en base al siguiente organigrama:



## 2. Cómo hacemos las cosas y para qué:

enfoque estratégico y  
creación de valor



Una vez finalizado el ciclo estratégico 2013-2016, en el año 2017 Adif inició un proceso de reflexión estratégica con la finalidad de elaborar un nuevo Plan de Empresa, con el horizonte del año 2020. Para ello se analizaron los retos internos y externos, teniendo en cuenta las expectativas de nuestros grupos de interés, así como las tendencias sectoriales, tecnológicas, económicas, regulatorias y sociodemográficas.

Como parte de dicha reflexión se puso también de manifiesto que, siendo relevante la actividad que desarrollamos como responsables de la gestión de la red ferroviaria (recogida en el punto anterior), más relevante aún es cómo llevamos a cabo dicha actividad y, sobre todo, para qué hacemos lo que hacemos, es decir, cuál es el propósito de nuestro trabajo como profesionales y de nuestra labor como empresa pública.

Las respuestas a estas cuestiones llevaron a Adif a considerar que “*mejorar la vida de la gente*” resume lo que debe ser el propósito empresarial de nuestra organización. A partir de esta idea se decidió orientar toda la estrategia de Adif a mejorar nuestra contribución al desarrollo sostenible de la sociedad, tanto a escala local como global. Este es por lo tanto el nuevo enfoque estratégico de la empresa: contribuir a un modelo de desarrollo sostenible en el que se equilibren y refuercen los aspectos económicos, sociales y ambientales. El impacto de las infraestructuras ferroviarias en el desarrollo y bienestar de las personas es indudable, por ello es fundamental con qué criterios y con qué orientación se gestiona la entidad y se enfoca la estrategia empresarial.



## Una reflexión como punto de partida



### QUÉ

- ..... Construir
- ..... Mantener
- ..... Gestionar activos
- ..... Gestionar recursos



### CÓMO

- ..... Profesionalidad
- ..... Calidad
- ..... Integridad
- ..... Honestidad
- ..... Cuidado de las personas
- ..... Cuidado del entorno
- ..... Con innovación
- ..... Creatividad



### PARA QUÉ

- ..... Facilitar la movilidad de manera segura y eficaz
- ..... Generar desarrollo y crecimiento
- ..... Contribuir a la cohesión y la inclusión social
- ..... Contribuir a la preservación del medio ambiente y el patrimonio

## 2.1 La estrategia empresarial: Plan Transforma 2020

El Plan de Empresa 2013-2016, ya finalizado, establecía como prioritario conseguir un resultado neto de explotación equilibrado. Para ello, estableció tres prioridades básicas: mejora de la eficiencia de los servicios públicos, integración funcional del sistema ferroviario para desarrollar la intermodalidad de los modos de transporte y mejora continua de la relación calidad/precio de los servicios que presta. Adicionalmente, la seguridad integrada se consideró un elemento transversal en la gestión llevada a cabo por Adif en sus tres vertientes (gestión de red, de empresa y de servicios).

En general, entre 2013 y 2016, las principales medidas de gestión fueron destinadas a mejorar los márgenes económicos, incrementando ingresos y reduciendo costes para lograr un sistema ferroviario económicamente sostenible, pero sin perjudicar los niveles de seguridad y calidad de servicio.

Como se ha indicado, en 2017, teniendo en cuenta el cambio de contexto y las tendencias socio-económicas y sectoriales, se abordó un nuevo periodo de reflexión y transformación que daba lugar a un nuevo ciclo estratégico.

Como empresa pública al servicio de los ciudadanos, tenemos la obligación de adaptarnos a los cambios sociales para de buscar fórmulas eficaces de atender sus necesidades, contribuyendo así a la transformación del sector y de la propia entidad, tratando de garantizar la sostenibilidad y la utilidad pública del sistema ferroviario.

El servicio que presta Adif y el impacto, potencial y actual, que genera en el medio ambiente y en la sociedad, hacen que su nueva orientación estratégica, formulada en 2017, se haya basado en el concepto de desarrollo sostenible. Se trata de integrar, de manera coherente y equilibrada, las tres esferas del mismo (económica, social y medioambiental), y tomando como referente de alto nivel los compromisos adquiridos por otros los actores, nacionales e internacionales, a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

La base desde la que se refuerza nuestra orientación estratégica al desarrollo sostenible es la forma en la que Adif entiende la Responsabilidad Corporativa. Esto es, la forma de poner en práctica la responsabilidad que tenemos como empresa a todos los niveles (operativo, económico, social, ambiental y de gobierno) es apuntar al desarrollo sostenible como fin último. A partir de este planteamiento se ha definido y desplegado el Plan Estratégico de Adif, denominado Plan Transforma 2020.

### Arquitectura del Plan Transforma 2020



Una vez definidas la visión, misión y valores (recogidos en el punto anterior) y, como ya se ha indicado, trabajando desde el principio básico de la responsabilidad empresarial para orientar nuestra aportación e impactos hacia un modelo de desarrollo más sostenible, el Plan se ha articulado en torno a tres pilares fundamentales: SEGURIDAD, SERVICIO y SOSTENIBILIDAD. Asimismo, se han definido como parte de la arquitectura tres palancas que deben acelerar y contribuir al proceso de transformación: PERSONAS, TRANSFORMACION DIGITAL e INNOVACIÓN.

Estos pilares y palancas del Plan surgen fundamentalmente del análisis de las expectativas de nuestros grupos de interés, así como del análisis interno de fortalezas y debilidades. También se ha tenido en cuenta las tendencias de nuestro entorno y los retos globales y locales que nos afectan como empresa, y que quedan sintetizados en los OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS).

A su vez, partiendo de estos pilares y palancas, se han establecido 15 objetivos estratégicos que se despliegan en toda la organización, declinándose en las áreas de la empresa a través de 91 objetivos de área. Los objetivos son medidos mediante los indicadores correspondientes (KPI's). Análogamente se han identificado 15 riesgos estratégicos, monitorizados a través de sus indicadores (KRIs), con el objetivo de anticipar situaciones que impidan el cumplimiento de la estrategia y adoptar medidas inmediatas.

(para más información sobre la estrategia empresarial puede consultar el resumen ejecutivo del Plan Estratégico en [www.adif.es](http://www.adif.es))

### Estructura y despliegue del Plan Transforma 2020



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE ADIF (2017 – 2020)

1.	Seguridad en la circulación OE. 1.1	Garantizar una gestión de la circulación segura, fomentando una cultura de prevención, proactividad y mejora continua
2.	Ciberseguridad OE. 1.2	Proteger los sistemas de información de Adif frente a intrusiones y agresiones y, en su caso, minimizar su impacto en la actividad
3.	Protección y seguridad OE. 1.3	Garantizar la seguridad de las personas, la continuidad de las operaciones y la preservación de los activos, frente a las amenazas de seguridad y las situaciones de emergencia
4.	Seguridad y salud laboral OE. 1.4	Mantener a Adif como un referente en el sector de baja accidentalidad laboral, con un esfuerzo permanente de prevención
5.	Sistema de transporte OE. 2.1	Favorecer el incremento de la cuota de transporte y su integración con otros modos de transporte
6.	Experiencia de cliente OE. 2.2	Crear una experiencia óptima para los usuarios de la red ferroviaria, tanto en sus viajes como en el uso de nuestras estaciones y centros logísticos
7.	Oferta de infraestructura OE. 2.3	Poner a disposición de la sociedad una red ferroviaria de alta calidad que dé respuesta a sus necesidades de transporte
8.	Co-creación de valor OE. 2.4	Poner en valor los activos y capacidades de Adif en colaboración con empresas, instituciones públicas y organizaciones del tercer sector
9.	Negocio sostenible OE. 3.1	Obtener un resultado de explotación equilibrado y captar de modo eficiente los recursos financieros necesarios
10.	Medioambiente y clima OE. 3.2	Contribuir a un transporte respetuoso con el medio ambiente y responsable en el uso de recursos
11.	Cohesión social OE. 3.3	Facilitar un servicio público accesible y contribuir a la mejora de las comunidades locales, generando bienestar y facilitando la integración de los colectivos sociales en riesgo de exclusión
12.	Gobierno y gestión OE. 3.4	Afianzar el prestigio de Adif como entidad pública bien gestionada y gobernada bajo los principios de ética y transparencia

13. Personas OE. 4.1	Promover una organización coordinada y flexible con una cultura corporativa que permita potenciar el talento de las personas e impulsar el liderazgo en los distintos niveles y áreas de Adif
14. Transformación digital OE. 4.2	Implementar una gestión inteligente de los procesos de Adif y reforzar la interacción digital con los clientes
15. Innovación OE. 4.3	Orientar la innovación hacia un modelo abierto y participativo que dé respuesta a los retos del sector ferroviario

En las siguientes tablas se muestran los datos disponibles de los principales indicadores estratégicos del nuevo PT2020. Se presentan estructurados por pilares según la estructura del Plan Estratégico, y también segmentados por dimensiones atendiendo los diferentes tipos de responsabilidad empresarial o corporativa de Adif.

## DIMENSIÓN OPERATIVA

PILAR/ PALANCA	Código KPIE	Nombre	Unidades	2014	2015	2016	2017
<b>SEGURIDAD</b>	KPIE1.4	Personas fallecidas o heridas graves en accidentes	nº/MkmTren	0,271	0,221	0,610	0,316
	KPIE3.1	Delitos con incidencia en la actividad	nº	2.310,00	1.604,00	2.624,00	1.039,00
	KPIE3.5	Situaciones de emergencias con aplicación del Plan de Autoprotección	%	100,00	100,00	100,00	100,00
	KPIE4.1	Accidentabilidad	accidentes c. bajas/ 1.000 trabajadores	18,88	19,46	19,72	19,69
<b>SERVICIO</b>	KPIE5.2	Viajeros	M viajeros	777,90	779,66	790,18	808,32
	KPIE5.3	Instalaciones logísticas	nº de trenes y UTIs tratados	N/A	592.805,00	575.608,00	602.416,00
	KPIE5.6	Conexiones ferropuertuarias	nº de trenes	27.390,00	28.560,00	27.044,00	28.000,00
	KPIE6.1	Calidad percibida en estaciones	puntos/10	7,57	7,58	7,61	7,61
	KPIE6.2	Calidad percibida en transporte de mercancías	puntos/10	6,80	5,60	5,60	7,30
	KPIE7.3	Renovación y mejora de la Red	Km	197,10	123,80	238,00	245,00

PILAR/ PALANCA	Código KPIE	Nombre	Unidades	2014	2015	2016	2017
	KPIE7.4	Viajeros beneficiados por modernización de estaciones	M viajeros	N/A	N/A	N/A	9,10
	KPIE7.5	Ejecución de inversiones	M euros	275,00	355,00	270,00	395,94
	KPIE8.3	Presencia en proyectos y actividades internacionales	nº	N/A	N/A	N/A	125,00
<b>PALANCAS</b>	KPIE13.2	Pirámide de edad	% trabajadores < 51 años	32,74	27,64	22,80	20,03
	KPIE14.2	Desarrollo en innovación	nº de patentes registradas	N/A	N/A	N/A	5,00
	KPIE14.3	Eficiencia de la innovación	% resultados transferidos	45,00	42,00	39,00	40,00
	KPIE15.1	Inversión en innovación	M euros	2,10	1,30	0,49	0,10

## DIMENSIÓN ECONÓMICA

PILAR/ PALANCA	Código KPIE	Nombre	Unidades	2014	2015	2016	2017
<b>SOSTENIBILIDAD</b>	KPIE9.1	Resultado bruto de explotación (EBITDA)*	M euros	-9,69	211,43	-29,75	122,80
	KPIE9.2	Resultado neto de explotación (EBIT)	M euros	-28,25	123,51	-72,13	52,55
	KPIE9.4	Cobertura de gastos por cánones (con amortización)	%	53,37	50,41	51,03	58,36
	KPIE9.5	Cobertura de gastos por cánones (sin amortización)	%	54,15	53,85	52,68	61,88
	KPIE9.6	Importe de la deuda	M euros	565,58	530,77	485,50	438,73
	KPIE9.7	Aprovechamiento de los fondos comunitarios	(ingres. - dev.) / concedidos	N/A	N/A	N/A	0,37

\*Se han contabilizado como ingreso en el cálculo del EBITDA para el KPI 9.1, el importe de beneficios por ventas de inmovilizado y las subvenciones de explotación.

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

PILAR/ PALANCA	Código KPIE	Nombre	Unidades	2014	2015	2016	2017
SOSTENIBILIDAD	KPIE10.1	Reducción de emisiones	tCO <sub>2</sub> eq	8.642,00	6.091,00	5.289,00	6.441,00
	KPIE10.2	Compras con criterios ecológicos	%	N/A	N/A	N/A	N/A
	KPIE10.3	Gestión de residuos peligrosos	t/MkmTren	0,75	0,61	0,78	1,08
	KPIE10.4	Incidencias medioambientales	n° de sanciones	0,00	0,00	0,00	0,00
	KPIE10.6	Eficiencia energética.	GWh equivalentes ahorrados	26,92	26,26	27,53	27,45

## DIMENSIÓN SOCIAL

PILAR/ PALANCA	Código KPIE	Nombre	Unidades	2014	2015	2016	2017
SOSTENIBILIDAD	KPIE11.1	Accesibilidad	% de viajeros	N/A	79,45	80,08	81,21
	KPIE11.2	Educación, cultura y valores	M personas impactadas	5,89	5,66	4,98	3,02
	KPIE11.3	Campañas solidarias	M euros	N/A	248,60	288,00	299,93
	KPIE11.5	Vías Verdes	Km	1.149,60	1.325,80	1.359,40	1.488,00
	KPIE11.6	Arrendamientos con criterios sociales	n° de inmuebles	14,00	17,00	26,00	45,00
	KPIE11.7	Compras con criterios sociales	%	N/A	N/A	N/A	N/A

## DIMENSIÓN BUEN GOBIERNO

PILAR/ PALANCA	Código KPIE	Nombre	Unidades	2014	2015	2016	2017
SOSTENIBILIDAD	KPIE12.2	Código Ético	n° de notificaciones en el buzón ético	29,00	80,00	57,00	73,00
	KPIE12.3	Transparencia	% reclamaciones estimadas	0,00	0,03	0,14	0,10

## 2.2 Buen gobierno, ética, transparencia y gestión de riesgos

### a) Naturaleza de la entidad

Según la Ley 6/1997, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (derogada con efectos desde el 2 de octubre de 2016, por Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público), Adif se configuró como organismo público adscrito al Ministerio de Fomento, gozando de personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines y patrimonio propio.

Adif se constituye una como entidad pública empresarial dependiente del Ministerio de Fomento. La entidad goza de personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines y patrimonio propio.

En materia de contratación Adif está sujeta a las normas establecidas para las administraciones públicas para las obras de construcción o modificación de infraestructuras ferroviarias, excepto para obras de electrificación y señalización y obras de mantenimiento. Para el patrimonio, Adif se rige también por la Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

En la Ley del Sector Ferroviario y en el Estatuto de Adif se recogen las competencias y las funciones de la Entidad. Destacan entre ellas la aprobación de los proyectos de construcción de infraestructuras ferroviarias y su ejecución, así como la administración de las infraestructuras ferroviarias de su titularidad.

#### PRINCIPAL NORMATIVA APLICABLE

- Ley 40/2015, de 2 de octubre de 2016, de Régimen Jurídico del Sector Público (deroga con efectos desde el 2 de octubre de 2016, Ley 6/1997 de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado: confirmación de Adif como organismo público adscrito al Ministerio de Fomento).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Real Decreto-ley 15/2013 sobre la reestructuración de Adif.
- Real Decreto-ley 4/2013 de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo: transmisión a Adif de la titularidad de la red ferroviaria del Estado cuya administración tenía encomendada.
- Real Decreto-ley 22/2012, por el que se adoptan medidas para la racionalización y reestructuración del sector ferroviario: integración en Adif de parte de la Entidad Pública Empresarial de Ferrocarriles de Vía Estrecha (FEVE).
- Real Decreto 2395/2004 por el que se aprueba el Estatuto de la entidad pública empresarial Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (modificado por el Real Decreto 1044/2003).
- Ley 47/2003 General Presupuestaria.
- Ley 39/2003, del Sector Ferroviario (desarrollada por Real Decreto 2387/2004): separación de las actividades de administración de infraestructuras de las de explotación del servicio y apertura del transporte ferroviario.



El contenido completo de las competencias y funciones de Adif se pueden consultar en la Ley 38/2015, de 29 de septiembre del sector ferroviario y en el Real Decreto 2395/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el estatuto de la entidad pública empresarial Adif, disponible en la página web [www.adif.es](http://www.adif.es)

## b) Estructura de Gobierno

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gobierno de Adif y, por tanto, tiene las más amplias facultades para la administración de la entidad, al cual le corresponde la superior dirección de la administración y gestión de la empresa.

Al Consejo de Administración se le atribuyen, entre otras competencias, determinar la estructura de la entidad, aprobar los criterios generales sobre la organización y fijar las directrices para la elaboración y la modificación de la plantilla. Los criterios generales en los que se basa la organización de Adif son alcanzar la máxima eficiencia operativa, y el fortalecimiento de las áreas de gestión y económico-financieras.

Además, Adif cuenta con el Comité de Auditoría, el Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta, el Comité de Dirección y el Comité de Contratación, siendo estos órganos extraestatutarios de deliberación y asesoramiento al Presidente.



## c) Consejo de Administración

El Estatuto de Adif establece que el Consejo de Administración debe estar formado por un Presidente (que a su vez es el Presidente de Adif-AV) y por un mínimo de nueve y un máximo de diez consejeros, cuyo nombramiento y cese corresponde al Ministro de Fomento. Además, el propio Consejo debe nombrar a un secretario que asistirá a las reuniones con voz pero sin voto, salvo que tenga condición de vocal.

A 31 de diciembre de 2017, el Consejo de Administración estaba formado por doce miembros: su Presidente, la Secretaria del Consejo y diez vocales.

-  D. Juan Bravo Rivera (18/11/2016)
-  D<sup>a</sup>. María Rosa Seoane López (23/03/2017)

### Leyenda:

-  Presidente
-  Secretario
-  Consejero o vocal
-  Presidente del Comité de Auditoría (VACANTE)
-  Presidente del Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta (VACANTE)

### PRINCIPAL NORMATIVA APLICABLE

La regulación sobre incompatibilidades y conflictos de intereses se encuentra recogida fundamentalmente en:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 7/2007, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 5/2006, de regulación de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado.
- Ley 53/1984, sobre incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

-  D. Jorge Ballesteros Sánchez (18/04/2013)
-  D. Antonio Toscano Jiménez (10/01/2014)
-  D. Miguel Ángel Cilleros Sánchez (09/05/2014)
-  D<sup>a</sup>. Myriam Bonafé Tovar (30/03/2015)
-  D. Oscar Romera Jiménez (20/12/2016)
-  D. Andrés Ayala Sánchez (17/02/2017)
-  D<sup>a</sup>. Myriam Pérez Nogueira (28/02/2017)
-  D. Jesús Miguel Pozo de Castro (10/03/2017)
-  D<sup>a</sup>. Mercedes Rodríguez Tarrida (31/03/2017)
-  D<sup>a</sup>. Carmen Fúnez de Gregorio (29/06/2017)

## Mujeres en el Consejo



En 2017 el Consejo de Administración se ha reunido en 11 ocasiones

### Los ceses producidos en el seno del Consejo durante el ejercicio 2017 han sido los siguientes:

- D. Benigno Blanco Rodriguez (17/02/2017)
- D<sup>a</sup>. Mónica Fátima Marín Díaz (28/02/2017)
- D. Jorge Urrecho Corrales (10/03/2017)
- D<sup>a</sup>. Alicia Portas Martínez (29/03/2017)
- D. Víctor Nicolás Bravo (31/03/2017)
- D. Miguel Ángel Herrera Chamorro (24/04/2017)



### Constitución

Para la válida constitución del Consejo de Administración, además del Presidente y del Secretario o de quienes los sustituyan, deberán estar presentes o representados, en primera convocatoria, la mitad, al menos, de los vocales y, en segunda convocatoria, la tercera parte de los mismos. Entre la primera y la segunda convocatoria deberá transcurrir, al menos, una hora.



### Reuniones

Según el artículo 19 del Real Decreto 2395/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de Adif, el Consejo de Administración se reunirá, previa convocatoria y a iniciativa de su Presidente, o a petición de al menos la mitad de los vocales, tantas veces como sea necesario para el desarrollo de las funciones de la entidad. No obstante, se establece un mínimo de once reuniones al año.



### Delegación de voto

Los vocales que excusen su asistencia a las sesiones del Consejo o de las Comisiones Delegadas podrán delegar su voto en el Presidente u otro miembro de ambos órganos. La delegación de voto se entenderá efectuada para todos los asuntos incluidos en el orden del día, salvo especificación expresa.



### Adopción de acuerdos

Los acuerdos del Consejo de Administración se tomarán por mayoría absoluta de votos de sus miembros presentes o representados. En caso de empate, el voto de calidad recaerá sobre el Presidente.



### Retribución

El Presidente y la Secretaria del Consejo de Administración no perciben remuneración alguna por su asistencia a las sesiones. Según lo dispuesto en la Resolución de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del 29 de diciembre del 2014, en su redacción dada por la Resolución de 9 de diciembre de 2016, de la referida Secretaría de Estado, se autoriza el abono de indemnizaciones en concepto de asistencias a los miembros del Consejo de Administración, siendo la cuantía máxima 11.523,27 €/año para un total de 11 sesiones. La cantidad se reducirá proporcionalmente cuando el número de sesiones sea inferior a once.

Entre las funciones asignadas al Consejo de Administración cabe destacar las siguientes:

- Determinar la estructura de la entidad, así como las directrices para la modificación de la plantilla y sus condiciones retributivas básicas.
- Establecer las normas de funcionamiento y de adopción de acuerdos del propio Consejo.
- Aprobar los presupuestos anuales de explotación y capital, el programa de actuación plurianual y elevarlos al Ministerio de Fomento.
- Aprobar las cuentas anuales, el informe de gestión y la propuesta de aplicación de resultado.
- Autorizar las operaciones de crédito y demás operaciones de endeudamiento.

En el ejercicio 2017, el Consejo de Administración de Adif se ha reunido en 11 ocasiones. Durante el desarrollo de dichas reuniones se trataron temas como licitaciones, adjudicaciones e incidencias de contratos; convenios de colaboración y acuerdos marco; otorgamiento de poderes y delegaciones de competencias, actuaciones societarias y patrimoniales; aprobación de las cuentas anuales individuales y consolidadas de Adif para el ejercicio 2016. Nueva estructura de la entidad; actualización de la composición y funciones de las Mesas de Contratación y Comisiones de Valoración de la Entidad adaptados a la nueva Estructura; actualización del Documento de Declaración sobre la Red del ejercicio 2017; propuestas de cánones ejercicio 2017; cánones 2018; política de gestión integral de riesgos de Adif; política del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) de la Entidad; aprobación inicial de los presupuestos de Adif para el ejercicio 2017; aprobación inicial de los presupuestos de la Entidad para el ejercicio 2018; catálogo de servicios auxiliares de maniobras y elección de miembros del Comité de Auditoría de Adif.



El funcionamiento del Consejo de Administración está regulado según lo establecido en el Estatuto de la Entidad Pública Empresarial Adif, disponible desde la página web [www.adif.es](http://www.adif.es), y por las Normas Generales de Funcionamiento Interno del Consejo de Administración de la Entidad



## d) Otros órganos de gestión interna

### COMITÉ DE AUDITORÍA

El funcionamiento del Comité de Auditoría está regulado por las normas de funcionamiento aprobadas por el Consejo de Administración en la sesión en la que se creó el órgano (27 de noviembre de 2009) y modificadas por el Acuerdo del Consejo de Administración de 27 de junio de 2013.

A 31 de diciembre de 2017, el Comité de Auditoría estaba integrado por 3 consejeros de Adif (D.ª Myriam Bonafé Tovar, D. Andrés Ayala Sánchez, como vocales y 1 Presidente, actualmente vacante, que no tiene funciones ejecutivas en la Entidad), y una secretaria (D.ª María Rosa Seoane López). Sus miembros son nombrados por el Consejo de Administración para un período de 4 años y sin perjuicio de su posible reelección.

El Comité de Auditoría ejerce funciones de supervisión de la información económico-financiera, así como de información al Consejo de Administración sobre sus actuaciones y sobre aquellas cuestiones relevantes que el mismo estime debe conocer.

El carácter empresarial, la dimensión y la complejidad de la entidad pública empresarial Adif aconsejan la potenciación de la función de control interno con el fin de que las decisiones de la Alta Dirección, los procedimientos que implementa y los controles que establece, sean correcta, sistemática y permanentemente aplicados. Con ese objeto, el Consejo de Administración de la entidad pública empresarial de Adif acordó, en su reunión del 5 de marzo de 2013, reforzar la función de Auditoría Interna. En consonancia con lo anterior, el Consejo de Administración aprobó con fecha de 27 de junio de 2013, el Estatuto de Auditoría Interna de Adif, que recoge la misión, objetivos, organización, funciones y responsabilidades de la Dirección de Auditoría Interna.



## COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

La creación del Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta de Adif y sus normas de funcionamiento fueron aprobadas en la sesión del Consejo de Administración de fecha 28 de enero de 2011, siendo posteriormente modificadas por Acuerdo del Consejo de Administración de 27 de junio de 2013 y de 27 de marzo de 2015. Este Comité es el responsable de la gestión y el control del cumplimiento del Código Ético y de Conducta de Adif.

Este Comité está integrado por 10 miembros, de los cuales 5 son consejeros de Adif (1 Presidente, en la actualidad este puesto está vacante, D. Miguel Ángel Cilleros Sánchez y D. Antonio Toscano Jiménez, como vocales y un vocal independiente con conocimientos en ética y responsabilidad social, que podrá ser Consejero de la Entidad (actualmente vacante) que no tienen funciones ejecutivas en la entidad y 5 son directivos de Adif (D. Carlos Ventura Soriano, D. Juan Pedro Galiano Serrano y Dña. Sara Ugarte Alonso- Vega, como vocales; y 2 vocalías actualmente vacantes, 1 de ellas como Secretario del Comité). Tanto el Presidente como los vocales son nombrados y cesados por el Consejo de Administración.

Las principales funciones de este Comité son:

- Evaluar y velar por el cumplimiento del Código Ético y de Conducta
- Realizar informes de seguimiento anuales sobre el cumplimiento del Código
- Informar al Consejo de Administración sobre el funcionamiento y cumplimiento del Código
- Realizar auditorías y estudios sobre la efectiva aplicación y cumplimiento del Código
- Analizar y valorar los informes y casos remitidos por la Oficina de Protección de la Integridad
- Proponer modificaciones al Código



Además, como últimos órganos de gestión interna, Adif cuenta con un Comité de Dirección y un Comité de Contratación regidos por las Normas generales de composición y funcionamiento del Comité de Dirección y del Comité de Contratación de la E.P.E. Adif aprobadas el 6 de septiembre de 2017.

### COMITÉ DE DIRECCIÓN

El Comité de Dirección funciona como un órgano extraestatutario de deliberación y asesoramiento al Presidente. Por tanto, le corresponden las siguientes funciones:

- Asesorar al Presidente acerca de asuntos competencia de éste
- Asesorar al Presidente acerca de asuntos cuya competencia corresponda al Consejo de Administración, y que han de ser sometidos a su aprobación o conocimiento
- Deliberar sobre cualesquiera otros asuntos convenientes a Adif, que por iniciativa del Presidente o a propuesta de los miembros que componen el Comité de Dirección, se decida incluir en el orden del día

### COMITÉ DE CONTRATACIÓN

El Comité de Contratación funciona como un órgano extraestatutario de deliberación y asesoramiento al Presidente, al que le corresponden las siguientes funciones:

- Asesorar al Presidente en asuntos relativos a la Contratación que sean competencia de éste, por atribución directa o por delegación del Consejo, así como aquellos cuya competencia corresponda al Consejo de Administración y que han de ser sometidos a aprobación o conocimiento de este por el Presidente.
- Deliberación y conocimiento de cualesquiera otros asuntos concernientes a la Contratación de la Entidad, que el Presidente, por sí o a propuesta de los miembros que componen el Comité, decida someter al Comité.

## e) Ética y transparencia

Adif cuenta desde 2009 con un Código Ético y de Conducta aprobado por el Consejo de Administración que fue actualizado en marzo de 2015, teniendo en cuenta los cambios normativos en materia de responsabilidad penal y los principios que inspiran la ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, entre otros aspectos.

El Código tiene como objetivo formalizar las pautas esperables de comportamiento íntegro, responsable y transparente de todas las personas que trabajan en Adif, en el desempeño cotidiano de sus labores y en sus relaciones profesionales. La finalidad última es garantizar la integridad del comportamiento como empleados públicos, acorde con los valores éticos característicos de un servicio público. El cumplimiento del Código Ético y de Conducta es controlado y gestionado por el Comité de Seguimiento del Código Ético creado a tal efecto.

El Código, que fue incluido en la cláusula 12ª del I Convenio Colectivo de Adif y Adif Alta Velocidad, señalando que “(...) las partes acuerdan expresamente adherirse al contenido del Código Ético”, está disponible tanto en la intranet de Adif como en la página web. Además, con el objetivo de que todos los empleados lo conozcan y actúen según sus principios, todos ellos han de realizar un curso online sobre el modelo de gestión ética de Adif.

### PRINCIPIOS ÉTICOS BÁSICOS

- Integridad como actuación leal, honrada, imparcial y de buena fe
- Responsabilidad como actuación diligente, comprometida y con vocación de servicio público



Los potenciales incumplimientos del código pueden notificarse a la entidad a través del Buzón Ético que, atendido y gestionado por el área de Cumplimiento Normativo, actúa como canal único de recepción y atención. Para facilitar la comunicación entre Adif, sus grupos de interés y la sociedad en general, existe además de un buzón interno, disponible en la intranet corporativa, uno externo, que es de disponibilidad pública en la web. Con la finalidad de que el temor a represalias no actúe como barrera a la denuncia, son admitidas las notificaciones anónimas relativas a los compromisos relacionados con el buen uso de los recursos públicos y profesionalidad e integridad, siempre y cuando vengán acompañadas de datos o evidencias que justifiquen el inicio de una investigación.

Adif cuenta además con la Oficina de Protección de la Integridad que está compuesta por cinco miembros (el Presidente del Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta y los titulares de Recursos Humanos, Riesgos Penales, Riesgos Corporativos y Responsabilidad Corporativa y Cumplimiento Normativo, actuando éste último como secretario). Su finalidad es tratar las notificaciones relacionadas sobre el buen uso de los recursos públicos y sobre la personalidad e integridad, y decidir sobre su consistencia y credibilidad.

### OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

- Conocer y cumplir los compromisos de conducta del Código y colaborar en su difusión
- Ser proactivos a la hora de cumplir y hacer cumplir el Código
- Recurrir a los medios existentes (buzón ético o superior jerárquico) en caso de duda respecto al contenido e interpretación del Código
- Notificar a través de los canales establecidos las irregularidades o incumplimientos de los que puedan tener conocimiento
- No justificar una conducta impropia por una orden o por desconocimiento del Código, ni inducir a contravenir el mismo

Quienes tengan responsabilidades sobre personas, deben promover activamente el cumplimiento del Código en sus equipos de trabajo, prestando apoyo y ayuda, y liderando con el ejemplo



### COMPROMISOS DE CONDUCTA

- Cumplimiento de la legislación
- Buen uso de los recursos públicos
- Profesionalidad e integridad
- Eficacia y diligencia
- Buen uso de la información
- Trato digno y respetuoso a las personas
- Trato igualitario a clientes y proveedores
- Salvaguarda de la seguridad y la salud
- Respeto al medio ambiente y al patrimonio cultural
- Salvaguarda de la reputación de Adif



Durante 2017 se han recibido un total de 73 notificaciones del Código Ético (60 del buzón externo y 13 del buzón interno)

mercantiles y fundaciones en relación a diferentes canales (aéreo, carretera, ferroviario, marítimo, vivienda y geo-información).

En el marco de la Ley 19/2013 de Transparencia, Adif mantiene un compromiso de seguir reforzando la transparencia de su actividad, conforme a las mejores prácticas nacionales e internacionales. En esta línea, Adif cuenta con el Portal del Ciudadano como canal mediante el cual cualquier parte interesada puede acceder a la documentación pública de la compañía. Además, Adif contribuye al Portal de Transparencia del Ministerio de Fomento, donde se puede consultar información sobre organismos públicos, sociedades



El Portal del Ciudadano es accesible a través de su página web corporativa [www.adif.es](http://www.adif.es)

## f) Gestión del riesgo

Adif está expuesta a diversos riesgos de naturaleza financiera y operacional, como consecuencia de su actividad y de la deuda adquirida para financiarla. La entidad aspira a gestionar sus riesgos de manera sistemática y ordenada, incorporando las mejores prácticas en la materia. Consecuentemente, se pretende que la gestión de riesgos ocupe un lugar destacado en la cultura y los procesos de la organización, así como en la definición y despliegue de su estrategia. Adif lleva a cabo una gestión del riesgo que consiste en identificar los riesgos relevantes, evaluarlos y diseñar e implementar medidas para su minimización



En 2016, Adif puso en marcha el Sistema de Gestión Integral de Riesgos con el último objetivo de generar valor para la entidad. En 2017, se encuentra en ejecución y permanente revisión y mejora.



## Sistema Integral de Gestión de Riesgos

Desde 2016, Adif cuenta con un Sistema Integral de Gestión de Riesgos que, alineado con las mejores prácticas, facilita dar respuesta de modo sistemático y ordenado a un universo de riesgos con la complejidad y dispersión propia de una organización de sus características. Como resultante, la entidad dispone de un mapa de riesgos que representa los principales riesgos identificados por las diversas áreas de actividad, y su valoración en términos de impacto y probabilidad. En esta línea, durante 2017, los riesgos identificados han sido objeto de tratamiento, monitorización y seguimiento en virtud de los indicadores y actividades de control definidos al efecto.

Desde la perspectiva metodológica, la relevancia de la Gestión de Riesgos en la entidad se ha visto respaldada, en este ejercicio a través de la aprobación, el 27 de octubre de 2017, por parte del Consejo de Administración de la Política de Gestión Integral de Riesgos, dónde se establecen los siguientes principios:

### PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

- Integración del riesgo en la gestión de la entidad, por medio de una visión unificada de los objetivos estratégicos y de negocio, y los riesgos asociados a los mismos.
- Asegurar que los riesgos que puedan afectar a la estrategia y los objetivos se encuentran adecuadamente gestionados, y dentro de los niveles de riesgo que la entidad establezca.
- Disponer de un sistema de gestión global de riesgos, consistente y transparente, que establezca un marco normativo común, que facilite la identificación, evaluación y gestión homogénea de riesgos, y que establezca roles y responsabilidades claras.

A fin de favorecer la escalabilidad y operatividad del Modelo, se ha considerado la necesidad de ampliar los criterios de clasificación de riesgos (taxonomía). Asimismo, sin perjuicio de la consideración como estratégicos de aquellos riesgos que, independientemente de su naturaleza, puedan impedir o afectar significativamente a la consecución de uno o varios objetivos estratégicos, los riesgos de Adif se corresponderán con las siguientes categorías:

RIESGOS IDENTIFICADOS	DESCRIPCIÓN
<b>Operacionales y tecnológicos</b>	Riesgos que afectan a la correcta ejecución y/o funcionamiento de los activos y sistemas gestionados por Adif, a la eficacia de sus procesos o la seguridad de sus personas, activos o servicios
<b>Regulatorios y de Cumplimiento</b>	Riesgos relacionados con la aplicación de la regulación específica del sector ferroviario y de otras regulaciones de aplicación, así como los relativos al cumplimiento de leyes y normas aplicables

RIESGOS IDENTIFICADOS	DESCRIPCIÓN
<b>Financieros y contraparte</b>	Corresponden a los riesgos financieros, de mercado, y los referidos al incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
<b>De información</b>	Riesgos que afectan a la fiabilidad de la información suministrada (interna y externa).
<b>Diversificación de negocio</b>	Riesgos que afectan a la consecución de los objetivos de negocio que no constituyan la actividad principal
<b>Reputacionales</b>	Riesgos que afectan a la imagen de la entidad.

A cierre del ejercicio, Adif se encuentra inmerso en el proceso de despliegue de su Nueva Orientación Estratégica. Dicho despliegue conlleva, entre otras cuestiones, la necesaria vinculación de los riesgos a objetivos estratégicos y de negocio, garantizando así la mejora en la toma de decisiones. Esta tendencia supone que el proceso de revisión de riesgos del presente ejercicio contemple este nuevo alcance con la definición de un nuevo mapa de riesgos claramente vinculado a la estrategia.

**Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF)**

Adif, como entidad pública empresarial, está sometida a la Ley 47/2003 General Presupuestaria y al control financiero permanente. Dicha normativa asigna a la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) la competencia del control interno de la gestión económico-financiera de las entidades públicas empresariales, ejecutada a través de la Intervención Delegada, y determina si realiza la auditoría por sus propios medios o contrata los servicios de otra firma para hacerlo. Adicionalmente, la nueva Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario, fija la estrategia indicativa del desarrollo, mantenimiento y renovación de las infraestructuras ferroviarias integrantes de la Red Ferroviaria de Interés General (RFIG).



Adif está sometida al control financiero permanente previsto en la Ley General Presupuestaria que se realiza por la IGAE, a través de su Intervención Delegada

La IGAE emite los informes de auditoría de cuentas anuales expresando su opinión sobre si en ellos se realiza un reflejo fiel de la imagen del patrimonio de la entidad, de su situación financiera, de los resultados de sus operaciones, de los cambios en su patrimonio neto y de sus flujos de efectivo. Desde 2011, el Plan de inversiones de Adif se realiza conforme a lo marcado por los Anexos de Inversiones adjuntos a los Presupuestos Generales del Estado, detallando la denominación de los proyectos, el coste de los mismos, la provisión necesaria, así como la planificación de lo que se espera hacer en los próximos 5 años.

## SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)

En Septiembre de 2016, se puso en marcha en Adif el Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), definido como una parte del control interno y que se configura como el conjunto de procesos que el Consejo de Administración, el Comité de Auditoría, la Alta Dirección y el personal involucrado de la entidad llevan a cabo para proporcionar seguridad razonable respecto a la fiabilidad de la información financiera.

En octubre de 2017 se aprobó la Política del SCIIF que establece la metodología, competencias y principios que sientan las bases del Sistema. Asimismo, en noviembre de 2017 se aprobó el Procedimiento del SCIIF que desarrolla dicha Política, en concreto, desarrolla las funciones atribuidas a los diferentes responsables y detalla la metodología, dentro de cada una de las fases en las que se divide el ciclo anual del SCIIF.

Por otra parte, el Tribunal de Cuentas tiene atribuidas las competencias de fiscalización por su ley orgánica y por las demás normas que las regulan. Es el Presidente de Adif el encargado de formular las cuentas anuales que deben rendirse al Tribunal de Cuentas de acuerdo con la normativa presupuestaria, acompañadas del informe de auditoría emitido por la IGAE, así como del informe de gestión y el previsto en el art. 129 de la Ley General Presupuestaria de acuerdo con la normativa presupuestaria.



## 2.3 Escucha a grupos de interés

Como se ha indicado, Adif persigue basar su gestión en la responsabilidad ante la sociedad, por ello es fundamental escuchar a los diferentes grupos de interés y establecer canales de transparencia y diálogo con los mismos.

Adif considera como grupo de interés a todo colectivo social que se ve o se puede ver afectado por la actividad de la empresa, ahora o en el futuro, y/o que, de manera legítima, afecta o puede afectar a la actividad de la empresa y, por lo tanto, a sus resultados. Entre sus grupos de interés se encuentran las empresas ferroviarias, los viajeros, los ciudadanos, las administraciones públicas, los empleados, los gobiernos de otros países, los proveedores, los socios de negocio y aliados y la sociedad (ONGs, asociaciones, etc.). El Plan Transforma 2020 ha considerado, mediante la agrupación de diferentes colectivos, cinco grupos de interés:

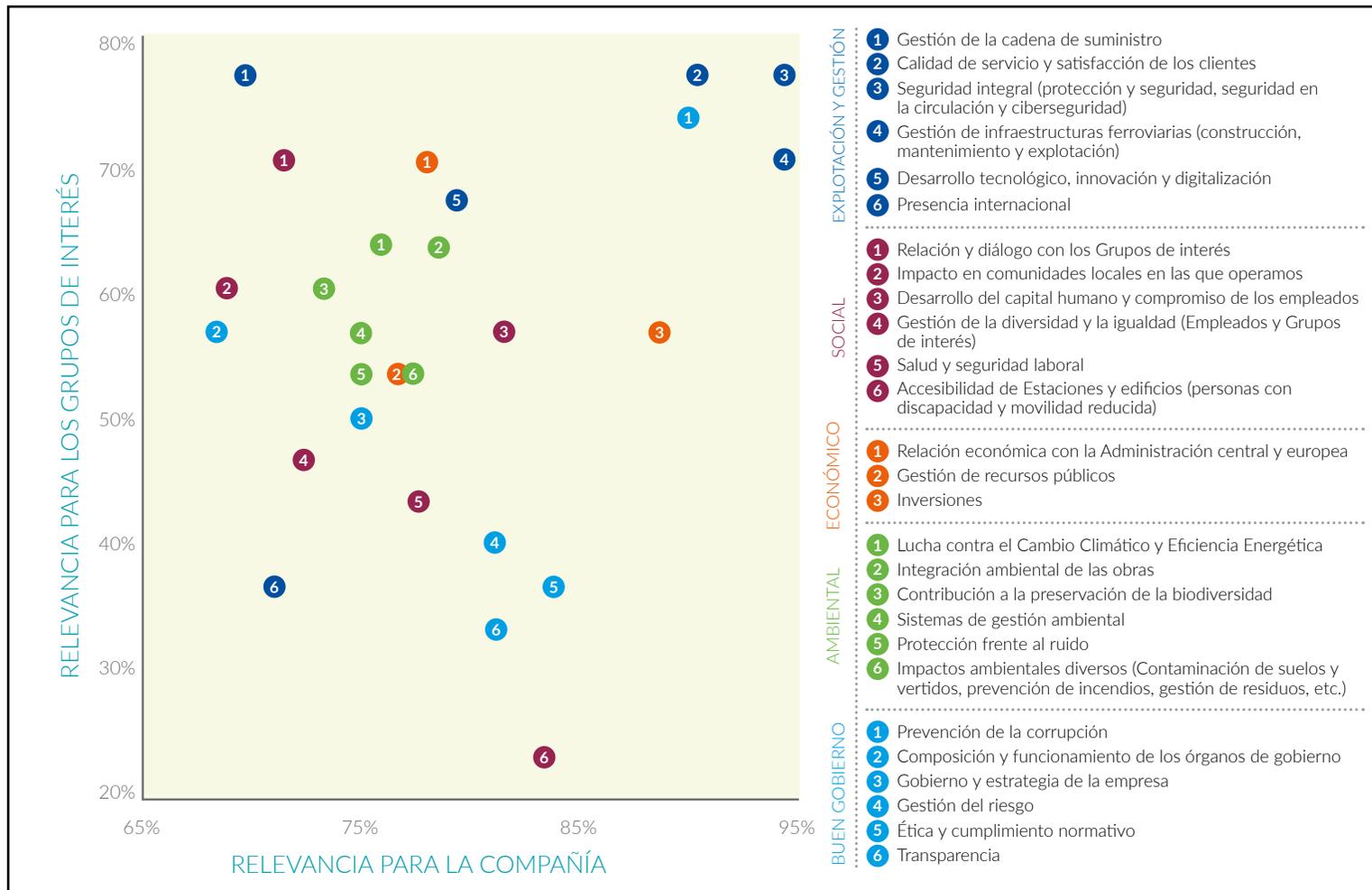


Durante el 2017, para la elaboración del PT2020, se ha analizado la información de la actividad de Adif y su relación con los diferentes grupos de interés. A través de la actualización del informe de materialidad, que es aquél que permite identificar los aspectos de la actividad empresarial que resultan más relevantes, se obtuvo que los factores: SEGURIDAD, SERVICIO Y SOSTENIBILIDAD deben tener necesariamente un papel muy relevante en la articulación de nuestra estrategia empresarial.

El análisis de materialidad de Adif 2017, se realizó teniendo en cuenta por un lado la relevancia para la compañía (posible impacto de los aspectos considerados sobre la estrategia y los objetivos de la compañía) y, por otro lado, la relevancia para los grupos de interés (clientes, administraciones, inversores, sociedad, empleados, proveedores, socios y aliados). Las expectativas se han clasificado en 5 grandes ámbitos: operacional y de gestión, económico, ambiental, social y, por último, gobierno corporativo y transparencia. En cada ámbito se ha cruzado la

relevancia que otorga internamente Adif a diferentes aspectos, con la que le otorgan nuestros grupos de interés, con la finalidad de definir las prioridades del Plan Transforma 2020. En el análisis de materialidad del 2018 se incluirá además la valoración de los aspectos de la actividad con impacto directo en los ODS.

El resultado de este cruce, que se muestra en el siguiente gráfico, pone de manifiesto que las prioridades son las siguientes: seguridad (incluye los diferentes aspectos relacionados con la seguridad integral), servicio (incluye aspectos relacionados con la calidad, la construcción, la gestión de la red y las estaciones, etc.) y sostenibilidad (agrupa numerosos aspectos relacionados con la gestión económica, el gobierno de la empresa, el impacto en la cohesión social y el impacto en el medioambiente).



## 2.3.1 Nuestros canales de comunicación

Adif es consciente de la importancia de mantener una relación cercana, accesible y transparente con todos sus grupos de interés, por lo que da gran importancia a la gestión activa de sus canales de comunicación y a poder escuchar lo que sus grupos de interés demandan y piensan sobre Adif.

Adif prevé en el futuro revitalizar la presencia de la entidad en Internet mediante el desarrollo y la creación de una nueva página web corporativa y potenciando el diálogo con los grupos de interés a través de las redes sociales.

En la siguiente tabla se puede ver un resumen de los canales de comunicación establecidos con los diferentes grupos de interés de Adif.



La página web corporativa, las Redes Sociales, el Buzón Ético y el Centro de Gestión de Red H24 son los principales canales de comunicación con los grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS	CANAL ESTABLECIDO
<b>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS E INVERSORES</b> (Ministerio de Fomento, Administración y organizaciones financieras)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicación continua a través de los organismos competentes (Subsecretaría de Estado, Secretaría de Estado de Infraestructuras, etc.)</li> <li>● Reuniones de seguimiento</li> <li>● Convenios de colaboración</li> </ul>
<b>CLIENTES EXTERNOS</b> (usuarios del sistema ferroviario, operadores ferroviarios, clientes empresas, gobiernos de otros países)*	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Oficinas de Atención al Cliente en las estaciones de Adif (atención personalizada, gestión de reclamaciones y sugerencias, etc.)</li> <li>● Encuestas anuales de satisfacción a viajeros y a arrendatarios de los locales comerciales situados en las estaciones de Adif</li> <li>● Teléfonos de información y correo electrónico</li> <li>● Convenios y acuerdos</li> <li>● Mecanismos de reclamación y sugerencias (aplicación informática RECLAMA, libros de reclamaciones, etc.)</li> <li>● Reuniones con representantes de grupos de ciudadanos interesados en la gestión de la infraestructura ferroviaria en su localidad</li> <li>● Buzón de comunicación</li> <li>● Redes Sociales</li> <li>● Canal App Adif (información en tiempo real del estado de la red y horarios)</li> </ul>

GRUPO DE INTERÉS	CANAL ESTABLECIDO
<b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicación vía correo electrónico o telefónica</li> <li>● Convenios de colaboración</li> </ul>
<b>SOCIOS DE NEGOCIO Y ALIADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acuerdos y colaboraciones sectoriales</li> <li>● Asambleas generales y europeas, delegaciones internacionales</li> <li>● Eventos y foros especializados</li> <li>● Correo electrónico o teléfono</li> </ul>
<b>SOCIEDAD</b> (ciudadanos, asociaciones, ONGs, organizaciones europeas e internacionales)**	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes anuales de Adif y otras publicaciones</li> <li>● Información permanente a través de los medios de comunicación</li> <li>● Comunicaciónweb</li> <li>● Redes Sociales</li> <li>● Portal de Transparencia</li> </ul>
<b>EMPLEADOS***</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Portal corporativo Inicia</li> <li>● Comités de representación de los trabajadores de Adif</li> <li>● Encuestas de clima laboral y de compromiso con Adif</li> <li>● Plan de Comunicación Interna</li> <li>● Comunicaciones internas</li> <li>● Información sobre cursos de formación</li> <li>● Buzón de sugerencias</li> <li>● Buzón de iniciativas para la mejora</li> </ul>

(\*) Para más información sobre la relación con este grupo de interés, ver apartado “Satisfacción de clientes”

(\*\*) Para más información sobre la relación con este grupo de interés, ver apartado “Ciudadanos”

(\*\*\*) Para más información sobre la relación con este grupo de interés, ver apartado “Empleados”

Durante 2017, para el mejor cumplimiento de sus fines, se han suscrito por Adif 21 Convenios de Colaboración y 10 protocolos de intenciones, con distintas entidades tanto públicas como privadas, en materias y ámbitos como la ejecución de nuevas infraestructuras ferroviarias, ámbito internacional, I+D+i, etc.. Además, en 2017 ADIF y ADIF-Alta Velocidad han firmado conjuntamente 3 convenios de colaboración y 2 protocolos de intenciones.

A continuación, se resume la relación existente entre Adif y algunos de los grupos de interés más importantes:

## ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Adif se encuentra adscrita al Ministerio de Fomento que ejerce un rol regulador e inversor, por lo que la entidad tiene el compromiso de mantener una relación continua basada en la transparencia, a través de una gestión eficaz y sostenible de sus actividades. La relación entre Adif y el Ministerio de Fomento se establece principalmente a través de la Subsecretaría de Estado, la Secretaría de Estado de Infraestructuras, Transporte y Vivienda, y especialmente, con la Dirección General de Ferrocarriles. Pero también está en contacto continuo con otras entidades adscritas al mismo, tales como Renfe Operadora y con otros ministerios como el Ministerio de Empleo y Seguridad Social y el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Por otro lado, Adif mantiene una relación con organismos reguladores tales como el Tribunal de Cuentas y la Intervención General del Estado, con los que establece un contacto reglado según la normativa vigente, y con otros entes como el Defensor del Pueblo (en el tratamiento y respuesta de las quejas presentadas ante este organismo e instituciones análogas de las Comunidades Autónomas), abogacía del Estado (para la resolución de consultas y supervisión encaminadas a asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables con unidad de criterio), entidades de certificación, Instituto Nacional de Estadística (aportando regularmente datos relacionados con la actividad de Adif) o universidades y centros de estudios públicos con los que Adif establece convenios de colaboración.

Además, Adif mantiene contacto y participa con diferentes entidades a nivel internacional:

- RNE (*RailNet Europe*): para colaborar en la planificación y gestión de la capacidad ferroviaria en corredores internacionales y mejora de la calidad y eficiencia orientada al desarrollo competitivo de tráfico de viajeros y mercancías sobre los mismos.
- EIM (*European Infrastructure Managers*): como asociación que aglutina a los más importantes gestores de infraestructuras europeos y que actúa como grupo de interés ante organismos de decisión política y legislativa de la Unión Europea y realiza estudios en apoyo de la modernización del sector ferroviario.
- ERA (*European Railway Agency*): para el desarrollo de especificaciones técnicas dirigidas a la interoperabilidad y seguridad, Adif-AV participa en este desarrollo a través de EIM.
- AEIEs (*Agrupaciones Europeas de Interés Económico*): para el desarrollo de proyectos transfronterizos ligados a Corredores ferroviarios internacionales y Redes Transeuropeas de transporte (RTE-T).
- PRIME: es la plataforma de gestores ferroviarios europeos para el desarrollo del Cuarto Paquete ferroviario. Adif-AV participa en la elaboración de un sistema de indicadores que permita el seguimiento de las principales actividades y la mejora de la gestión.

## PROVEEDORES

Los proveedores son una pieza esencial para el desarrollo de la actividad de Adif y su relación con ellos se basa en garantizar el mantenimiento de las colaboraciones y de la seguridad jurídica en la concesión y de la transparencia del proceso de contratación

El proceso de contratación de proveedores de Adif se establece a través de la política de contratación que incluye rigurosos parámetros de selección, y articula todos los procedimientos de compras a través de una gestión basada en la transparencia y la seguridad contemplando todos los procesos y sus posibles incidencias.

Para cada proceso de contratación, Adif lleva a cabo un proceso de selección de proveedores en el que estos deben acreditar su solvencia empresarial así como el cumplimiento de requisitos sociales y ambientales determinados para cada expediente de contratación.

## SOCIOS DE NEGOCIO Y ALIADOS

Dentro de este grupo de interés, Adif identifica a las sociedades filiales y participadas, entre las que se encuentran las sociedades de integración. La gestión de este grupo de interés se basa en su seguimiento y la coordinación de las actuaciones de integración del ferrocarril en las ciudades con la colaboración de otras áreas de la empresa. De esta forma, Adif establece alianzas con empresas externas y con administraciones que se formalizan mediante convenios, acuerdos de colaboración y participaciones accionariales.

En el ámbito de las sociedades de integración, y como fruto del esfuerzo de la entidad por adaptarse al nuevo marco estratégico de la empresa y al entorno económico que exige una mayor eficiencia y transparencia en la utilización de los recursos, se ha refinanciado la deuda de determinadas sociedades, se ha asumido la gestión jurídica, administrativa y contable, así como el seguimiento económico y financiero de otras que carecían de estructura suficiente para llevarlo a cabo, y se han negociado préstamos participativos.

## FORÉTICA

Adif en 2017 se adhiere a FORÉTICA, asociación sin ánimo de lucro que invierte los productos e ingresos derivados de su actividad a la promoción de sus fines. Dicha Asociación se constituye con el fin exclusivo de promover la cultura de la Gestión Ética, la Responsabilidad Social y la sostenibilidad en las empresas, fomentando la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de las organizaciones.

Organización de referencia en RSE en España y Latinoamérica con más de 15 años de experiencia, lo que le permite ser la PLATAFORMA EN RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD más consolidada y líder en España; cuenta con expertos en actividades de investigación, comunicación y servicios de apoyo a la gestión responsable. Cuenta con más de 200 socios, 40% de empresas del IBEX 35, 22 empresas Fortune Global 500, 17 empresas del Down Jones Sustainability Index y 8% de socios ONG. Es la única en España que aglutina en su seno a los diferentes actores sociales (composición multistakeholder), lo cual la hace especialmente interesante para los fines perseguidos por Adif, relacionados con la generación de relaciones de confianza con sus grupos de interés.

En 2014, FORÉTICA es elegida por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD, Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible), como su único representante en España. Esta dimensión internacional de Forética y su vínculo con el principal foro mundial en sostenibilidad, tiene un valor especial para Adif, dada la proyección internacional de nuestra entidad.



## RED ESPAÑOLA DE PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Adif en 2017 inicia los trámites de adhesión a RED ESPAÑOLA DE PACTO MUNDIAL, culminando el proceso en marzo de 2018. REPM es una asociación sin ánimo de lucro con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, con sede en España y constituida por tiempo indefinido.

PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS, compuesto por más de 13.000 entidades de todo el mundo, opera en España únicamente a través de la asociación RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS, REPM, que cuenta actualmente con más de 2.600 entidades (15% son grandes empresas de las que el 89% pertenecen al IBEX35) adheridas a esta iniciativa de responsabilidad social empresarial, convirtiéndola en la red más importante de las 86 que existen.

REPM, ha asumido el liderazgo en la tarea de impulsar la orientación de la actividad empresarial a la consecución de los OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE, ODS. La actividad de Adif genera unos impactos (triple cuenta de resultados, económicos, sociales y medioambientales), que tienen su reflejo en los ODS, incidiendo directamente en las expectativas tanto de los grupos de interés como en las necesidades de la sociedad. REPM, es una asociación multistakeholder que opera en un entorno multidisciplinar fomentando la integración de nuevos modelos de gestión responsable, es por ello, que para Adif la hace especialmente interesante para los fines perseguidos por nuestra entidad, en relación a la generación de relaciones de confianza con sus grupos de interés.

Dado que Adif pretende impulsar un cambio relevante en la forma de abordar e integrar la Responsabilidad Corporativa en la estrategia de la entidad y operaciones de negocio para una mejora de su desempeño e impacto en la sociedad, contribuyendo activamente a la consecución de los ODS, y dado el carácter de REPM de exclusividad operativo en España como representante de Naciones Unidas y su condición de liderazgo respecto a los ODS, ADIF CONSIDERA DE INTERÉS SU ADHESIÓN A DICHA ASOCIACIÓN con la finalidad de formar parte de la mayor iniciativa mundial de sostenibilidad empresarial promovida por las Naciones Unidas.



**APOYAMOS  
AL PACTO MUNDIAL**



## 2.4 Cómo entendemos la Responsabilidad Corporativa en Adif

Como puede apreciarse por lo recogido hasta ahora, la Responsabilidad Corporativa se materializa y despliega a través del conjunto del Plan Estratégico. En Adif, hasta 2017, la responsabilidad social corporativa (RSC) se consideraba como un elemento que aportaba valor añadido a la estrategia; contábamos con un Plan de RSC que había pasado en los últimos años por diferentes grados de integración en la estrategia de la empresa.

Desde 2017, como antes se ha apuntado, se ha producido un cambio muy relevante en la forma de entender y aplicar nuestra responsabilidad empresarial ante la sociedad: la RSC (que ahora denominamos Responsabilidad Corporativa o RC) es la base desde

la que se construye la totalidad del Plan Estratégico para orientarlo a la sostenibilidad de la propia entidad y al desarrollo sostenible del conjunto de la sociedad, tanto a nivel local como global. Ya no hay un Plan de Responsabilidad Corporativa (RC) separado del Plan Estratégico, sino que el propio Plan Estratégico es el Plan de RC, y el Plan de RC es el Plan Estratégico.

Así, la Responsabilidad Corporativa de Adif la segmentamos en cinco tipos de responsabilidad: operativa, económica, social, ambiental y de gobierno. De una forma práctica, tratamos de cumplir con estas responsabilidades a través de 15 objetivos estratégicos del Plan de Empresa (PT 2020).

En definitiva, para nosotros la RESPONSABILIDAD CORPORATIVA es la base a partir de la cual se orienta toda la actividad y se busca mejorar los impactos en la sociedad, avanzando hacia el DESARROLLO SOSTENIBLE.

Las líneas de actuación de la política de RC y Sostenibilidad inspiran la estrategia empresarial materializándose en líneas estratégicas de trabajo orientadas al cumplimiento de compromisos adquiridos en el marco de nuestra política de RC y Sostenibilidad, compromisos que son medibles, para ser evaluables, a través del desarrollo de distintos planes, programas, proyectos que permiten desarrollar las líneas de actuación.



En Adif ya no hay un Plan de Responsabilidad Corporativa (RC) separado del Plan Estratégico, sino que el propio Plan Estratégico es el Plan de RC, y el Plan de RC es el Plan Estratégico



## RESPONSABILIDAD

	OPERATIVA	ECONÓMICA	SOCIAL	AMBIENTAL	BUEN GOBIERNO	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	1. Seguridad en la circulación	✓		✓		
	2. Ciberseguridad	✓		✓		
	3. Protección y seguridad	✓				
	4. Seguridad y salud laboral			✓		
	5. Sistema de transporte	✓			✓	
	6. Experiencia de cliente	✓		✓		
	7. Oferta de infraestructuras	✓	✓	✓	✓	
	8. Co-creación de valor		✓	✓		
	9. Negocio sostenible		✓			✓
	10. Medioambiente y clima			✓	✓	
	11. Cohesión social			✓		
	12. Gobierno y gestión	✓		✓		✓
	13. Personas	✓		✓		
	14. Transformación digital	✓		✓		
	15. Innovación	✓		✓	✓	

## 2.5 Adif y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

Conscientes del servicio público que prestamos y del impacto que nuestra actividad genera en el medio ambiente y en la sociedad, como se ha apuntado en este Informe, hemos basado nuestra nueva orientación estratégica en el concepto de desarrollo sostenible <sup>(1)</sup>, buscando su integración en nuestra labor diaria.

Tal como indicamos, partimos de la base de que el propósito último de nuestra actividad es mejorar la vida de las personas para las que trabajamos como empresa pública, y entendemos que esa idea de “mejora” está indefectiblemente ligada a la necesidad de “satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas”, esto es, está ligada al concepto de Desarrollo Sostenible.

Para avanzar en esta orientación en 2017 hemos creado el **Proyecto GoODS**, que tiene como objetivo alinear la estrategia de la empresa con los ODS <sup>(2)</sup>, involucrando a toda la organización para que se refuerce la contribución de Adif a la consecución de los ODS en los que tiene más impacto.

El proyecto se basa en crear herramientas eficaces que promuevan que todas nuestras decisiones operativas y de gestión, todos nuestros proyectos y actividades, tengan una nueva orientación estratégica basada en la responsabilidad y enfocada en la sostenibilidad. De forma que consigamos en el 2030 que Adif contribuya significativamente <<Go!>> a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por Naciones Unidas en septiembre del 2015.

Con anterioridad, la perspectiva del desarrollo sostenible no estaba completamente integrada en la orientación estratégica de la empresa. Por eso, para lograr el compromiso con la sostenibilidad, era necesario un cambio de modelo que colocase en el centro del negocio la orientación al desarrollo sostenible.

Para incluir el desarrollo sostenible y los ODS como base de la estrategia empresarial estamos trabajando, a través del proyecto GoODS, en los siguientes aspectos:

- Modelización de la conexión del Plan Estratégico y los ODS, identificando Objetivos Estratégicos, KPI's e iniciativas estratégicas con impacto en los ODS y sus metas.
- Desarrollo de un relato donde los ODS inspiran la nueva orientación estratégica, reflejándolo en el Plan Estratégico.
- Transmisión del nuevo enfoque a toda la organización a través de diferentes herramientas de comunicación interna y con el liderazgo de la alta dirección.

Las instituciones europeas y españolas ya se están movilizando para contribuir a los ODS mediante el impulso de diferentes iniciativas. Adif se quiere sumar a este movimiento global porque estamos convencidos de que debemos atender a estos retos globales e integrarlos en la estrategia. Con una visión a largo plazo, es inevitable darse cuenta de que contribuir al desarrollo sostenible va en beneficio de todos, ya que un entorno más estable, cohesionado, próspero y saludable favorece el desarrollo de nuestra actividad empresarial.

---

<sup>1</sup> El concepto de Desarrollo Sostenible fue acuñado en la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo de la ONU por la primera ministra noruega, Harlem Brundtland en 1987.

<sup>2</sup> Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 fueron formulados por Naciones Unidas en septiembre del 2015, y representan un referente global para los 193 países que firmamos estos compromisos. Se trata de 17 objetivos que se materializan en 169 metas de carácter integrado.

## Contribución de Adif a los ODS



**ODS\_13**

Adif contribuye a la lucha contra el cambio climático a través de su propia actividad, fomentando el uso de un medio de transporte limpio.

**ODS\_10**

El papel de Adif como promotor del desarrollo económico a través de una red de transporte fiable y segura, contribuye a reducir las desigualdades apoyando la movilidad de colectivos en riesgo de exclusión social. Además, Adif contribuye a la lucha contra las desigualdades a través de programas sociales y de colaboración con ONG's

**ODS\_9**

El negocio de Adif en su conjunto se orienta a crear y gestionar infraestructuras sostenibles, de calidad, resilientes y seguras. Adicionalmente Adif apuesta por la innovación y la modernización de las infraestructuras promoviendo la eficiencia.



**ODS\_12**

A través de proyectos de economía circular, Adif fomenta el uso racional de los recursos y los modelos de producción sostenibles

**ODS\_8**

El impulso de la red ferroviaria, con soluciones de alto nivel tecnológico tiene un impacto positivo e el crecimiento económico del país y la creación de empleo. Las políticas de gestión de personal y de PRL favorecen un empleo de calidad y en condiciones seguras.

**ODS\_15**

El seguimiento y medición de gestión ambiental de las obras, la prevención de incendios, la restauración de suelos y la gestión de residuos peligrosos son clave para la conservación y el uso sostenible de los ecosistemas y la preservación de la biodiversidad.

**ODS\_7**

Adif contribuye a la utilización de energías limpias a través de su Plan de Sostenibilidad y Lucha Contra el Cambio Climático, la promoción de la eficiencia energética y la descarbonización.



**ODS\_3**

Aumentar la cuota del ferrocarril, gracias a que reducirá el transporte por carretera. Esto tiene un impacto positivo en la reducción de número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico. Adif contribuye a la mejora de la salud y bienestar a través de la protección de la salud de sus trabajadores.

**ODS\_11**

La apuesta por la reducción e la accidentabilidad y los incidentes contribuye a propocionar sistemas de transporte seguros y a mejorar la seguridad vial. La eliminación de barreras físicas y de comunicación en el acceso al ferrocarril, contribuirá a conseguir un transporte inclusivo. Clave como eje vertebrador de conexión entre el mundo urbano, periurbano y rural.

**ODS\_17**

La colaboración con otros agentes, clave en la consecución de todos los ODS. Adif establece alianzas para el intercambio de conocimiento y el impulso de proyectos que apoyen el desarrollo de los ODS.

## 2.5.1 Compromiso de Adif con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Adif como empresa socialmente responsable, en 2017 ha adquirido compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, la mayor alianza mundial de carácter público-privado en materia de sostenibilidad. Ha iniciado el proceso de integración de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, en su estrategia y, para ello, debe conocer aquellas iniciativas universales que brindan estándares para la gestión empresarial como los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas o Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos. 10 principios para gestionar los riesgos y 17 objetivos para contribuir al desarrollo sostenible y encontrar oportunidades de negocio. <https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios>

La aplicación de una estrategia alineada con los ODS representa una ventaja competitiva para la entidad, permitiendo identificar futuras oportunidades de negocio, fortalecer las relaciones con los grupos de interés, tener una gestión basada en la eficiencia y generar un impacto positivo en la sociedad en los tres ámbitos social, ambiental y económico.

En este contexto, contribuimos al desarrollo de la sociedad y de las comunidades locales allí donde actuamos, trabajando igualmente en aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que generamos un mayor impacto. De igual forma, mantenemos nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente minimizando el impacto ambiental de nuestras actuaciones y gestionando con eficiencia y de manera responsable nuestros recursos, consumos y emisiones.



### 3. Resultados e impactos:

mejoras en la gestión  
y la movilidad



## 3.1 Resultados económicos y valor económico generado

Como se ha indicado, uno de los objetivos estratégicos de Adif es obtener un resultado de explotación equilibrado, así como captar de modo eficiente los recursos financieros necesarios para garantizar la solvencia económica de la entidad. Pues bien, el resultado del ejercicio supone un beneficio de 31 millones de euros frente a la pérdida registrada en 2016 que ascendió a 79,1 millones de euros.

Las variaciones más significativas de los epígrafes de la cuenta de resultados son el aumento del Importe Neto de la Cifra de Negocios a un 225% (267 millones de euros) respecto a 2016, debido principalmente al incremento en la recaudación como consecuencia de la aplicación de las nuevas tarifas y estructura de cánones, desde el 1 de julio de 2017 y la mejora de un 29% del epígrafe “Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado”, pasando de un pérdida de 55 millones de euros en 2016 a una pérdida de 39 millones en 2017 (16 millones de euros).

El Resultado Financiero aporta 21,8 millones de pérdidas al resultado de 2017, siendo las pérdidas financieras en 2016 de 7,4 millones. Este empeoramiento del resultado financiero se debe básicamente a los deterioros relacionados con aportaciones de capital a empresas participadas, así como a dotaciones para riesgos vinculados a compromisos asumidos por la Entidad con diversas sociedades participadas, cuya actividad principal es la integración del ferrocarril en los entornos urbanos. Adicionalmente, debe destacarse la mejora en 2017 de los gastos financieros derivados de su endeudamiento, pasando de un coste medio de la deuda de un 2.41% en 2016 a un 1.85% en 2017.

	2014	2015	2016	2017
Ingresos de explotación	1.746,1	1.883	1.751	1.752
Gastos de explotación	1.774,5	1.759,5	1.823	1.699
Resultado de explotación	-28,3	123,51	-72,1	52,6
Beneficio bruto de explotación (EBITDA)	75,2	204,2	-116,7	91,0
Resultado financiero	-21,7	-49,2	-7,4	-21,8
Resultado antes de impuestos	-50,0	74,3	-79,5	30,7
Resultado del ejercicio	-51,2	72,1	-79,1	31,0

Cifras en millones de euros



El resultado financiero ha pasado de 7 millones de pérdidas en 2016 a 22 millones de pérdidas en 2017, debido al deterioro relacionado con aportaciones de capital a empresas participadas



El resultado del ejercicio supone un beneficio de 31 millones de euros frente a la pérdida registrada en 2016 que ascendió a 79,1 millones de euros

Las principales fuentes de ingresos de Adif son las procedentes del Estado, destinadas al mantenimiento de los servicios públicos y a los servicios prestados a Adif-AV y a clientes directos, así como los ingresos por cánones. Estos últimos han experimentado un incremento del 255,8% respecto al año anterior, debido al significativo incremento registrado en las tarifas tras la entrada en vigor en julio de 2017 de la Ley 38/2015.

Respecto a los ingresos por servicios cabe destacar, además de los prestados a Adif-AV que han supuesto 370 millones de euros, los ingresos por alquileres y servicios de 62 millones, los servicios en estaciones que han supuesto casi 91 millones y los de servicios logísticos con casi 31 millones de euros.

En cuanto a los gastos, la mayor partida es la referente a personal, que representa el 37% del total de los gastos de explotación, y que se han reducido un 6% respecto al ejercicio anterior, debido principalmente a que a mediados de 2017 se realizó el trasvase de 844 trabajadores de Adif a Renfe Viajeros S.A., pertenecientes a la actividad del Canal de Venta, en virtud del acuerdo suscrito a tal efecto con fecha 31 de mayo de 2017. Los gastos de aprovisionamientos aumentan en un 20% respecto al ejercicio anterior, debido principalmente al incremento del precio del combustible y del consumo del mismo y en menor medida al aumento del consumo de materiales. Por último, hay que destacar que el tipo medio de interés del pasivo de Adif ha mejorado pasando a un 1,85% anual a 31 de diciembre de 2017 (frente al 2,41% del ejercicio anterior), mientras que el fondo de maniobra, que indica la capacidad que tiene la entidad para afrontar sus obligaciones, ha experimentado un aumento de 214 millones de euros en relación con el anterior ejercicio, pasando a un importe de 327 millones de euros.

	2014	2015	2016	2017
Valor Económico Generado*	1.429,4	1.534,5	1235,2	1.283,6
Valor Económico Distribuido**	1.377,5	1.381,6	1358,9	1.253,3
Valor Económico Retenido***	51,9	152,9	-123,7	30,4

#### Cifras en millones de euros

\* Valor Económico Generado: ingresos ordinarios + extraordinarios

\*\* Valor Económico Distribuido: costes de explotación + gastos financieros + impuestos

\*\*\* Valor Económico Retenido: Valor Económico Generado – Valor Económico Distribuido

## 3.2 Mejora del servicio y la seguridad

### a) Actividades de construcción, mantenimiento y explotación de la infraestructura ferroviaria

Para llevar a cabo sus actividades de construcción, mantenimiento y explotación, Adif cuenta con un equipo de trabajo especializado con una dilatada experiencia, así como con los medios técnicos necesarios.

En este contexto, Adif trabaja para:

- Garantizar la seguridad en la circulación en coordinación con otras entidades con responsabilidades en materia de seguridad.
- Aplicar criterios de eficiencia y sostenibilidad desde el punto de vista económico y medioambiental en la planificación, diseño, construcción y mantenimiento de infraestructuras ferroviarias, con la finalidad de garantizar el mayor grado posible de seguridad, fiabilidad y disponibilidad.
- Asegurar la calidad del servicio y la fiabilidad de las instalaciones, optimizando a su vez el coste de mantenimiento.
- Garantizar la disponibilidad de la infraestructura en las mejores condiciones para los operadores.
- Fomentar el desarrollo de la tecnología para gestionar las infraestructuras ferroviarias, tanto en las de nueva construcción como en las ya existentes.
- Garantizar la fiabilidad de las instalaciones de protección de los pasos a nivel, planificando y ejecutando actuaciones de mejora de la seguridad.

La gestión de la construcción, mantenimiento y explotación de Adif cuenta con el certificado de calidad según la Norma ISO 9001. Así mismo, nuestra entidad dispone del certificado medioambiental, según Norma ISO 14.001, con el siguiente alcance:

- La gestión del mantenimiento de la plataforma, vías e instalaciones ferroviarias.
- La explotación de las estaciones de viajeros y centros logísticos de mercancías.
- La administración de la circulación en la Red Ferroviaria de Interés General.
- La gestión de Depósitos de Combustible
- Control y vigilancia del cumplimiento de las condiciones ambientales establecidas en las DIA's, en los Planes de Vigilancia Ambiental y requisitos aplicables en las actividades de construcción de infraestructura e instalaciones ferroviarias.
- La dirección y coordinación de la redacción de estudios y proyectos de la infraestructura e instalaciones ferroviarias.



# Construcción



En 2017 se ha desplegado el Plan de Gestión de Activos en la Red Convencional.

La actividad constructiva de Adif engloba tanto la construcción de nuevas infraestructuras de la red convencional (vías, túneles, viaductos, etc.), como la modernización y renovación de los activos de la Red Ferroviaria de Interés General, derivadas de las encomiendas específicas realizadas por el Ministerio de Fomento o por iniciativa de la propia entidad.

Entre los principales logros de 2017 cabe destacar la implantación y el despliegue territorial en Red Convencional del Plan de Gestión de Activos (PGA). Actualmente, están dados de alta en dicha aplicación 89 usuarios. Está previsto, en una siguiente fase, su extensión progresiva a la red de alta velocidad y a la red de ancho métrico.

## Plan de Gestión de Activos (PGA)

El Plan de Gestión de Activos de Adif se enmarca en dos requerimientos normativos:

- La Directiva 2012/34/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 21 de noviembre de 2012, por la que se establece un espacio ferroviario europeo único.
- La Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario (artículo 25.6).

En virtud de dicha regulación, Adif ha decidido impulsar la implantación y despliegue del Sistema de Gestión de Activos en Adif basado en la Norma ISO 55001. Dicho Sistema recoge y procesa los datos y las estrategias precisas para satisfacer las necesidades de información que permiten alcanzar los objetivos básicos de la gestión de mantenimiento, a la vez que aumenta la eficacia y disminuye los costes empresariales.

## Plataforma de Gestión de Activos (PGA)

Adif cuenta con un Sistema de Gestión de Activos basado en la norma ISO 55000, con un Proceso sistemático de funcionamiento (PR 110 Estrategia de Activos), que permite la actualización de los activos de la organización de manera rentable durante todo el ciclo de vida, en donde se combinan los análisis de ingeniería y matemáticas con las buenas prácticas comerciales y la teoría económica. La herramienta que permite llevar este control es la Plataforma de Gestión de Activos (PGA), actualmente implantada en la red convencional.

El Sistema de Gestión de Activos de Adif está orientado a objetivos y, al igual que el proceso de planificación tradicional, se establecen procesos que garantizan la recopilación de datos (fuentes de datos), evaluación de la estrategia, la selección de la planificación y la programación, y la retroalimentación (seguimiento, control y redefinición de la estrategia).

El modelo de gestión de activos es un modelo holístico que se refiere explícitamente a la integración de las decisiones tomadas en todas las áreas de la compañía.

El objetivo es maximizar los beneficios de un programa de transporte orientado a sus clientes y stakeholders, sobre la base de objetivos bien definidos dentro de los recursos disponibles.

### CONSTRUCCIÓN \*



Importe anual licitado



Importe anual adjudicado

\* Importes con IVA (incluye obras, servicios y suministros)

## PRINCIPALES ACTIVIDADES DE CONSTRUCCIÓN Y MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS

- Rehabilitación o renovación de líneas aéreas de contacto
- Remodelación, rehabilitación y puesta en servicio de subestaciones
- Renovaciones de vía, rehabilitación y tratamiento de trincheras.
- Eliminación de LTV's.
- Ampliación de andenes y otras actuaciones de mejora de estaciones.
- Trabajos de mejora de las infraestructuras de red convencional (Línea Sagunto-Teruel-Zaragoza; Almoraima-Algeciras; Variantes de San Julián, Camarillas y Rincón de Soto) entre otros.
- Trabajos de mejora de las infraestructuras de red convencional para su conexión con la red de Alta Velocidad (Tramo Valencia-Castellón; Línea Palencia-Santander; Tramo León-La Robla), entre otros.
- Presentación de los Planes de Cercanías de diversas ciudades (Asturias, Cantabria).
- Construcción de nuevas estaciones (Mirasierra) y ampliación de andenes y otras actuaciones de mejora de estaciones existentes (Huelva, Aranjuez).
- Instalación de refugios calefactados.

## SUPRESIÓN DE PASOS A NIVEL

Con el objetivo de minimizar el riesgo por colisión entre vehículos y trenes, durante el 2017 Adif ha continuado trabajando y realizando actuaciones en base a dos planes enmarcados en este ámbito:

- Plan de supresión de pasos a nivel 2016-2024
- Plan de protección de pasos a nivel 2015-2020

Además, ha puesto en marcha una campaña de inspección y adecuación del inventario de los pasos a nivel existentes, así como la generación de un algoritmo para la evaluación del riesgo.

Durante el 2017 se ha trabajado en la supresión de 36 pasos a nivel, 26 de ellos correspondientes a la red convencional y 10 a la red de ancho métrico.



Desde el 2017, las Subdirecciones de Operaciones de Red Convencional tienen a su disposición la Plataforma de Gestión de Activos (PGA), herramienta de gestión como ayuda en la toma de decisiones para la realización de planes cuatrienales de renovación o rehabilitación de activos.





## Mantenimiento

Adif, bajo los criterios de eficiencia, seguridad y respeto al medio ambiente, gestiona y mantiene operativa la red ferroviaria y su tráfico bajo unos elevados estándares de regularidad y seguridad. Su área de acción se circunscribe a más de 12.149 km de líneas férreas, por los que circulan diariamente una media de 5.306 trenes.

En esta actividad de mantenimiento, Adif centra sus recursos tanto humanos como técnicos en las actividades que aportan mayor valor, optimizando el mantenimiento preventivo, gestionando más eficientemente las actividades de inspección y reduciendo las incidencias. Todo ello tiene por misión mantener operativa la red para que el tráfico se gestione de una forma segura y con la máxima regularidad y disponibilidad.

Adif tiene encomendado el mantenimiento de las estaciones, tanto las correspondientes a la red convencional, como las pertenecientes a alta velocidad.

### MANTENIMIENTO \*

496,77  
millones de  
euros

Gasto total incurrido  
en labores de  
mantenimiento de la  
red convencional

40,88  
miles de  
euros / km

Gasto total incurrido en  
labores de mantenimiento de  
la red convencional por km

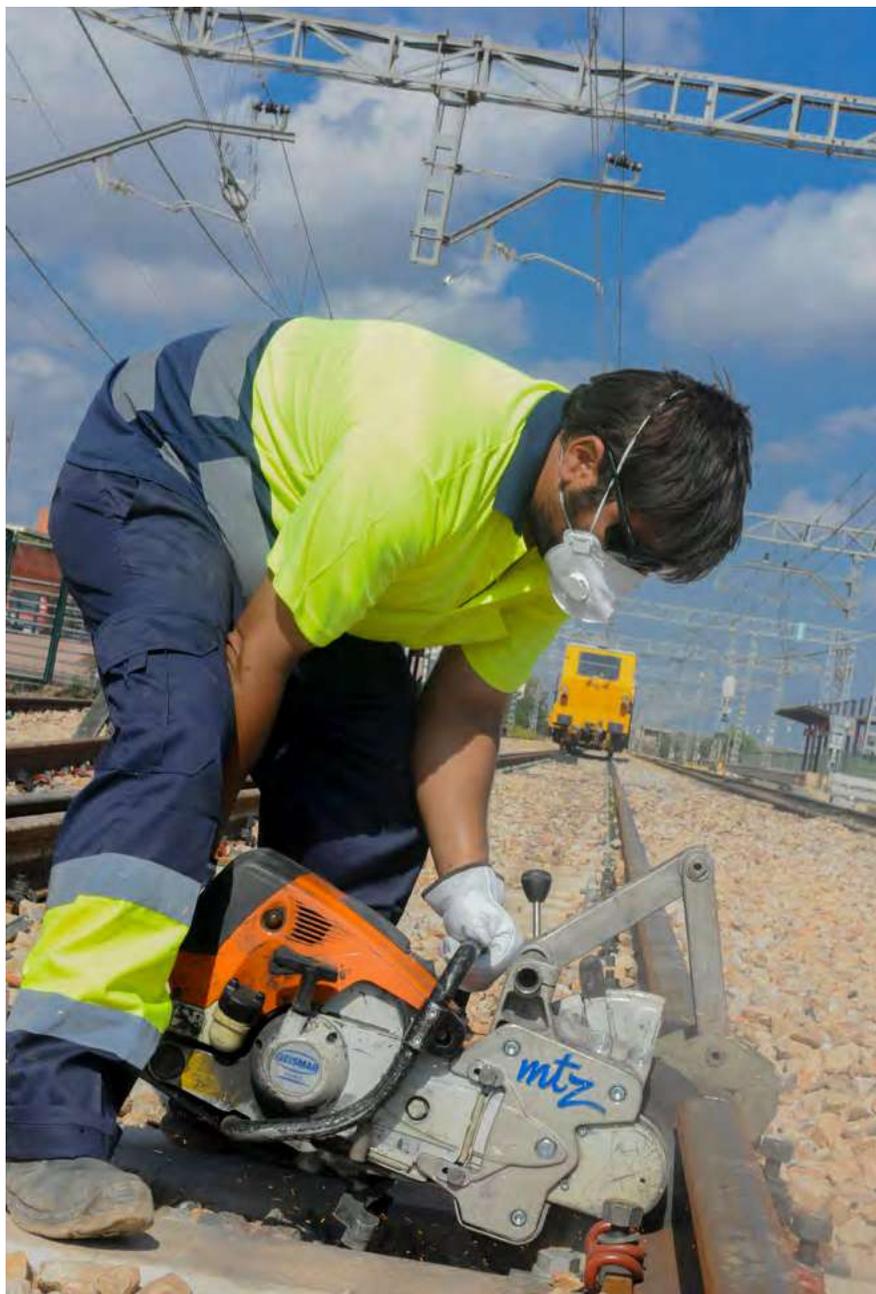
\* Importes con IVA



Adif gestiona y mantiene una red ferroviaria de 12.149 km y por la que circulan una media de 5.306 trenes diariamente

### PRINCIPALES ACTIVIDADES DE COMUNICACIONES

- Seguimiento y control de los contratos de servicios de telefonía móvil y fija.
- Seguimiento y control de la adenda al Convenio de Encomienda de Adif y Adif-AV para la prestación de servicios de mantenimiento de la red de fibra óptica.
- Seguimiento y control del contrato de servicios de gestión de peticiones e incidencias de los servicios de telecomunicaciones.



## PRINCIPALES ACTIVIDADES DE SEGURIDAD

- Control de la vegetación presente en los márgenes de las vías y plataformas como medida de prevención de incendios acumulando un total de 28.711 km de vía y 76.003.099 m<sup>2</sup> de estaciones
- Automatización de las hojas de control de mantenimiento preventivo, para que la información quede registrada de manera telemática.
- Continuidad en la implantación del sistema centralizador de alarmas (SIAM) que permite conocer el estado de los activos de señalización.
- Inicio de la revisión de todos los procedimientos de mantenimiento preventivo para su homogenización y actualización.
- Inspección de túneles y puentes de la red convencional.
- Seguimiento y Control de los contratos de Soporte al Mantenimiento de las II.SS., (contratos de Asistencia Experta de Tecnólogos e Integradores)

## PRINCIPALES ACTIVIDADES DE ENERGÍA

- Revisión de 75 subestaciones de tracción de red convencional y comprobación de su funcionamiento y control de protecciones.
- Realización de inspección visual y termográfica de la línea aérea de contacto en 517 km de la red de cercanías
- Realización de 11.665 km de auscultación geométrica de línea aérea de contacto.
- Realización de 112 inspecciones de cumplimiento de normativa de subestaciones
- Realización de 731 km de inspecciones de líneas de alta tensión.
- Realización centralizada del Mantenimiento Preventivo de los telemandos de energía de RC
- Seguimiento y mejora de las aplicaciones de gestión del mantenimiento Preventivo de LAC y Subestaciones.
- Actualización de 16 Instrucciones Técnicas de Mantenimiento de revisión de equipo de electrificación.
- Actualización de los Criterios Generales de Mantenimiento.



## Explotación

Adif es la entidad encargada de la gestión del tráfico de la red ferroviaria, adjudicando la capacidad a las empresas ferroviarias y demás candidatos, dirigiendo y coordinando el tráfico, programando y verificando las instalaciones, gracias a los sistemas operacionales más avanzados. Todo ello se realiza con el objetivo de incrementar el transporte por ferrocarril, maximizando el valor añadido y con el menor coste para la sociedad.

### CENTRO DE GESTIÓN DE RED H24

Este centro se configura como un centro multidisciplinar de gestión en el ámbito de la circulación ferroviaria, actuando y coordinando aquellas áreas operativas de la empresa de forma transversal y compartiendo en tiempo real, las 24 horas, la información, los procesos y las actuaciones tanto preventivas como correctivas a adoptar en cada caso. Su principal misión es la pronta resolución de las contingencias que puedan darse, para que se cumpla el Plan de Transporte diario.

H24 cuenta con programas específicamente desarrollados para el control de la circulación. Entre ellos destaca el sistema DaVinci, considerado uno de los sistemas de gestión de tráfico ferroviario más avanzados del mundo, que permite una gestión integral de la red de alta velocidad con la máxima coordinación de todos los subsistemas que participan en el funcionamiento de la red ferroviaria.

### EXPLOTACIÓN \*

835,57  
millones de  
euros

Gasto en explotación  
de red convencional

68,77  
miles de  
euros / km

Gasto en explotación de la  
red convencional por km

\* Importes con IVA



## PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁFICO FERROVIARIO

En la actualidad, Adif cuenta con los siguientes recursos para la planificación y gestión del tráfico ferroviario:

- 1 departamento de gestión y adjudicación de la capacidad
- 22 Centros de Regulación y Control (18 de ellos en la red convencional y 4 en la de alta velocidad)
- 1 Centro de Gestión de Red H24
- Gabinetes de Circulación
- Servicios Itinerantes de Circulación (SIC)

La adjudicación de la capacidad a empresas ferroviarias y la gestión de la circulación de sus trenes, 24 horas al día, los 365 días del año, se orientan a satisfacer las necesidades de estas empresas, aplicando un trato no discriminatorio y garantizando la circulación segura de los trenes con criterios de óptimo aprovechamiento de la red ferroviaria.

La longitud de red cuya gestión corresponde a Adif es de 12.149 km\* y queda resumida de la siguiente manera

	2014	2015	2016	2017
Red de alta velocidad en ancho estándar (UIC) (km)	84	57	57	57
Red de ancho ibérico (km)	10.887	10.858	10.797	10.766
Red de ancho mixto (UIC + Ibérico) (km)	119	119	119	119
Red de vía estrecha (km)	1.207	1.207	1.207	1.207

### Cifras en km / línea (situación a 31 diciembre)

\* Esta longitud ha disminuido por el traspaso de titularidad, de Adif a Adif-AV, de un trayecto de ancho ibérico necesario para el desarrollo de la red de alta velocidad, realizado a final de año.

Durante el año 2017 se ha experimentado una ligera disminución en el volumen de tráfico gestionado por Adif:

	2014	2015	2016	2017
Circulaciones (media diaria del nº de trenes)	5.492	5.385	5.357	5.306
Circulaciones (total)	2.004.425	1.965.644	1.960.637	1.936.568
km-Tren (media diaria)	404.578	396.663	389.517	389.886
km-Tren (total)	147.670.876	144.782.019	142.563.388	142.308.372

Los descensos se concentran en los servicios de Mercancías (- 0,9%), y en menor medida en Media Distancia (-0,4%).

## GESTIÓN DEL TRÁFICO DE VIAJEROS Y MERCANCÍAS

A lo largo del año 2017, se ha producido un ligero aumento del tráfico en la Red Ferroviaria de Interés General, RFIG, administrada por Adif y Adif- AV (+0,5 %) aumentando en viajeros (+0,7 %) y disminuyendo en mercancías (-0,9 %).



### Tráfico de viajeros

El tráfico anual de viajeros en la Red Ferroviaria de Interés General, RFIG, administrada por Adif y Adif- AV alcanzó los 170.654.176 km / tren, cifra que supone un ligero aumento (+0,7 %) que viene motivado esencialmente por el incremento tanto a larga distancia (+1,1 %) como en cercanías (+1,0 %). La media distancia cayó ligeramente (-0,4 %). En 2017, ha empezado a operar la primera empresa de viajeros de capital privado, ALSA Rail, realizando trenes turísticos.



### Tráfico de mercancías

El tráfico anual de mercancías en la Red Ferroviaria de Interés General, RFIG, administrada por Adif y Adif- AV se quedó en 25.918.267 km / tren, cifra que supone una disminución del (-0,9 %). A pesar de esta disminución global sigue aumentando el tráfico correspondiente a las empresas ferroviarias de capital privado (+3,7 %). Han operado 9 empresas de capital privado, una más que el año anterior, alcanzado una cuota conjunta del 31 % km / tren. Por el contrario, Renfe Mercancías ha disminuido su tráfico un (-2,9 %) perdiendo dos puntos de su cuota de km / tren con respecto al año anterior.



## GESTIÓN DE LAS ESTACIONES

La gestión de las estaciones es un elemento fundamental en el desarrollo del transporte ferroviario, ya que es a través de estas infraestructuras que Adif completa el servicio de calidad a los viajeros, operadores ferroviarios y operadores comerciales. El diseño, construcción, mantenimiento y explotación de las estaciones de ferrocarril se realiza con criterios de sostenibilidad integral (innovación, seguridad, eficiencia, intermodalidad, accesibilidad, etc.) contemplando todo el ciclo de vida de estas infraestructuras y la prestación de unos servicios con altos estándares de calidad, teniendo en cuenta:

- Un funcionamiento y dimensionamiento correcto de las instalaciones (limpieza, mantenimiento, conservación, climatización, etc.)
- La creación de entornos seguros
- Una oferta comercial adaptada a las necesidades de los clientes y la ciudad
- La información adecuada relacionada con la estación y los servicios que se ofrecen en la misma, en castellano y, en su caso, en las lenguas cooficiales de las respectivas Comunidades Autónomas

En 2017, Adif ha gestionado 1.456 estaciones de red convencional y 42 de alta velocidad. Las principales actividades llevadas a cabo en relación con la gestión de dichas estaciones, son las siguientes:

- Finalizadas las obras de mejora de las condiciones de la bóveda (nueva ventilación y falso techo) de la estación de Recoletos.
- Finalizadas las obras de remodelación integral de la estación de Cercanías de San Bernardo.
- Finalizadas las obras de las cubiertas de Irún y elementos de Almería.

En las encuestas de calidad realizadas durante 2017 acerca de los servicios prestados en las estaciones de alta velocidad y convencional se ha obtenido una valoración global de 7,55 sobre 10, mejorando sensiblemente la valoración del año anterior.

## SERVICIOS LOGÍSTICOS

En 2017 se ha continuado adoptando medidas estructurales que permitan la sostenibilidad de Servicios Logísticos, afianzándose entre otras la implantación de los diferentes modelos de gestión para las distintas terminales de mercancías de Adif, atendiendo a sus características y las necesidades de los clientes.

La consolidación de estos modelos de gestión permite, en línea con lo indicado en el PITVI del Ministerio de Fomento, fomentar la participación y la iniciativa de terceros y de los diferentes agentes intervinientes en la cadena logística del transporte ferroviario de mercancías. En la actualidad son 17 las instalaciones gestionadas con el modelo de Riesgo y Ventura, lo que supone casi el 80% del total de la actividad de manipulación de UTIs en las terminales de Adif.

Las **principales líneas de actividad desarrolladas durante 2017** han sido:

- Se ha publicado el Catálogo de Terminales Intermodales de Adif, en el que se presenta la información básica sobre la oferta en estas terminales, y se ha aprobado el Catálogo de Servicios Auxiliares de Maniobras y Operaciones del Tren, cuyas líneas básicas fueron presentadas el pasado mes de julio a los distintos actores y destinatarios potenciales del servicio, donde se definen los nuevos servicios y las instalaciones donde se ofrecen, al objeto de afrontar el reto que supone la liberalización de este servicio el 1 de enero de 2018.
- Se ha avanzado en el establecimiento de una Red de Nodos Intermodales estratégicos, y en este sentido se ha constituido grupos de trabajo para el desarrollo de las Terminales de Valencia Fuente San Luis y Jundiz.

- Se ha terminado la redacción del proyecto constructivo de la fase 1A para la remodelación de la terminal de Vicálvaro Mercancías.
- En la gestión ferropuertuaria, existen acuerdos de colaboración con 8 Autoridades Portuarias, para la prestación por Adif de los servicios de acceso y expedición de trenes, así como de las maniobras en el interior del puerto, además de participar conjuntamente en el Plan de Mejora de Accesibilidad Terrestre a los Puertos, para la planificación y el desarrollo de las diferentes actuaciones para la mejora de la accesibilidad ferroviaria.

Entre las actividades concretas desarrolladas durante 2017 destacan las siguientes:

- En el ámbito de mejora de las infraestructuras y seguridad, se han realizado actuaciones en las instalaciones de Villaverde, Santa Catalina, Can Tunis, Morrot, Tarragona Mercancías, Sevilla La Negrilla, Villafría, Noain, Irún y Vilagarcía.
- Además, se han realizado actuaciones para la prevención de riesgos laborales y protección civil en las instalaciones de Villafría, San Roque, Martorell Seat, Silla, Zaragoza Arrabal, Tarragona Mercancías, Vigo Guixar, Villaverde y León Mercancías, y actuaciones para la mejora de la eficiencia energética en las terminales de Valladolid, Bilbao Mercancías y León Mercancías.
- Se ha implantado un nuevo Plan de Mantenimiento para las locomotoras de maniobras de la serie 310, que permite optimizar y aumentar la disponibilidad de las mismas. Durante este año se han realizado inversiones en grandes reparaciones de 13 locomotoras de las series 310 y 311.
- En este ejercicio, la Dirección de Servicios Logísticos ha puesto en marcha el Grupo de Gestión de Instalaciones de Servicio (GIS), para la gestión de la solicitud y la adjudicación de capacidad para la utilización de instalaciones de servicio dedicadas al transporte de mercancías, con la ayuda de una nueva herramienta informática denominada SYACIS.
- En colaboración con Puertos del Estado y la Dirección de Gestión de la Circulación, hemos elaborado una Consigna Tipo para la conexión de la RFIG administrada por Adif con la administrada por una Autoridad Portuaria, con el fin de que los documentos reglamentarios sean comunes en cuanto a formato y contenido.
- En relación con los Convenios de Colaboración para la potenciación del transporte ferroviario de mercancías suscritos por Adif con las asociaciones de los principales sectores industriales del país, en 2017 se ha continuado con el seguimiento y desarrollo de los programas de actuación de mejora conjuntamente con ANFAC, FEIQUE y UNESID.

En 2017 Adif ha contado con 39 instalaciones logísticas en las que se han tratado 126.957 trenes y manipulado 507.188 UTIs (Unidades de Transporte Intermodal).



## b) Compromiso con las personas: la seguridad como factor clave

La seguridad, entendida en su más amplio alcance, constituye uno de los pilares sobre los que Adif basa su actividad y la toma de decisiones. Su gestión pretende minimizar los posibles riesgos, a fin de garantizar la continuidad de la actividad, logrando un elevado nivel de seguridad en la misma.

De esta manera, la cultura de seguridad integral es entendida en un sentido transversal a la actividad y a todos los sujetos que se relacionan con ella e incluye la gestión de la seguridad en las infraestructuras gestionadas por la entidad, la seguridad en operaciones ferroviarias que discurren sobre éstas, así como la salvaguarda de la seguridad de los trabajadores propios y ajenos que mantienen relaciones laborales de cualquier tipo con Adif.



Para lograr una gestión de la seguridad con un enfoque integral la entidad ha trabajado para conseguir que la seguridad y la gestión del riesgo formen parte de todos los procesos de la entidad y que éstos estén adaptados al entorno y factores que puedan afectarla.

### Protección y seguridad

El objetivo de este ámbito de la seguridad es dirigir, coordinar y organizar los recursos humanos y técnicos para preservar las instalaciones e infraestructuras de la entidad y la seguridad de personas y mercancías, dirigir la política de protección civil y controlar el cumplimiento de la normativa vigente en la materia.



En 2017 se han realizado 233 cursos y 86 simulacros

Con todo ello se busca lograr un sistema de respuesta que sea capaz de absorber el impacto de una amenaza, sin por ello perder capacidad operativa. En el escenario actual, donde la amenaza terrorista es un asunto de máxima preocupación, se hace necesaria la colaboración e implicación de todos los actores en la adopción de medidas concretas de prevención, protección y respuesta, extendiendo y desarrollando una cultura de seguridad por toda la entidad.

A lo largo de 2017 se han realizado diversas actuaciones, consiguiéndose logros importantes en los tres ámbitos operativos:

SEGURIDAD	AUTOPROTECCIÓN Y EMERGENCIAS	ÁREA TÉCNICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación de 546 denuncias administrativas y 981 denuncias penales</li> <li>● Realización de 824 inspecciones de seguridad y 132 operativas extraordinarias</li> <li>● 1.058 intervenciones de auxilio a personas</li> <li>● 207 intervenciones de auxilio a accidentados</li> <li>● Recuperación de 1.725 objetos perdidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 41 Planes de Autoprotección realizados</li> <li>● Realización de 86 simulacros</li> <li>● Ejecución de 124 inspecciones a medios e instalaciones de Protección</li> <li>● 2 auditorías internas al sistema de Planes de Autoprotección</li> <li>● 239 jornadas formativas a personal interno y externo con 2.944 alumnos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Finalizados 3 proyectos de instalaciones de protección y seguridad en estaciones e informados 99 proyectos</li> <li>● Aceptados 12 equipos en Laboratorio de Validación</li> </ul>

## Seguridad en la circulación

La seguridad es uno de los aspectos fundamentales a considerar en las decisiones y la actividad de ADIF en su compromiso con la sociedad. La Ley y el Reglamento del Sector Ferroviario atribuyen a Adif la función de policía e inspección en las infraestructuras ferroviarias correspondiéndole el ejercicio de la potestad de policía en relación con la circulación ferroviaria y el uso y defensa de la infraestructura. En enero de 2017 entró en vigor el nuevo Reglamento de Circulación Ferroviaria.

El establecimiento de un espacio ferroviario europeo único y los cambios que está experimentando el sector ferroviario con numerosas empresas ferroviarias que prestan sus servicios operando en la red, exigen de todos los actores los máximos esfuerzos para mantener y, siempre que sea posible, mejorar los niveles de seguridad.

Con el objeto de hacer un uso de las instalaciones ferroviarias bajo los más exigentes estándares de calidad, seguro y eficaz, Adif dispone de un Sistema de Gestión de la Seguridad en la Circulación (SGSC), con el objeto de garantizar, en el ámbito de sus competencias, que el sistema ferroviario cumple con los objetivos de seguridad, es conforme con las normas de seguridad y se ajusta a los requisitos de seguridad fijados en las especificaciones técnicas de interoperabilidad y especificaciones técnicas de homologación.



La evolución absoluta de la accidentabilidad en el período 2008 / 2017 ha experimentado una tendencia de descenso, disminuyendo la accidentabilidad en un 9 %

Además, pone en práctica un Plan Anual de Seguridad en la Circulación (PASC), con el que Adif contribuye a evitar accidentes e incidentes, desarrollar las acciones del plan estratégico de Adif, detectar y corregir las actuaciones no reglamentarias, operaciones incorrectas, prácticas inseguras y las posibles anomalías en el estado de las instalaciones, así como determinar el nivel anual de accidentabilidad, ayudando en la mejora continua de los niveles de seguridad en la red.

Durante el ejercicio Adif ha realizado distintas actuaciones en el ámbito de la seguridad en la circulación:

### ACCIONES DE DETECCIÓN

Adif lleva a cabo inspecciones en las infraestructuras ferroviarias para garantizar la seguridad y la conservación en buen estado para su explotación.

En 2017 se han realizado 2013 inspecciones, correspondiendo 181 de ellas a auditorías operacionales, 505 a inspecciones en pasos a nivel y 503 controles de consumo de alcohol y drogas de abuso. Estas cifras superan a las previstas.

### ACCIONES DE SEGURIDAD PREVENTIVA

Estas acciones permiten detectar riesgos y anomalías, así como eliminar prácticas erróneas en las operaciones de seguridad.

Las escuchas permiten comprobar el cumplimiento de las normas de circulación en las conversaciones grabadas en los puestos de mando y en otros centros de operación, y adoptar las medidas correctivas y preventivas necesarias. En 2017 se han realizado 412 escuchas, lo que supone un 103,26 % de cumplimiento de lo previsto.

Las visitas de seguridad tienen como objetivo la reducción de situaciones de riesgo causadas por incumplimientos de los procesos y tareas relacionadas con la circulación. En 2017, se han llevado a cabo 240 visitas, las mismas que el objetivo previsto a principio del ejercicio, por lo que el grado de cumplimiento ha sido del 103.45 %.

### ACCIONES DE VIGILANCIA DE CIRCULACIÓN FERROVIARIA

Las acciones de seguridad proactiva son aquellas actividades de carácter preventivo que se realizan para detectar de forma anticipada situaciones de riesgo, y poder así corregirlas antes de que se produzca algún incidente.

En 2017 se realizaron 34.498 acciones de pesaje de vagones, por encima de las 32.462 inicialmente programadas, con un cumplimiento de 6,3 % por encima de lo planteado.

El Plan de Acción de Seguridad en la Circulación (PASC) para 2017 programó la realización de 5.176 reconocimientos visuales de trenes, realizando finalmente 5.824 acciones. Esto supone un 12,50 % por encima de lo planteado.

### FOMENTO DE LA CULTURA DE SEGURIDAD EN LA CIRCULACIÓN

Entre las actuaciones más destacadas se encuentran las acciones formativas y las dirigidas al otorgamiento, ampliación mantenimiento y reemplazo de títulos habilitantes.

En el año 2017 se han mantenido 981 títulos de conducción del personal de Adif y se han emitido 17.806 habilitaciones de personal relacionado con actividades de seguridad de Adif y de empresas externas, según los requisitos establecidos en la normativa vigente. Además, se han evaluado a 720 aspirantes durante el ejercicio para la obtención de habilitaciones.

En el año 2017 se han producido 66 accidentes de los cuales, 52 han sido catalogados de “otros accidentes”. No se han producido accidentes graves. El índice de frecuencia del total de accidentes fue de 0,32 (objetivo: 0,28). De los 66 accidentes, 6 ocurrieron en la red de ancho métrico. El índice de frecuencia del total de accidentes en la red de ancho métrico fue de 0,69 (objetivo: 0,57).

Es importante destacar que Adif está presente e interviene activamente en diversos foros nacionales e internacionales en los que comparte su experiencia en materia de Seguridad en la circulación.



Adif cuenta con diferentes órganos a través de los cuales el personal y sus representantes participan en la gestión de la Seguridad en la circulación: Comisión General, Comisiones Territoriales, Comisiones Técnicas Sectoriales y Comisiones de Expertos (Comisión de Prescripciones de Cargamento y Transportes Excepcionales). En 2017, estos órganos se han reunido en 52 ocasiones.

## Prevención de Riesgos Laborales

Adif, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 16 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales cuenta con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales en el que se establece la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa.

Además, Adif elabora con carácter anual la Planificación de la actividad preventiva (Programación del Servicio de Prevención) que persigue la mejora continua de las condiciones de trabajo, la integración de la prevención de riesgos laborales en todas las actividades y en todos los niveles jerárquicos, el compromiso de la organización con el Sistema de Gestión de Prevención y la extensión de la cultura y los hábitos preventivos con el fin primordial de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

En el marco de la Planificación de la actividad preventiva (Programación del Servicio de Prevención), durante 2017 se han llevado a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Formación específica en prevención de riesgos laborales: En 2017 se han impartido 65.186 horas de formación, por encima del objetivo marcado para el ejercicio en 57.429 horas, lo que supone un cumplimiento del 113,51%.
- Desarrollo de jornadas técnicas: En 2017 se han realizado las 4 jornadas técnicas programadas con 213 alumnos.
- Programa de auditorías internas: En 2017 se han realizado las 18 auditorías programadas.
- En 2017 se ha llevado a cabo la Auditoría Segunda de Seguimiento según la norma OHSAS 18001:2007.
- Evaluación y control operacional del riesgo: En 2017 se han realizado 629 evaluaciones de riesgos laborales y 533 inspecciones de condiciones de trabajo, situándose ambas cifras por encima del objetivo programado. De igual forma, se han realizado 216 mediciones higiénicas.

- Consolidación y refuerzo de la cultura preventiva: Este programa persigue consolidar el compromiso de toda la organización con el Sistema de Gestión de Prevención. En 2017 se han llevado a cabo las 8 acciones previstas de consolidación.
- Vigilancia de la Salud. Exámenes de Salud y Reconocimientos Psicofísicos.

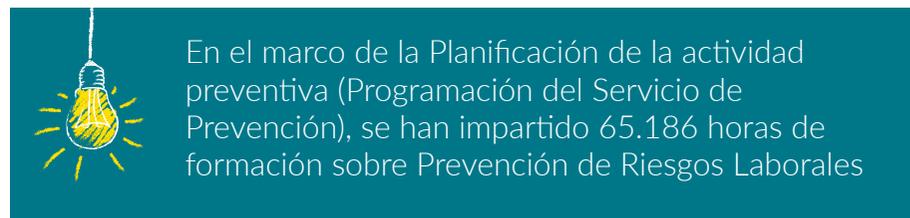
En el año 2017, se realizaron 2.936 exámenes de Vigilancia de la Salud y 4.159 reconocimientos psicofísicos. Con respecto a la Promoción de la Salud, se han realizado 3.909 Campañas Médicas y 1.217 Vacunaciones.

En el ejercicio 2017 se han producido un total de 241 accidentes laborales (12 menos que el año anterior) lo que representa un descenso del 4,74% del número de accidentes con baja en 2017 con respecto al valor de 2016 y no se ha registrado ninguna víctima

mortal. Han ocurrido 5 accidentes graves (3 fueron no traumáticos uno por caída a distinto nivel y otro por atrapamiento por/entre objeto).

En 2017 se han reconocido 3 enfermedades profesionales sin baja de trabajadores de Adif.

El índice de incidencia se ha situado en 19,69, por debajo del objetivo propuesto de 21,20. Por su parte, el índice de gravedad también se ha situado por debajo del objetivo (0,68) en 0,55.



	2014	2015	2016	2017
Número de accidentes	254	258	253	241
Índice de incidencia*	18,88	19,46	19,72	19,69
Índice de gravedad**	0,59	0,59	0,61	0,55

\*Índice de incidencia. (Nº de accidentes / Nº de Trabajadores\*1.000)

\*\* Índice de gravedad. (Jornadas Perdidas / Horas Trabajadas \*1.000)

En cuanto a la tasa de días perdidos y de absentismo, ambas han aumentado respecto al ejercicio anterior.

	2014	2015	2016	2017
Tasa de días perdidos (IDR)*	5,82	6,09	7,33	9,73
Tasa de absentismo (AR)**	3,88	4,06	4,89	6,49

\*La tasa de días perdidos es el resultado del número total de días perdidos entre el número de horas trabajadas \* 200.000.

\*\* La tasa de absentismo es el número total de días perdidos por ausencia durante el período entre el número total de días trabajados por el colectivo.

En los distintos centros de trabajo de Adif existen Comités de Seguridad y Salud, en los que representantes de los trabajadores y de la entidad tratan diversos temas relacionados con la seguridad y salud. El nivel de representación de los trabajadores en estos comités se ha situado en 2017 en el 93,78 % de la plantilla, en línea con ejercicios anteriores. En 2017 se han reunido en 324 ocasiones.

## c) Fomento de la innovación y la investigación en el sector ferroviario

Desde el inicio de su actividad, Adif ha apostado por la innovación y la investigación como elementos dinamizadores del conocimiento y el desarrollo tecnológico de la comunidad científico-técnica, un aspecto fundamental para lograr la excelencia operativa. La actividad de Adif funciona como dinamizador y tractor de la actividad en materia de I+D+i.

El esfuerzo de Adif en la actividad innovadora se pone de manifiesto por el número de proyectos que desarrolla, por el volumen económico de los mismos y por el esfuerzo tractor y de transferencia tecnológica que realiza. La actividad de Adif en la materia se enmarca en su Estrategia de I+D+i, estando influenciada por otras referencias como la Estrategia Española de Movilidad Sostenible, el PITVI, el Programa Horizonte 2020, el Libro Blanco del Transporte y la Hoja de Ruta del Ferrocarril 2050 del European Rail Research Advisory Council (ERRAC), entre otros. Los ámbitos de actuación definidos en esta estrategia son los siguientes:

- Desarrollo e innovación en tecnologías ferroviarias de interés para Adif y Adif-AV mediante la ejecución de proyectos, principalmente proyectos en colaboración con empresas, centros tecnológicos y universidades.
- Transferencia de los resultados a ambas entidades.
- Protección de los resultados.
- Gestión de la propiedad industrial e intelectual de Adif.
- Potenciación de la internacionalización de la actividad a través de la participación en comisiones y asociaciones, tales como el Rail System Forum y el Grupo de Coordinación de I+D, de la UIC, y el Grupo CEN TC 256 WG6 Aerodynamics. Y también de la participación en otras propuestas y llamadas del Programa Horizonte 2020

Entre los objetivos que Adif persigue a través de la I+D+i cabe destacar:

- Buscar soluciones para mejorar la capacidad de las vías.
- Lograr un equilibrio óptimo entre las dimensiones económica, social y ambiental para la consecución de una infraestructura ferroviaria más sostenible.



Durante 2017, Adif ha desarrollado un total de 14 proyectos de I+D+I, han transferido los resultados de 2 y han planificado otros 12

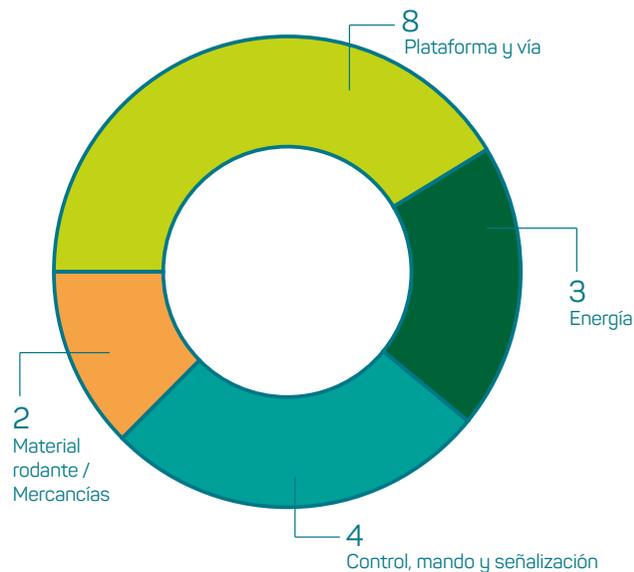
## GESTIÓN DE LA I+D+i

- Adif asume las labores de I+D+i de Adif-AV, teniendo en cuenta sus intereses en la materia.
- Adif entiende la I+D+i como un proceso descentralizado (puede llevarse a cabo por diferentes unidades de forma independiente) y abierto (suele involucrar a otros agentes como proveedores de tecnología, universidades, centros tecnológicos e instituciones públicas).
- Adif cuenta con un sistema de gestión de I+D+i certificado según la norma UNE 166002 desde el año 2008, que le permite realizar las actividades de forma coordinada y estructurada, y sistematizar y homogeneizar los criterios. En 2017, se ha renovado el certificado AENOR UNE 166002
- Para optimizar el marco adecuado para el desarrollo de los proyectos, Adif cuenta con las herramientas, recursos y estructuras necesarias, compartiendo las mejores prácticas a nivel ejecutivo, y haciendo seguimiento de las diferentes actuaciones y proyectos de I+D+i.
- Para que los resultados de los proyectos acometidos se conviertan en una fuente de generación de valor económico, social y ambiental, Adif potencia los procesos de transferencia tecnológica, disponiendo de una política eficaz de protección industrial e intelectual.

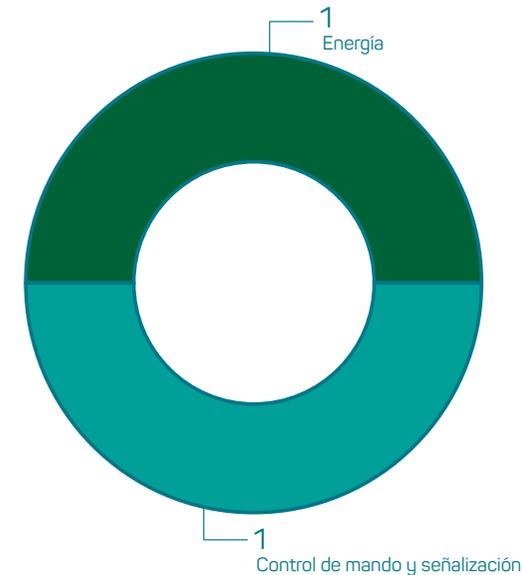


Durante 2017, Adif ha ejecutado 14 proyectos, de los que se han finalizado 2.

### Proyectos activos



### Proyectos finalizados





## ÁREA DE PARTICIPACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y START-UP

**South Summit.** Se mantuvieron reuniones con 42 startups, 21 aceleradoras, 2 organismos internacionales y 8 grandes empresas.

**Reunión Plenaria de la Comunidad AEC (Asociación Española para la Calidad) Innovación.** Nuevos retos para la Comunidad AEC de Innovación Adif lidera Open Innovation con una de las mejores valoraciones de los socios y con más de 26 empresas interesadas. (Alstom Transporte, FERROVIAL, FCC, AENA, SIEMENS GAMESA, BOSCH, THALES...).

### Sistemas de Participación.

- Análisis y propuesta de gestión del Buzón BIM. Definición del nuevo procedimiento.
- Elaboración de propuesta de un nuevo concurso denominado: #AdifTalent©
- Propuesta de Reto: Incremento de la seguridad de los cruces de vía entre andenes
- Primera reunión Pilar Open Innovation de la Comunidad AEC Innovación. Delicias Adif. Responsable: (BBVA, Alstom Transporte, CLH, FERROVIAL, FCC, AENA, SIEMENS GAMESA, BOSCH, THALES, ARIES, OHL, ALSA, ORANGE, ACTEMIUN...).

Hitos principales de la innovación en 2017:

### ÁREA DE PROYECTOS I+D+i

- **Proyecto ASFA DIGITAL.** Transferencia de resultados.
- **Proyecto CARIMA.** Finalización.
- **Proyecto ERSAT GGC.** Aprobación desarrollo por la Comisión Europea.
- **Proyecto ANTINTRUSIVE.** Inicio de ensayos de comportamiento del sistema DAS en la Línea de alta velocidad Madrid-Barcelona.
- **Proyecto EJE DE ANCHO VARIABLE DE MERCANCÍAS (EAVM).** Inicio de los ensayos en servicio (Fase 1ª) con los Ejes de Ancho Variables OGI en 2 vagones de mercancías. Finalización Fase I (50.521,6 Km).
- **Proyecto DINATRANS.** Finalización implantación y puesta en servicio de nueva transición vía en placa/vía en balasto. Conclusión proceso de análisis de riesgos y emisión del correspondiente informe de evaluación independiente (ISA) de nuevo desarrollo.
- **Proyecto ANDENES.** Lanzamiento de trabajos para implementar prueba piloto con la tecnología que permita anunciar a los viajeros el paso de un tren por la estación.
- **Proyecto Área CeroCO2.** Cierre de ETI de Infraestructura necesaria para energizar sendas estaciones de recarga de vehículos eléctricos en las estaciones de Málaga y Santander. Instalado punto de recarga en Málaga y en fase de montaje en Santander (licitación realizada y adjudicada).
- **Proyecto Europeo CAPACITY 4 RAIL.** Preparación documentación de cierre como líder de las actividades 1.2 y 5.5.
- **Proyecto Europeo IMPACTO CERO.** Inicio y conclusión de los trabajos de instalación del prototipo asociado al Proyecto en la LAV Madrid-Valencia.



## Activos Intangibles y Transferencia Tecnológica

Con el fin de garantizar que los proyectos de I+D+i dispongan de la autonomía y fortaleza suficiente para convertirse en herramientas valiosas de crecimiento empresarial, resulta fundamental disponer de una adecuada estrategia de protección industrial e intelectual. Con el objeto de aumentar la eficiencia en el desarrollo de proyectos en I+D+i y conseguir retornos económicos, ambientales y sociales significativos de su ejecución, Adif potencia los procesos de transferencia tecnológica a través de las siguientes actividades de mejora continua:

- Protección de la propiedad industrial e intelectual.
- Sistema de gestión y auditoría de la I+D+i.
- Actividad de vigilancia tecnológica, comunicación, difusión y formación en el ámbito de la I+D+i.
- Administración y gestión de recursos garantizando: el cumplimiento presupuestario, los objetivos, los plazos y la sostenibilidad de la organización destinada a I+D+i.
- Elaboración de convenios y acuerdos de colaboración en materia de I+D+i.
- Control de la participación de las personas en los grupos de trabajo de I+D+i a nivel nacional e internacional.
- Elaboración de convenios de colaboración comercial y acuerdos de transferencia tecnológica (licencias de explotación) de los productos propiedad de Adif.

Durante 2017, se ha gestionado una cartera de propiedad industrial e intelectual compuesta de 27 patentes, 15 de ellas con varias extensiones internacionales, 10 modelos de utilidad, 4 diseños, 32 marcas nacionales, 5 comunitarias y 3 internacionales, 16 aplicaciones software y 117 registros de manuales y normas.

Siendo uno de los objetivos la transferencia del conocimiento al sector productivo, a 31 de diciembre de 2017 se mantienen vivos 15 acuerdos de transferencia tecnológica y licencias de fabricación y explotación comercial, que han supuesto para Adif más de 31.000 euros de ingresos en forma de royalties.

Nuevas Patentes solicitadas:

- Zona de Transición de una Línea Ferroviaria situada entre una vía en balasto y una vía en placa de hormigón. Proyecto DINATRANS.
- Dispositivo de comprobación de sujeciones en vías. Operaciones AV.



En 2017 se ha gestionado una cartera con 27 patentes y existen 15 acuerdos de transferencia tecnológica y licencias de fabricación

Concesión de patentes europeas:

- P-EUR 13717965.1 Travesía aerodinámica para trenes de alta velocidad. Validada en Francia y en Portugal.

Modelos de Utilidad solicitados:

- Amortiguador de masas sintonizadas (MS) para catenaria rígida
- Dispositivo para atenuar los despegues entre el pantógrafo y la catenaria rígida

Marcas protegidas:

- GoODS.
- Área CeroCO2. Marca para espacios en estaciones ferroviarias dedicados a la sostenibilidad.

## Infraestructuras de I+D+i

La ejecución de numerosos proyectos en el ámbito ferroviario requiere de la instalación y testeo sobre vía. Por este motivo, Adif dispone de un conjunto de instalaciones de experimentación que sirven de plataforma para comprobar la validez técnica de los nuevos desarrollos, dotados con la infraestructura básica necesaria y con los ambientes controlados precisos para poder realizar ensayos en condiciones seguras.

En este sentido, destaca el Centro de Tecnologías Ferroviarias de Málaga (CTF), considerado un referente en innovación tecnológica. Situado en el Parque Tecnológico de Andalucía en Málaga, concentra el esfuerzo y la actividad innovadora de Adif, dirigiendo, planificando e implantando las acciones en materia de investigación, desarrollo e innovación en el ámbito ferroviario. Con este centro, Adif pretende reforzar la posición del sistema ferroviario español como referente de la vanguardia tecnológica, europea y mundial.

En 2017, el CTF ha fomentado la realización de reuniones mensuales con las empresas colaboradoras con presencia continua en sus instalaciones (Abengoa, Indra, Siemens o Ferrovial, entre otras), para crear un clúster y renovar los convenios suscritos.

El CTF cuenta con 5 laboratorios:

- Laboratorio GSM-R y ERTMS.
- Laboratorio Estación Accesible
- Laboratorio TIC
- Laboratorio de catenaria rígida
- Laboratorio de compatibilidad electromagnética

Entre las iniciativas llevadas a cabo por los laboratorios cabe destacar la utilización del “Banco de Ensayos de Catenaria Rígida” (BECC) para diferentes proyectos internos y externos.

Además, se ha habilitado una “sala de co-creación, un espacio para la innovación colaborativa orientada a las start-up y el intra-emprendimiento.

Durante 2017 se han incorporado 4 empresas al CTF: NGRT, Renfe, Sopra Steria, y Tria. También se ha formalizado la constitución del Railway Innovation Hub, que ha quedado alojado en él.

## THE RAILWAY INNOVATION HUB

- Se trata de una iniciativa privada impulsada por empresas del sector ferroviario. Se trata de una asociación sin ánimo de lucro con la visión de ser un referente mundial en innovación ferroviaria gracias a la realización de proyectos colaborativos y la posterior transferencia al mercado de los resultados obtenidos.
- La misión es impulsar la tecnología y conocimiento de las empresas ferroviarias a nivel internacional, generar proyectos colaborativos basados en las necesidades del sector, atraer talento internacional, promover el emprendimiento y prestar servicios especializados.
- En junio de 2017, Adif ha potenciado la creación en el CTF de un clúster tecnológico ferroviario, al que se han adherido 10 empresas inicialmente.
- En diciembre de 2017, el CTF ha acogido la celebración de la Asamblea constituyente del HUB, donde se ha ratificado la estructura y componentes.

Además, Adif cuenta con otras instalaciones como:

- Centro de Ensayos en Vía de (Brihuega, Guadalajara)
- Instituto de Magnetismo Aplicado (Las Rozas, Madrid), gestionado junto con la Universidad Complutense de Madrid
- Laboratorio de Energía (Madrid)



## d) Sistema de gestión y modelo de excelencia

Las directrices establecidas por el Ministerio de Fomento sirven como base para definir los objetivos y las metas a alcanzar, así como los niveles de calidad que Adif debe cumplir en la prestación del servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

### SISTEMA DE GESTIÓN

Adif cuenta con un Sistema de Gestión basado en el cumplimiento de los requisitos de normativas internacionales ISO, UNE y EFQM, así como en el aseguramiento de las de obligación legal.

Adif basa su gestión en el modelo EFQM de Excelencia en la Gestión Empresarial, en el cual la entidad tiene el máximo nivel de reconocimiento con el sello +500 de oro en la excelencia, lo que convierte a Adif en el primer administrador ferroviario europeo en obtener dicho sello y en la primera empresa pública española en su grado de importancia y tamaño en lograr una puntuación de más de 500.

En 2017 Adif, ha revalidado el Sello de Excelencia Europea 500+ conseguido en diciembre del año 2012 y renovado hasta el 2019; para seguir siendo el primer y único administrador ferroviario europeo en mantener este prestigioso reconocimiento, y estar en el reducido grupo de empresas españolas con tal distinción.

### NORMALIZACIÓN

Durante 2017 se han superado las auditorías de AEONOR, renovando la certificación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma UNE-EN ISO 9001 e ISO 14001 de Medio Ambiente, además del cumplimiento de las certificaciones de seguridad y salud laboral de acuerdo a OHSAS 18001, de I+D+i de acuerdo a la norma ISO UNE 166002 y, de sistemas de información de acuerdo a la norma UNE-ISO/IEC 27001

Mención aparte requiere la certificación del sistema de gestión ambiental en el área ambiental de obras, único existente de estas características en todas las administraciones ferroviarias.



## e) Satisfacción de clientes

Adif trabaja, como parte de su gestión diaria, para satisfacer las necesidades de servicio y para mantener relaciones de colaboración con sus clientes. Además de los usuarios del sistema ferroviario, entre sus clientes externos Adif cuenta con operadores ferroviarios, clientes de empresas y comerciantes y gobiernos de otros países.

Adif dispone de diferentes vías mediante las cuales mantiene una comunicación continua y actualizada con sus usuarios y otros clientes externos. El canal más utilizado es su página web corporativa, en la que pone a disposición de todos los grupos de interés toda la información actualizada de la entidad. Adicionalmente, y como canales más directos de contacto, existen Oficinas de Atención al Cliente, el correo electrónico y el teléfono.

Según el tipo de clientes del que se trate, Adif sondea su opinión de diferentes maneras y establece mecanismos que permitan mejorar el servicio:



### Viajeros de Estaciones

**Encuestas anuales de satisfacción:** La última encuesta realizada (noviembre de 2017). Muestra una valoración global de 7,55 sobre 10. Adif lleva a cabo un proceso continuo de mejora de las estaciones en diferentes aspectos para poder ofrecer al viajero un mejor servicio. De esta forma se trabaja para mejorar la accesibilidad de las estaciones, en remodelar e impermeabilizar ciertas estaciones, en mejorar las comunicaciones cliente-Adif mediante el servicio DIALOGA o en desarrollar una app. para avisar de las incidencias en las estaciones.



### Operadores Ferroviarios

- **Contacto periódico:** Adif busca conocer de primera mano sus opiniones y expectativas e identificar así oportunidades de mejora que favorezcan el desarrollo del negocio.
- **Estudios bienales de satisfacción** sobre los servicios que se les presta.



### Comerciantes

- **Encuestas de satisfacción anuales:** en el último muestreo realizado de 111 encuestas se obtuvo una valoración media de la estación de 7,1 sobre 10 y de 7 sobre 10 en área comercial.
- **Correo electrónico específico** para cada estación
- **Estudio cuantitativo a comerciantes implantados en estaciones con marca Vialia y tiendas de la estación** auto-cumplimentados a través de una app para el móvil o tablet. La muestra es de 39 encuestas. Valoración media de la estación de 7,0 puntos sobre 10. Valoración media del área comercial de 7,0 puntos sobre 10.
- **Gestión y dinamización de los perfiles de tiendas de la estación** en las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter) donde los comerciantes colaboran con contenidos promocionales y los usuarios finales participan en los mismos e interactúan con las marcas.
- **Premio anual al mejor establecimiento** con marca de estación o Vialia

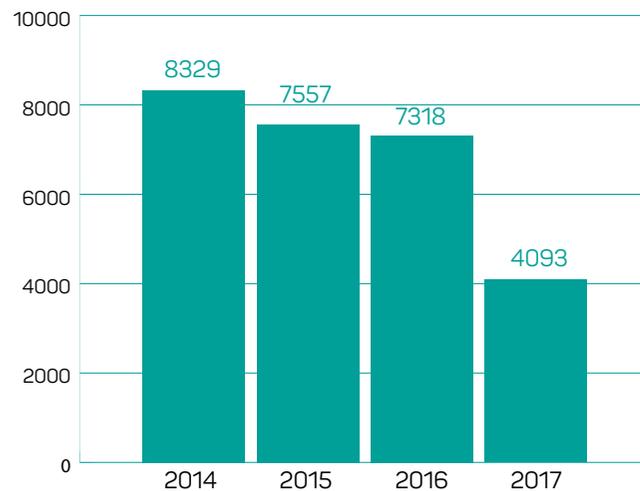
Adif dispone de un servicio de reclamaciones y sugerencias que facilita la comunicación con los clientes para conocer sus expectativas y detectar áreas de mejora en la gestión y su correcto tratamiento. Para la gestión de todos los expedientes se utiliza una aplicación informática denominada RECLAMA. Las respuestas facilitadas a los usuarios se realizan mediante escrito a su dirección postal o a través de correo electrónico. Adicionalmente, en las propias estaciones los ciudadanos disponen de libros de reclamaciones donde pueden expresar sus quejas.

En 2017 se han resuelto 4.093 reclamaciones correspondientes a estaciones de Adif y estaciones de Adif-AV y se recibieron 261 sugerencias y 87 felicitaciones. A continuación se desglosan con más detalle las reclamaciones y sugerencias recibidas:

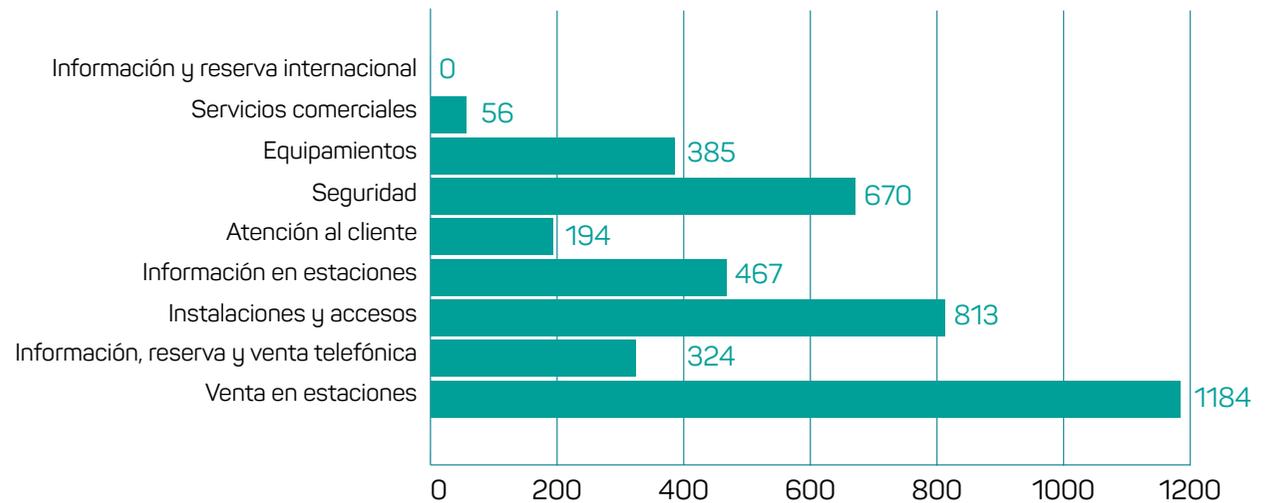
### RECLAMACIONES

En cuanto a las reclamaciones en las estaciones de viajeros titularidad de Adif y Adif-AV, en 2017 se ha producido un descenso del 44,1% respecto al ejercicio anterior, correspondiendo a la venta en estaciones el mayor número de reclamaciones.

Reclamaciones en estaciones de viajeros



Reclamaciones recibidas por temática



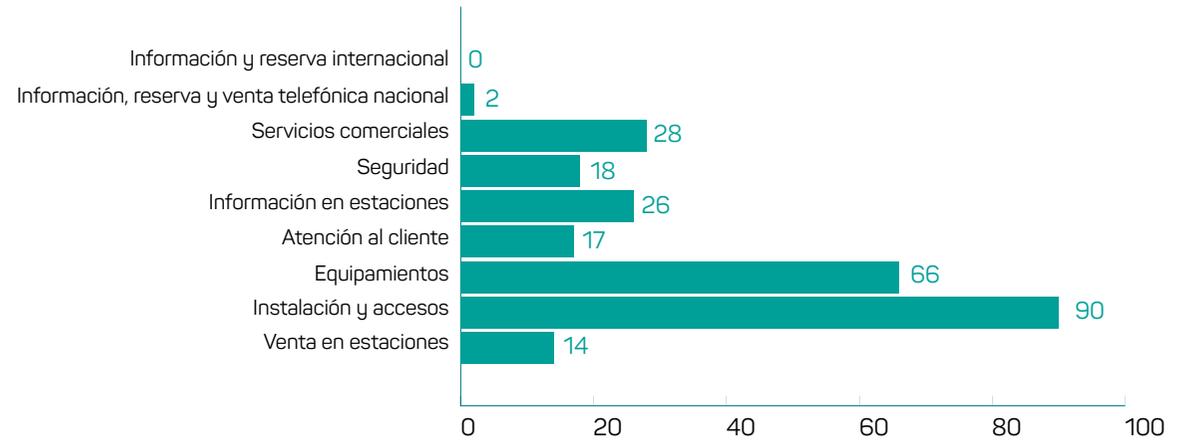
## SUGERENCIAS

Por otro lado, el total de sugerencias recibidas en las estaciones de viajeros titularidad de Adif y Adif-AV en el ejercicio 2017, 261, han disminuido un 15,5%, siendo las instalaciones y accesos, equipamientos, información en estaciones y servicios comerciales las categorías que más sugerencias han recibido. Esta información permite a Adif identificar posibles aspectos a mejorar para lograr un mayor grado de satisfacción de los usuarios.

### Sugerencias recibidas en estaciones de viajeros



### Sugerencias recibidas por temática



## f) Actividad Internacional

A lo largo de 2017, Adif ha recibido 97 delegaciones de otros países y ha participado en 242 misiones en el exterior (incluyendo 115 a Organismos y 53 relacionadas con AEIEs).

En lo que se refiere a las misiones, podemos destacar las relacionadas con países estratégicos para nuestro negocio exterior y que tienen programas de inversión importantes en infraestructura ferroviaria, como son Gran Bretaña (proyecto HS2, nueva línea de alta velocidad Londres – Birmingham – Leeds / Manchester), Suecia, Dinamarca, Perú, Estados Unidos, México, India, Australia, Malasia, Marruecos, Egipto, Israel, Japón, Corea, etc.; así como la colaboración permanente con Amtrak, el operador ferroviario de viajeros de EEUU, a través del North East Corridor Forum, cuya vicepresidencia hemos desempeñado.

A destacar también la participación en los Estudios de Viabilidad de nuevas líneas de alta velocidad en India (Mumbai - Kolkatta) y Egipto (El Cairo – Luxor – Asuán / Hurgada), concluido en mayo de 2017; así como en el Proyecto de Hermanamiento (Twinning Project), financiado por la Unión Europea, para apoyar al Ministerio de Transportes de Egipto y a la empresa ferroviaria nacional (Egyptian National Railways, ENR) en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad, que concluyó en junio de 2017.

Igualmente, en 2017 hemos continuado con la participación de ADIF en el Twinning Project financiado por la Comisión Europea, referente al intercambio de experiencias en el ámbito de la seguridad en la circulación y en la cultura de la seguridad en general con otros diez administradores de infraestructura europeos, que concluyó a finales de año.

Por otra parte, durante el 2017 hemos trabajado abriendo nuevas oportunidades de negocio en Asia y Oriente Medio. En concreto hay que destacar:

- la participación de Adif en Malasia, en el proyecto que creará el marco jurídico de referencia de la operación ferroviaria y de la gestión de la infraestructura (Train Operation and Infrastructure Management Regulatory Framework), que finalizó con la aprobación del proyecto por parte de la Autoridad del Transporte Terrestre en octubre de 2017
- las actividades que estamos realizando en Marruecos, entre las que destacan la asistencia técnica para el análisis de causas de incidencias sistemáticas en catenaria y la revisión del anteproyecto de la nueva línea de AV Marrakech-Agadir para ONCF
- la participación de expertos de Adif, en colaboración con una empresa española, en el proyecto adjudicado por Indian Railways del Project Management de la sección Bauphur-Khurja del Eastern Dedicated Freight Corridor / Project 1 Uttar Pradesh
- la colaboración con la empresa Perurail (Perú) en el estudio de evaluación de la línea férrea y de las operaciones en la línea sur y sur-oriente, y en la asistencia técnica para la evaluación técnica, funcional y económica de las propuestas para “Sistema de mejora de las operaciones en Cuzco-Machu Picchu”
- y las diferentes asistencias técnicas que estamos realizando para el desarrollo de la Alta Velocidad Sueca

Adif ha participado, dentro del grupo encabezado por Renfe, en la precalificación para la licitación del Early Train Operator (ETO) de la línea de alta velocidad en California, promovida por CHSRA (California High Speed Railway Authority), que unirá, una vez concluidas todas sus fases, las ciudades de San Francisco, Sacramento, Los Ángeles y San Diego, con una longitud total de 1.287 km.; donde ADIF actuó como subcontratista, encargándose de participar en la elaboración de la oferta, además de aportar tres expertos integrados en el equipo de Dirección y entre los Key Experts.

En el marco europeo Adif ha reforzado su participación en la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC), con dos expertos destacados de la entidad en la sede de París. Además, se ha conseguido traer a España el Congreso Mundial de Estaciones Next Station de 2017, que se ha llevado a cabo concretamente en Madrid bajo la organización de Adif.

Finalmente, destacar que se ha iniciado la colaboración con Ucrania a través del Proyecto de Hermanamiento financiado por la UE, dirigido al apoyo al Ministerio de Infraestructura en Seguridad en el Transporte y a la empresa nacional de ferrocarriles (Ukrailsznyiisia), para fortalecer la capacidad institucional en el marco de la reformas en el sector ferroviario, con el objetivo de alinearse con la legislación y normativa de la UE.

### Corredores Europeos de mercancías

Durante 2017, se ha avanzado en la consolidación de los Corredores Europeos de Mercancías de los que España forma parte: Atlántico y Mediterráneo, incrementándose la oferta de Capacidad, - Kms/día-, las acciones de comunicación tendentes a aumentar el número de clientes de dichos Corredores, y la participación en reuniones para conseguir la armonización en procedimientos de gestión de los Corredores Europeos.

- Corredor 6 (Mediterráneo): Adif ostenta la Presidencia de este Corredor. Durante 2017, nueve empresas ferroviarias reservaron un volumen de capacidad de 3,3 millones de km-día, un 18% más que en el año 2016.
- Corredor 4 (Atlántico): Adif gestiona la Ventanilla Única de este corredor. En 2017, cuatro empresas ferroviarias reservaron un volumen de capacidad de 3,3 millones de km-día, 0,8 millones más que en el año 2016. En 2017, ha habido un aumento del 32% en el volumen de capacidad reservada. La carga transportada por tren se mantiene en valores similares a 2016.



## 3.3 Respeto al medio ambiente

La necesidad de hacer compatible el desarrollo de infraestructura siempre ha estado presente en la estrategia y la gestión empresarial de Adif. Tanto la Política de Medio Ambiente de la empresa como su Código Ético y de Conducta integran los criterios ambientales a su gestión. Así mismo, en el anterior Plan Estratégico se recogía la voluntad de avanzar en la reducción de consumo de energía y de emisiones de CO<sub>2</sub>, y también en el anterior Plan de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, finalizado en 2016, se asumía el compromiso de “evitar, mitigar o compensar los impactos ambientales que podamos producir en el desarrollo de nuestra actividad, contribuyendo en todo lo posible a la preservación del entorno y la biodiversidad”.

El Plan Transforma 2020 elaborado en el ejercicio 2017, da un paso más e incluye el respeto al medio ambiente como parte del compromiso de la empresa con la sociedad, compromiso que queda recogido como valor corporativo. Además, coloca el medio ambiente entre las principales prioridades de la empresa, ya que es uno de los objetivos estratégicos del tercer pilar de la estrategia, el de la sostenibilidad. El Objetivo Estratégico 3.2 de Adif, referido al medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático, es “contribuir a un transporte respetuoso con el medio ambiente y responsable en el uso de recursos”.

El ferrocarril es uno de los modos de transporte más respetuosos con el medioambiente, especialmente por su bajo impacto en la contaminación de las ciudades y sus menores emisiones de gases de efecto invernadero. Al mismo tiempo somos conscientes del impacto negativo que las obras de Adif pueden tener en el entorno, por lo que es fundamental asegurar la prevención y la vigilancia ambiental para minimizar y corregir dicho impacto.

### a) Estrategia y gestión medioambiental

Tras la segregación en Adif y Adif-AV, la gestión de los diferentes aspectos ambientales en Adif pasó, vía encomienda, a Adif-AV. Esta encomienda supuso la prestación de los siguientes servicios por parte de Adif-AV a Adif:

- Asesoramiento en materia de eficiencia energética
- Soporte en actuaciones técnicas de carácter medioambiental
- Gestión de la energía eléctrica (usos distintos de tracción)

Este modelo ha permanecido hasta el año 2017, momento en el que los aspectos estratégicos relacionados con la sostenibilidad ambiental y la eficiencia energética se asignan a la Dirección de Estrategia de Adif, manteniendo los aspectos operativos de gestión ambiental en la Gerencia de Medio Ambiente de Adif Alta Velocidad.

De esta forma, la estrategia y política ambiental se define conjuntamente desde el área de estrategia de Adif (a través de la Subdirección de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad) y la Gerencia de Medio Ambiente de Adif Alta Velocidad, siendo esta última la que, en virtud de la encomienda mencionada, implanta y supervisa dicha política tanto en Adif como en Adif-AV, asegurando que los proyectos

y obras sean adecuados desde el punto de vista de la protección ambiental; además, se encarga del impulso de los sistemas de gestión ambiental certificados, del mantenimiento de canales abiertos de comunicación e información con instituciones y el público y de velar por el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable.

Adif cuenta con el Procedimiento General de Gestión y Coordinación de Actividades Ambientales, que fija el protocolo ejecutivo para la gestión ambiental a nivel interno, de manera que se optimicen recursos, se reduzcan riesgos y se definan pautas de actuación.

Con el objetivo de impulsar la mejora continua en la gestión medioambiental de la entidad, Adif basa año tras año su gestión ambiental en los requisitos establecidos en la norma ISO 14001.

En referencia a la gestión medioambiental más específica llevada a cabo por Adif a nivel de proceso, cabe destacar las siguientes actuaciones:

### COMPRAS

Adif incorpora en su proceso de contratación requisitos de cumplimiento de aspectos ambientales, ya sea a través de los pliegos de condiciones, de la licitación o como cláusulas contractuales. Es la Gerencia de área de Medio Ambiente quien propone a la Dirección de Compras cláusulas ambientales a incluir más o menos exigentes en función de factores tales como las demandas de la sociedad, las tendencias del mercado, o el impacto ambiental de las actividades o servicios a contratar o adquirir.

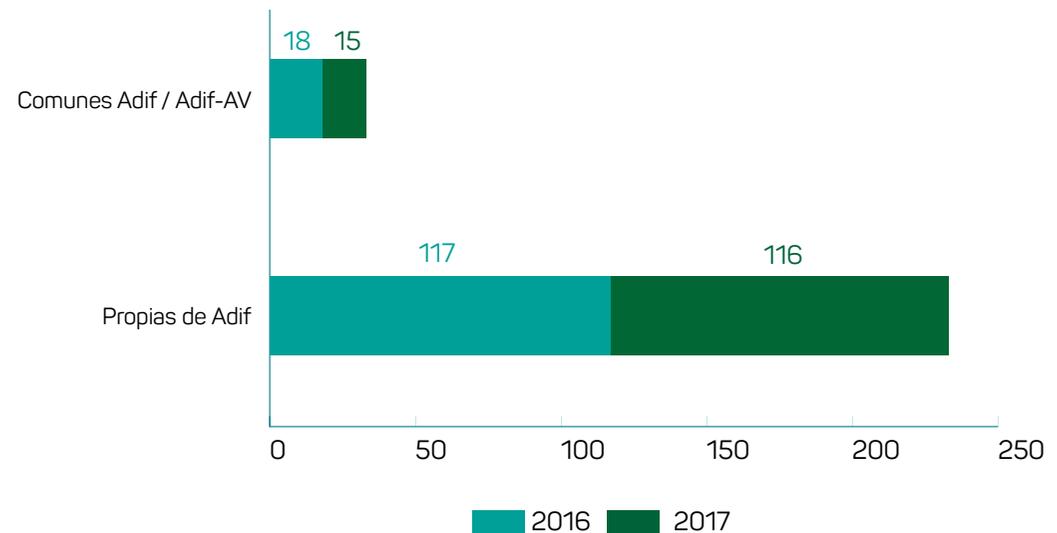
### INTEGRACIÓN AMBIENTAL DE PROYECTOS

La aprobación de los proyectos ferroviarios encomendados a Adif que deben ser sometidos a Declaración de Impacto Ambiental (DIA) incluye la posibilidad de supervisión y replanteamiento de los mismos, y en su caso, la certificación del cumplimiento de la DIA correspondiente. Para garantizar dicha aprobación y cumplimiento, Adif elabora dos documentos imprescindibles que establecen los requisitos necesarios: Informe de Adecuación del Proyecto y Certificado de Adecuación del Proyecto a la DIA.

### PROCEDIMIENTO DE QUEJAS AMBIENTALES

En el marco de su sistema de gestión, Adif cuenta con un canal específico para recibir, documentar y responder a las quejas recibidas en relación a los impactos ambientales de la entidad.

En 2017 Adif ha recibido 116 quejas en materia ambiental, fundamentalmente relacionadas con ruido, siendo 15 comunes a Adif/Adif-AV.



## b) Iniciativas voluntarias

Con el firme compromiso de actuar en consonancia con la protección del medio ambiente, Adif lleva a cabo diversas actuaciones y participa en diferentes iniciativas voluntarias con terceros para promocionar el respeto por el entorno natural y minimizar los impactos ambientales derivados de su actividad.

Las principales actuaciones dirigidas a la protección de los recursos naturales en el entorno de las infraestructuras ferroviarias que construye, mantiene y explota, son las siguientes:

- Seguimiento del consumo de recursos naturales: Adif elabora periódicamente indicadores sobre consumo de agua, energía y combustibles.
- Homologación de canteras de balasto: Adif cuenta con una relación de canteras que cuentan con el Estudio de Impacto Ambiental y el correspondiente Plan de Restauración.
- Utilización de energía solar: Adif continúa desarrollando actuaciones de utilización de este tipo de energía renovable que contribuye al desarrollo sostenible sin afectar a la calidad del aire y los suelos.

Históricamente, Adif ha participado en diversas iniciativas para mejorar el conocimiento tanto del medio natural, como del impacto de sus actividades sobre éste. Adif participa en las actividades de la Plataforma de Medio Ambiente, Energía y Sostenibilidad de la UIC (*Union Internationale des Chemins de Fer*).



## c) Desempeño ambiental

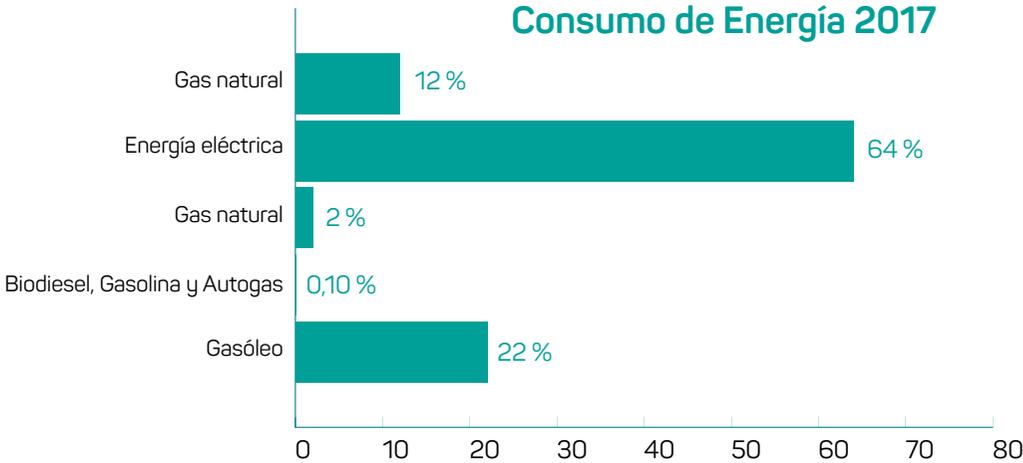
El compromiso con el medio ambiente adquirido por Adif incide directamente en su gestión ambiental y, por lo tanto, en sus resultados en términos ambientales. Adif pretende minimizar, en la medida de lo posible, el consumo de los recursos necesarios para el desarrollo de su actividad, y el impacto de sus actividades sobre el entorno. A continuación, se abordan aspectos relacionados con el consumo de energía, agua, materiales, emisiones a la atmósfera, contaminación del suelo, gestión de residuos y otros impactos potenciales negativos.

### Consumo de energía

Los principales consumos de energía de Adif provienen del consumo de energía eléctrica y de gasóleo B utilizado para los equipos de mantenimiento de vías, maniobras a talleres, operaciones auxiliares en terminales y maniobras en estaciones.

Tipo de energía	2015	2016	2017
E. Eléctrica (kWh/año)	126.302.210	123.004.652	123.715.809
Gasóleo (l/año)	7.019.043	6.796.982	4.357.692
Biodiesel (l/año)	ND	ND	ND
Gasolinas (l/año)	14.232	12.163	16.949
AutoGas (l/año)	4.434	110	463
Gas Natural (m3/año)	359.411	412.697	378.129

**ND: Información no disponible**



Durante 2017 se ha continuado con la implantación del Plan Director de Ahorro y Eficiencia Energética de Adif 2014-2020, surgido de la revisión y puesta al día del anterior Plan 2009-2014.

El Plan tiene como objetivo general lograr que Adif sea un referente en el ahorro y la gestión eficiente de la energía tanto en el sector ferroviario como a nivel nacional. Para ello, se establece un objetivo cuantitativo de un ahorro anual de 56,88 GWhequiv para el horizonte 2020.

Con el fin de alcanzar dicho objetivo, el Plan se estructura en 4 objetivos específicos, 12 líneas de actuación y una batería de medidas de carácter técnico, de gestión y de implantación de sistemas de generación de energía renovable. Estas medidas se enfocan a diferentes ámbitos: aislamientos, climatización, combustibles, electricidad, iluminación, tracción, etc.



Desde la puesta en funcionamiento del Plan en 2009 y hasta 2017, se han registrado unos valores acumulados de ahorro de 37.188.428€, 535,03 GWhequiv y 119.003 tCO<sub>2</sub> evitadas

Así, a cierre de 2017, en Adif se han implantado un total de 417 medidas, con un coste de 4.222.834 €, que han supuesto unos ahorros anuales de 27,58 GWhequiv / año, 2.010.346 €/ año y 6.474 tCO<sub>2</sub> / año.

### Consumo de materiales

El consumo de materiales en Adif se concentra mayoritariamente en los materiales ferroviarios utilizados en la actividad de mantenimiento de la red, como las traviesas, el carril y el balasto.

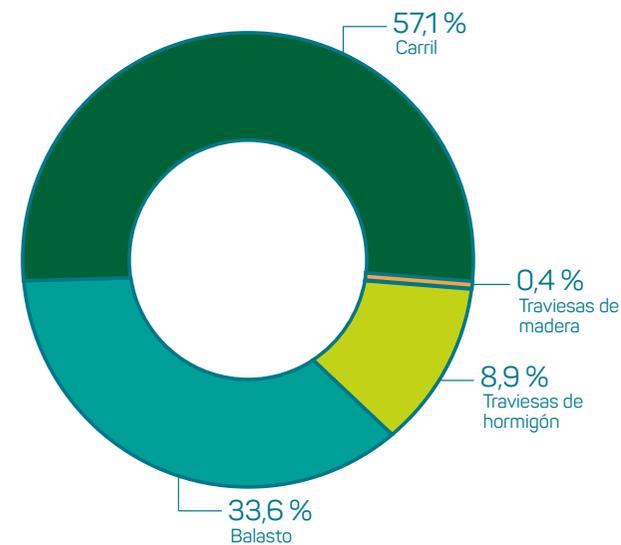
En el ejercicio 2016 el carril representó el 57% del consumo total de material ferroviario utilizado en las operaciones de mantenimiento de las infraestructuras ferroviarias, le sigue en importancia el balasto que supuso el 33.6%.

\*Últimos datos disponibles

### Consumo de materiales en operaciones de mantenimiento

	2014	2015	2016
Carril (t)	28.662	27.851	201.447
Traviesas de madera (t)	999	2.675	1.276
Traviesas de hormigón (t)	83.606	71.113	31.373
Balasto (t)	1.071.756	1.559.177	118.602
Mantas (t)	0	0	0
<b>Total material ferroviario (t)</b>	<b>1.185.023</b>	<b>1.660.817</b>	<b>352.698</b>

### Distribución de los consumos de materiales en actividades de mantenimiento



\*Últimos datos disponibles

PCBs

Entre las sustancias peligrosas utilizadas por Adif se incluyen los Policlorobifenilos (PCBs), sustancias sintéticas cloradas utilizadas como aceite dieléctrico en transformadores, condensadores y otros aparatos eléctricos. En 2017 se retiraron 18,475 toneladas de equipos con PCBs y quedando 34,970 toneladas que, según la legislación vigente, pueden seguir utilizándose hasta el final de su vida útil o se produzca un cambio en la legislación.

Consumo de herbicidas

Para impedir el crecimiento de plantas herbáceas en las infraestructuras e instalaciones de Adif, con el objetivo de prevenir problemas en la circulación y disminuir el riesgo de incendios en los márgenes de las vías, de forma periódica se llevan a cabo tratamientos con herbicidas. El consumo de herbicidas por unidad de superficie tratada en 2016 se ha incrementado respecto a 2014 el 2,2% en Adif y Adif-AV.

\*Últimos datos disponibles

Consumo de agua

Los principales consumos de agua en las actividades propias de ADIF, son las destinadas a usos sanitarios y a la limpieza de las instalaciones. Esta agua procede, fundamentalmente, de las redes públicas de abastecimiento, si bien existe un pequeño consumo procedente de pozos.

	2014	2015	2016	2017
Consumo de agua* (m3)	1.077.842	979.447	786.418	685.913

Nota: El cálculo se efectúa a partir de la facturación, y tomando como base el precio medio del agua en España del I.N.E., serie 2000-2014, actualizado con el IPC. En los años 2016 y 2017, se ha estimado un precio medio de 2,28 €/ m³ y 2,45 €/m³, respectivamente.



## Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Adif cumple con la normativa vigente que establece los parámetros en materia de emisiones a la atmósfera. Las emisiones generadas por la actividad de Adif son emisiones indirectas (originadas en la generación de energía eléctrica) y emisiones directas (procedentes del consumo de las calderas de gasóleo y gas natural, del material motor de tracción y la maquinaria utilizada y aquellas de la flota de vehículos).

### a) En las actividades propias de Adif

Adif consume energía eléctrica y combustibles en las instalaciones y vehículos que permiten la explotación de estaciones de viajeros, y terminales de mercancías, así como el mantenimiento de la infraestructura ferroviaria que administra.

Como consecuencia de estos consumos, se generan una serie de emisiones, tanto directas como indirectas, entre las que cabe destacar aquellos gases con efecto invernadero.

La cuantificación de dichas emisiones se realiza mediante el cálculo de la huella de carbono, que es una herramienta que permite conocer las emisiones de GEI asociadas a las actividades desarrolladas por una organización. En el caso de Adif, para su determinación se han tenido en cuenta los siguientes alcances:

- **Alcance 1. Emisiones directas de GEI:** procedentes del consumo de las calderas de gasóleo y gas natural, del material motor de tracción y de la maquinaria utilizada en el mantenimiento de vía, maniobras y operaciones auxiliares, y del uso de la flota de vehículos.
- **Alcance 2. Emisiones indirectas de GEI:** originadas en la generación de la energía eléctrica adquirida y consumida por Adif.

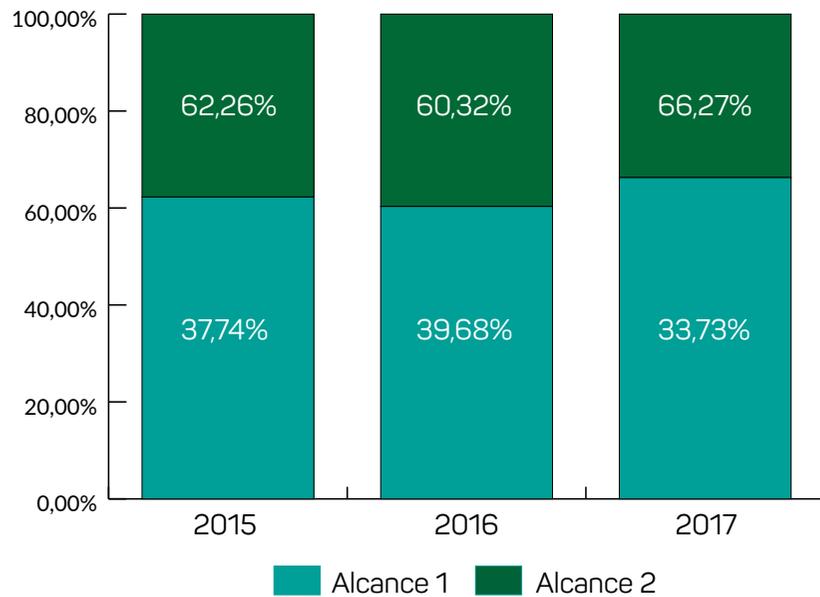
En la siguiente tabla se muestran las emisiones de CO<sub>2</sub> equivalente (tCO<sub>2</sub> eq/año) para cada uno de los anteriores alcances entre los años 2015-2017:

		2015		2016		2017	
		tCO <sub>2</sub> eq	%	tCO <sub>2</sub> eq	%	tCO <sub>2</sub> eq	%
Alcance 1	Instalaciones de combustión	3.239,15	16,21%	3.019,14	16,08%	1.589,05	9,78%
	Mto. de vía, maniobras y operaciones auxiliares	11.983,53	59,96%	11.255,73	59,94%	10.375,04	63,86%
	Vehículos	4.762,69	23,83%	4.503,45	23,98%	4.282,06	26,36%
	<b>Suma Alcance 1</b>	<b>19.985,37</b>	<b>37,74%</b>	<b>18.778,32</b>	<b>39,68%</b>	<b>16.246,15</b>	<b>33,73%</b>
Alcance 2	Consumo de energía eléctrica	32.974,79	62,26%	28.540,21	60,32%	31.918,68	66,27%
<b>TOTAL</b>		<b>52.960,16</b>	<b>100%</b>	<b>47.318,53</b>	<b>100%</b>	<b>48.164,88</b>	<b>100%</b>

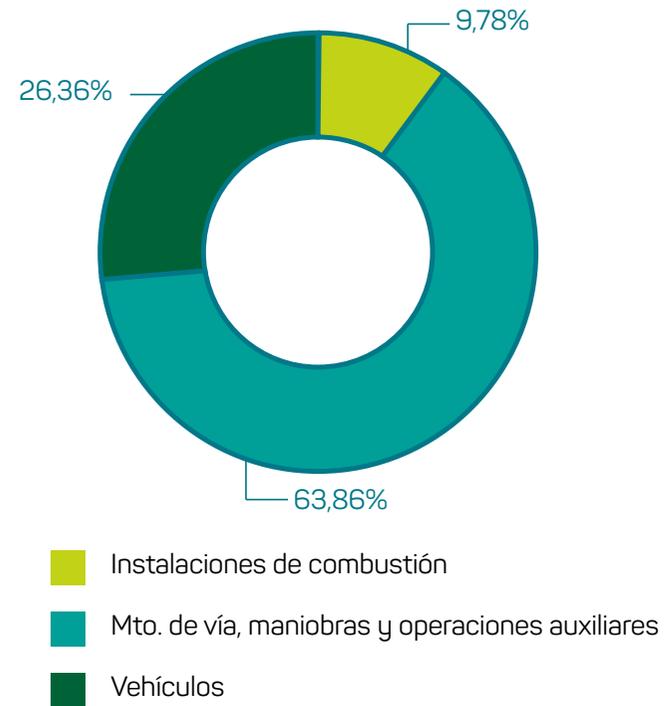
La huella de carbono registrada en 2017 aumenta ligeramente respecto al 2016 (1,8%), por consecuencia del incremento del consumo de energía eléctrica<sup>3</sup>. Sin embargo, en 2017, el valor obtenido del Alcance 1 es el más bajo registrado desde 2014.

Asimismo, de la tabla anterior se puede observar la evolución de la contribución de los alcances a la huella de carbono de Adif, comprobándose que las emisiones asociadas a la energía eléctrica consumida suponen la principal fuente de emisiones (alrededor del 66 %) frente a las emisiones directas (el 34 % restante).

Alcance de la Huella de Carbono



Actividades Alcance 1

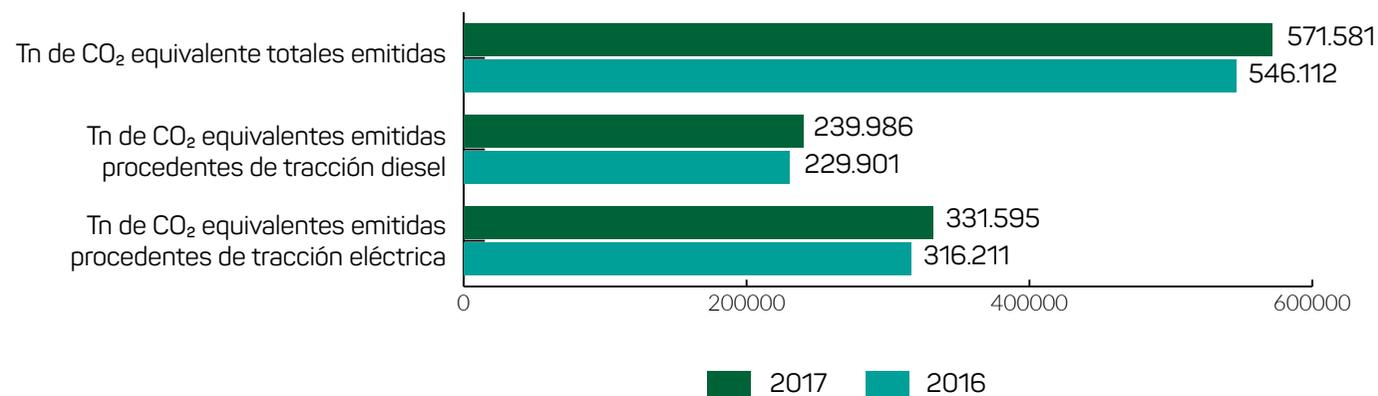


<sup>3</sup> Factor de emisión del sistema eléctrico peninsular del año 2017 (Red Eléctrica de España).

## b) De la tracción ferroviaria en las infraestructuras gestionadas por Adif

El consumo energético directo (diesel) e indirecto (eléctrico) de las empresas operadoras ferroviarias, respecto a la tracción sobre las infraestructuras de Adif, implica asimismo la emisión de gases de efecto invernadero cuya evolución en los últimos años ha sido la siguiente:

### Toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente emitidas/Tracción ferroviaria en infraestructuras gestionadas por Adif



- (1) El incremento de toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente totales emitidas en 2017 respecto a 2016 (tracción eléctrica), se produce porque el porcentaje energías “limpias”, menos contaminantes (hidráulica y eólica), utilizadas en la generación de electricidad, ha sido inferior en 2017 respecto al año anterior; lo que ha originado un ligero incremento de dichas toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente totales.
- (2) El incremento de toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente totales emitidas en 2017 respecto a 2016 (tracción diesel), se produce porque en 2017 se ha incrementado en consumo de combustible en un 4,47 % respecto a 2016, según se explica que el apartado 2.4.4.1 de este informe (Combustible – Energía y eficiencia energética).

## Gestión de residuos

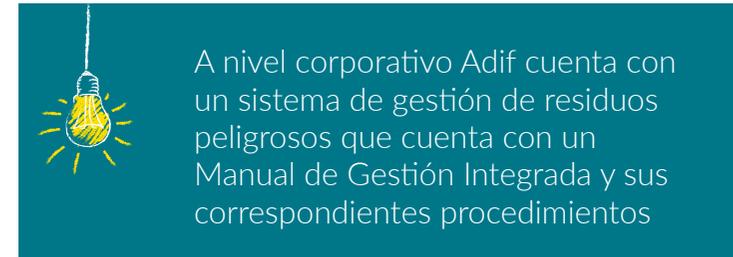
Los tipos de residuos generados por Adif son comerciales, industriales y peligrosos, y se generan principalmente en el desarrollo de actividades en las estaciones de viajeros y los centros logísticos, así como en las actividades de mantenimiento de la red ferroviaria.

En el año 2017, Adif generó un total de 155,18 toneladas de residuos peligrosos destacando en magnitud la producción de residuos de separadoras de agua/sustancias aceitosas, las pilas y acumuladores y los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). En el cálculo de la intensidad de generación de este tipo de residuos no se incluyen PCB, amianto ni residuos sanitarios; por considerar que la generación de estos residuos no está relacionada con las actividades propias de Adif. La intensidad de la generación de residuos peligrosos (en kg de residuos peligrosos generados/millones de km-tren gestionados) en el año 2016 fue 782,3.

En cuanto a los residuos comerciales, éstos son generados principalmente en las estaciones de viajeros y en los centros logísticos. La gestión de estos residuos es llevada a cabo por los servicios públicos de limpieza, a los cuales Adif abonó 641.595 euros en 2016.

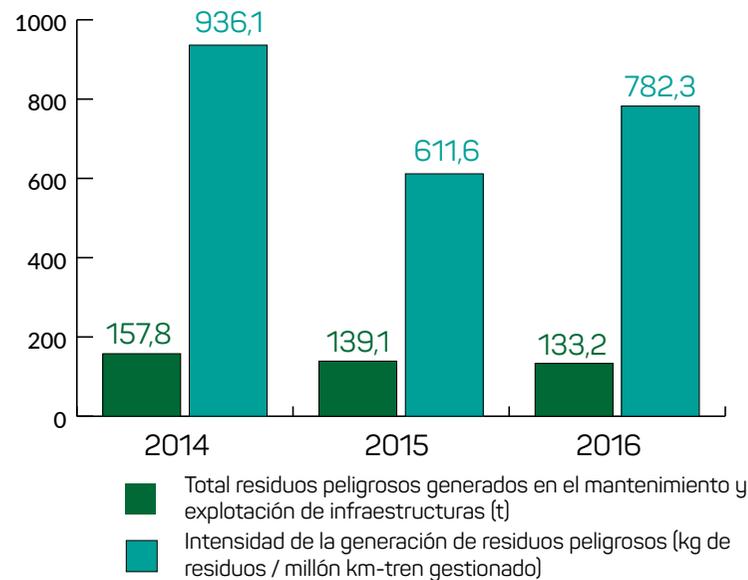
Por último, los residuos no peligrosos son gestionados según el residuo del que se trate:

- El carril retirado como consecuencia del mantenimiento de la red se reutiliza en líneas de débil tráfico o en labores de estabilización de laderas.
- El balasto se dispone en el entorno de las instalaciones.
- Las traviesas de hormigón retiradas se gestionan por los contratistas, decidiendo éstos el destino final de los residuos.



En relación con los vertidos, los más significativos proceden de la utilización de los aseos públicos existentes en las estaciones. En las estaciones con importantes tráficos, las aguas residuales sanitarias se vierten a la red pública de saneamiento para su tratamiento en las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR) correspondientes. Sin embargo, en el resto de estaciones de la red convencional se sigue trabajando en la sustitución de pozos negros por conexiones a la red.

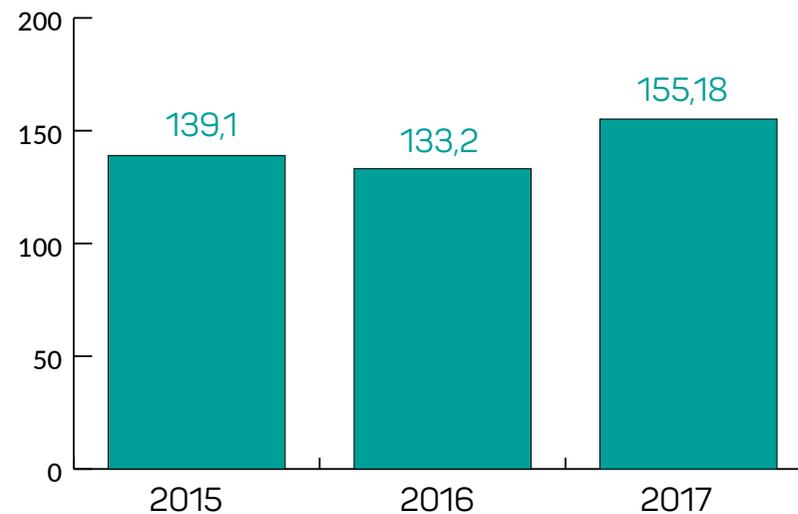
Generación de residuos peligrosos



\* Incluye tanto residuos de Adif como de Adif-AV

\*Últimos datos disponibles

Total residuos peligrosos generados en el mantenimiento y explotación de infraestructuras (Tn)



## Contaminación Acústica

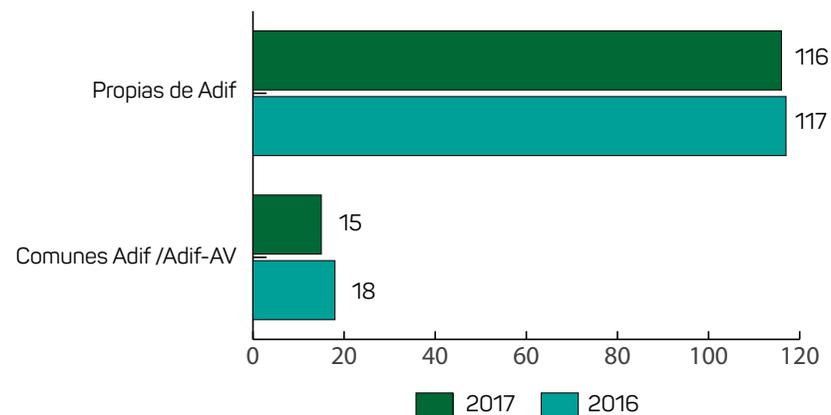
La contaminación acústica es uno de los aspectos ambientales adversos generados como consecuencia de la actividad ferroviaria, siendo la principal fuente de emisión de ruido y vibraciones, la circulación de los trenes de viajeros y mercancías.

Adicionalmente, la explotación de las infraestructuras e instalaciones gestionadas por Adif puede producir emisiones acústicas, principalmente en:

- Las estaciones de viajeros, como consecuencia de la megafonía, las maniobras para la composición de trenes, la climatización de los edificios y la entrada y salida de vehículos de los aparcamientos.
- Las terminales de mercancías, como consecuencia de las maniobras para la composición de trenes, la utilización de equipos auxiliares (fijos y móviles, la manipulación de los contenedores y la carga y descarga de mercancías).
- Las operaciones de mantenimiento de la infraestructura realizados por equipos mecanizados de vía.
- Las obras e intervenciones en el ámbito de la infraestructura ferroviaria.

Adif tiene implantado, en el marco de su Sistema de Gestión, un método para recibir, documentar y tramitar las quejas de carácter acústico recepcionadas, en relación con los impactos ambientales de sus actividades. En los dos últimos años la evolución ha sido la siguiente:

### Evolución quejas de carácter acústico



Suelos

En relación a la contaminación de suelos, desde el año 2005 Adif lleva a cabo en sus instalaciones una serie de actuaciones de prevención y remediación de suelos potencialmente contaminados por actuaciones históricas. En el año 2017 se ha realizado una inversión de 725.000 euros en actuaciones de descontaminación sobre suelos y aguas subterráneas en un total de 6 emplazamientos, además de actuaciones de control y vigilancia ambiental en 22 emplazamientos y 3 en seguimiento del riesgo.

Biodiversidad

En el ámbito de la gestión ambiental, Adif considera la protección de la biodiversidad como una prioridad debido fundamentalmente a la alta ocupación del suelo tanto dedicado a la red como a las instalaciones gestionadas por Adif. La red ferroviaria en activo tiene una longitud total de 12.180 km, siendo la superficie ocupada de aproximadamente de 38.493 ha, con un área de afección estimada de 78.620 ha. Según datos de 2005, último año con información disponible, un 11,11 % de la longitud total de la red ferroviaria gestionada por Adif y Adif-AV afectaba a Espacios Naturales Protegidos y a otros con alguna figura de protección ambiental.

Para cumplir con la normativa vigente y para gestionar todos los impactos ambientales de la actividad de Adif respecto a la biodiversidad, la entidad se asegura de que los proyectos constructivos y su actividad cumplan con las DIAs y sus requisitos y exigencias ambientales. Adif realiza obras de acondicionamiento y mejora de la red de ancho ibérico, que se encuentran sometidas a DIA y a seguimiento ambiental. En 2016 se realizaron 206 informes de supervisión ambiental de los proyectos en Adif, incluyendo 7 informes de adecuación ambiental.

Además, Adif lleva a cabo iniciativas de prevención de estos impactos, como las recogidas en su Plan de prevención de incendios en la vía y en sus proximidades, el cual está redactado conforme a la normativa de prevención de incendios, o la firma de convenios de colaboración con las Comunidades Autónomas para desarrollar acciones conjuntas de prevención, y en su caso, de extinción de incendios en zonas situadas cerca de la red ferroviaria. En 2017, las actuaciones en esta materia se definieron en el Plan de actuaciones de prevención y lucha contra los incendios forestales para el año 2017. Algunas de las medidas y acciones contempladas en este plan han sido la aplicación de medidas preventivas como la revisión regular de los frenos de los trenes y los motores de combustión de las locomotoras, la vigilancia sobre los trabajos de la vía y los susceptibles de provocar fuentes de ignición, especialmente en vías que transitan por zonas forestales de alto riesgo de incendio.

Durante el año 2016 se registraron 23 incendios en los márgenes de la vía de la red convencional causados por fallos en las instalaciones o por labores de mantenimiento de las líneas. Esta cifra supone un aumento en el número de incendios del 30% con respecto a los datos del año anterior.

	2014	2015	2016
Gastos en prevención de incendios (€)*	8.338.397	12.307.171	12.410.298
Incendios	8	18	23

\* Esta información se refiere a Adif y Adif-AV

\*Últimos datos disponibles

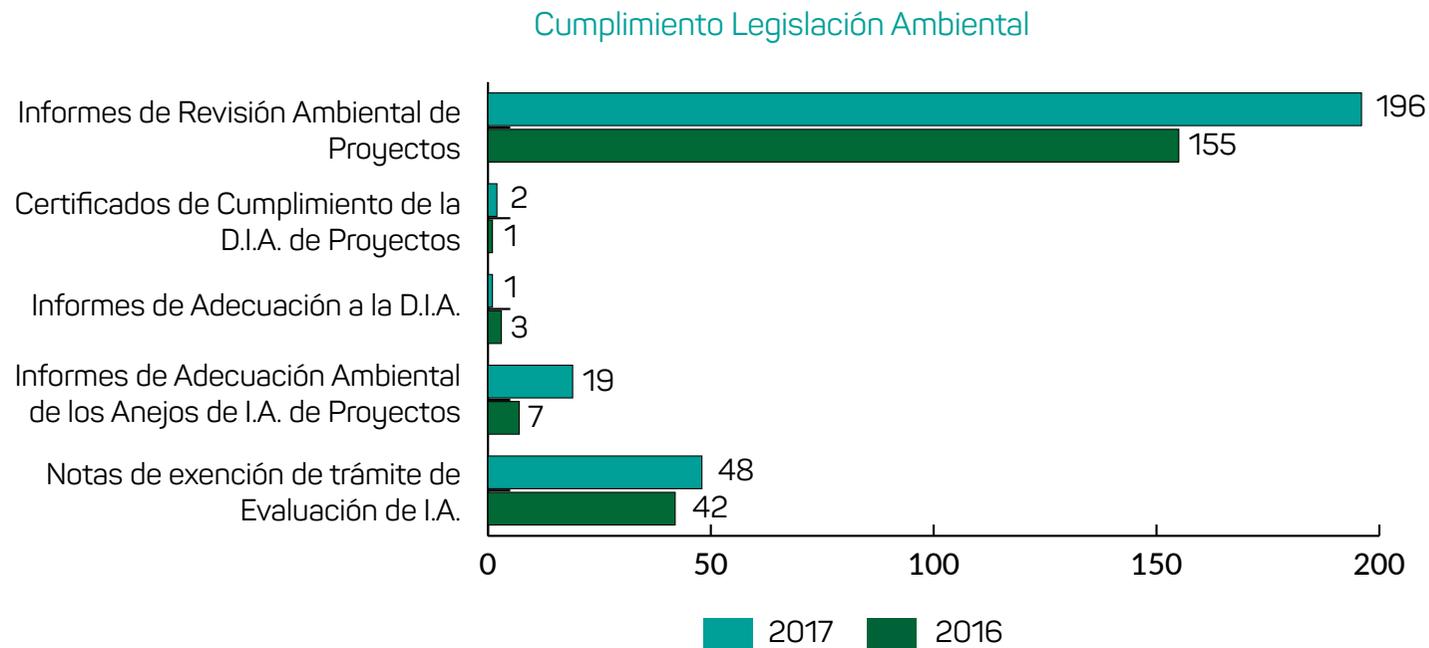
## Indicadores de gestión medioambiental en proyectos de infraestructura

El Ministerio de Fomento tiene delegada en la presidencia de Adif la aprobación de los proyectos encomendados a esta entidad pública empresarial. Además, de acuerdo con el estatuto de Adif, esta entidad ostenta la supervisión de los proyectos que sean aprobados por ella; y así como, la certificación del cumplimiento de la Declaración o del Informe de Impacto Ambiental de los mismos, si fuera el caso.

Adif, en su calidad de órgano sustantivo a los efectos previstos en la legislación sobre Evaluación de Impacto Ambiental, cumple un papel fundamental para que las infraestructuras ferroviarias se ajusten a lo previsto en la legislación, tanto a nivel de proyecto como en las obras.

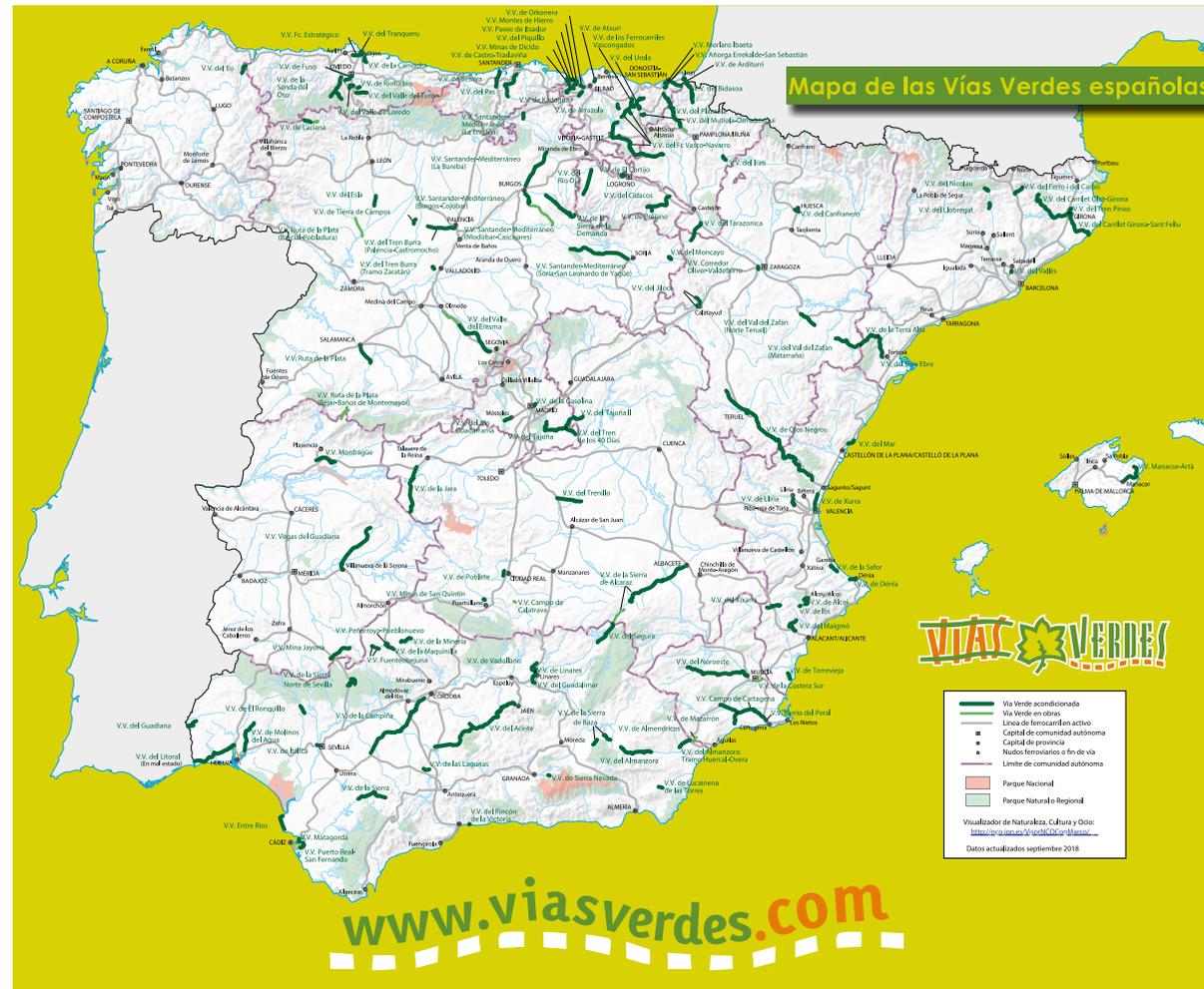
En este sentido, todos los anejos de integración ambiental (I.A.) de los proyectos se supervisan, con el fin de asegurar el cumplimiento de lo establecido por la legislación ambiental vigente, por las normas y por las recomendaciones internas de Adif.

La evolución de los indicadores relacionados con el cumplimiento de la legislación ambiental en los 2 últimos años ha sido la siguiente:



## Sensibilización y promoción del entorno natural

De entre las actuaciones relacionadas con la sensibilización y promoción del entorno natural, desde 1993, RENFE en su día y Adif desde 2005, acondiciona las vías en desuso y antiguas de su propiedad para transformarlas en espacios públicos de ocio para su utilización por viandantes, cicloturistas y excursionistas. Esta actuación forma parte del Programa de Vías Verdes que promueve una cultura de ocio y deporte respetuosa y vinculada al entorno natural, fomentando además un medio de transporte no motorizado. A través de esta iniciativa se motiva el desarrollo rural y se promociona el turismo local en las zonas en las que se encuentran las vías, al tiempo que se aporta valor al patrimonio de Adif a través de su rehabilitación.



En junio de 2018, existen contratadas un total de 105 Vías Verdes de Adif, acondicionadas o en proceso de acondicionamiento, en todo el territorio nacional, con un total de 1.551,646 km. de Vías Verdes Adif, que forman parte del Programa de Vías Verdes, 1.071 de los cuales se encuentran en espacios naturales protegidos. Para ampliar la información acerca de las Vías Verdes: [www.viasverdes.com](http://www.viasverdes.com)

\*el mapa reflejado pertenece al Programa de Vías Verdes, donde están representadas todas las Vías Verdes en vigor, tanto de Adif como de otras Administraciones Públicas.

## Gastos e inversiones ambientales

En búsqueda de la excelencia en la gestión ambiental, Adif realiza un esfuerzo inversor en la materia como parte de su compromiso con el medio ambiente. Las inversiones y gastos ambientales realizados por Adif en el año 2016 sin incluir obras, han ascendido a cifras que superan los 300 mil euros y los 13,98 millones de euros, respectivamente.

	2014	2015	2016 (**)
Gastos en explotación (miles de euros)	9.464	13.476	13.972
Inversiones (exceptuando obras) (miles de euros)	56	394	307

\*\* (Último dato disponible)

## 3.4 Impacto en las personas

### a) Empleados

Con la vista puesta en el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por Adif, la gestión de las personas es fundamental de la actividad de la entidad. Con 11.874 empleados, Adif considera que su satisfacción, su productividad, su talento y su participación son clave para la consecución de la misión, visión y valores del Plan Transforma 2020.

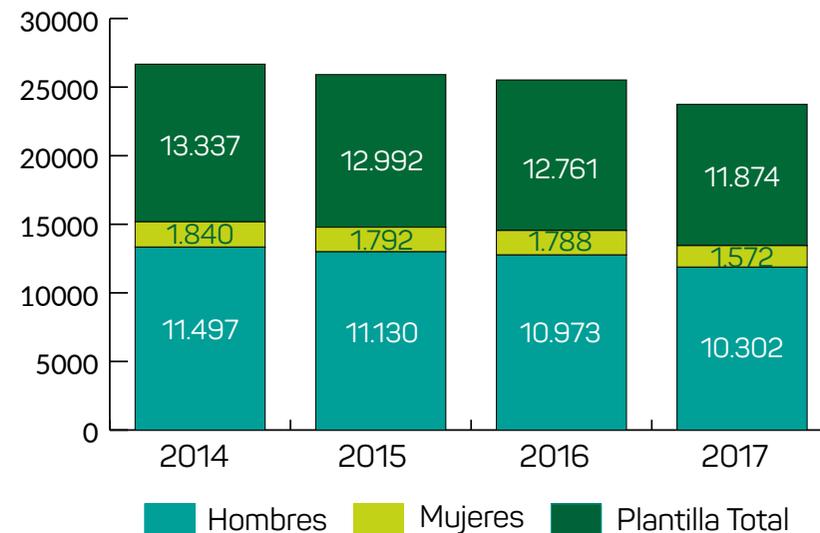
En 2017 la plantilla de Adif ha estado formada por 11.874 empleados, un 0,09% menos que en 2016. Esta variación se debe al ajuste de plantilla realizado por la entidad como parte de su programa de contención del gasto y el trasvase del canal de venta a Renfe Operadora.

El 99,9% de los empleados tienen contrato indefinido, y el 99,8% trabajan a jornada completa.

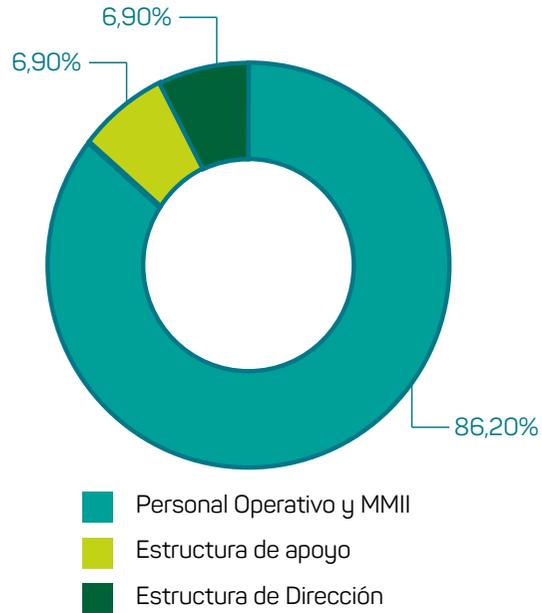
Alrededor del 86,2% de la plantilla es personal operativo y mandos intermedios, siendo el 13,8% estructura de dirección y apoyo

La tasa de mujeres en la plantilla es de 13,24% de media, siendo de un 25,84% en la estructura de apoyo y un 19,56% en la estructura de dirección.

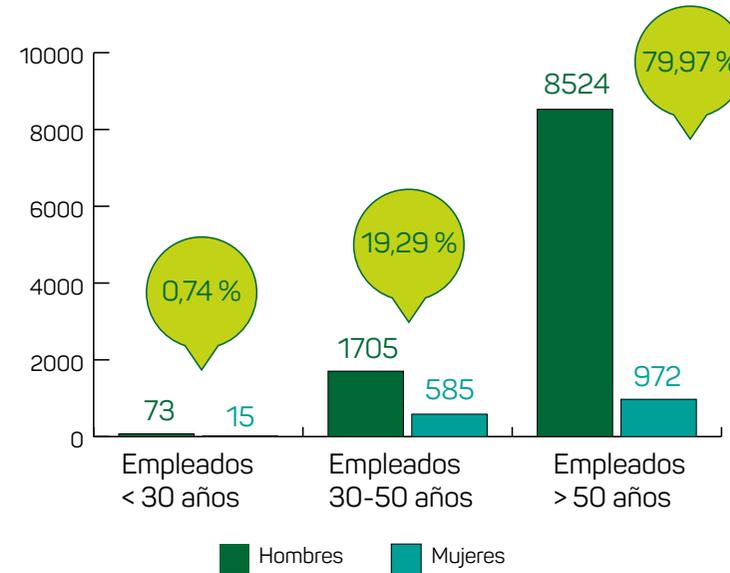
Plantilla total y por sexo



Plantilla por categoría profesional



Desglose de plantilla por edad



En cuanto a la distribución de la plantilla por edad, la mayoría de los empleados son personas de más de 50 años (79,97% del total), siendo la edad media de los empleados de Adif de 53,77 años.



## Relaciones laborales

El I Convenio Colectivo de Adif y Adif Alta Velocidad regula las relaciones laborales de la plantilla de Adif, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2017, cuya prórroga fue acordada por su Comisión Paritaria y Comisión Negociadora y autorizada por la Administración hasta el 31 de diciembre de 2018. El Convenio cubre al 93,78% de los empleados de la entidad. En el año 2017 se ha avanzado en diferentes etapas del mismo:

- Sobre la nueva Ordenación Profesional, se ha presentado el proyecto de la Empresa, y se va avanzando en los trabajos relativos a la funcionalidad.
- Se han concluido las tareas del Grupo de Trabajo de categorías penosas.
- Culminación de la Integración plena de todo el personal procedente de la extinta FEVE a la normativa laboral de Adif.
- Se acordó un nuevo marco de movilidad voluntaria por concurso.
- Se culminó la primera fase de los trabajos del Grupo de Normativa Laboral.
- Se realizó y presentó a la Representación de Personal el Diagnóstico de Situación de Igualdad en Adif, paso previo a la elaboración de un nuevo Plan de Igualdad.
- Puesta en marcha de los nuevos requisitos de Política Social y modificación de algunas ayudas.
- Culminación del trasvase del personal del canal de venta a Renfe Operadora.
- Acuerdo del incremento salarial 2017.
- Puesta en marcha de la Circular de Jubilación Parcial.
- Aplicación de la tarifa especial ferroviaria de Renfe al personal de Adif.



En marzo de 2017 se acordó finalmente el trasvase del personal del Canal de Venta a Renfe Operadora, con el mantenimiento de todos sus derechos. En reunión conjunta de los CGE de Adif y Renfe Operadora, con las Direcciones de ambas empresas el 23 de mayo de 2017 se culminó todo el trasvase con el proceso del artículo 44 del Real Decreto Legislativo 2/2015 de 23 de octubre.

Todo este proceso concluyó con el trasvase de 844 personas con fecha de efectividad del 1/06/2017.

Posteriormente se constituyó una Comisión de Seguimiento con el fin de evaluar el mismo y solucionar posibles incidencias. Concluyó sin existir prácticamente ningún problema.

En cuanto a la Jubilación Parcial recogida en el Convenio Colectivo, fue acordada con el Comité General el 2 de octubre de 2017 y suscrita la Circular Plan de Jubilación Parcial 2017, que fijaba un total de 400 plazas con reducción de jornada al 50% y 153 plazas con reducción de jornada del 75%.

Tras un proceso arduo de solicitudes y contratos con trabajadores relevistas, se puso en marcha en Adif la Jubilación Parcial. Igualmente se constituyó una Comisión de Seguimiento para analizar el proceso.

Adif cuenta con diferentes modalidades de representación de sus empleados, a través de los cuales participan en las decisiones de la entidad:

- Comité General de Empresa: Es un órgano de interlocución y negociación para el tratamiento de los asuntos de carácter general y de negociación colectiva.
- Comités de Empresa y Delegados de Personal: Estos Comités realizan reuniones bimestrales con la Dirección, en las que se tratan los asuntos propios de su ámbito territorial.
- Comité General de Seguridad y Salud: Es el órgano de máximo nivel participativo en material de prevención de riesgos laborales, del que emanan las directrices y al que se vinculan los demás comités de seguridad y salud.
- Comisiones de Seguridad en la Circulación: Son los órganos de consulta y tratamiento de aspectos técnicos de seguridad en la circulación, aprobación de planes y seguimiento de índices específicos.
- Consejo Asesor de Formación y Comisión Paritaria del Consejo: Este Consejo se ha generado para la elaboración y seguimiento del Plan de Formación de Adif. La Comisión Paritaria se ha dedicado en los últimos meses a las acciones para la integración definitiva del personal procedente de FEVE.
- Comisión de Política Social e Igualdad: Esta comisión gestiona y realiza el seguimiento del fondo de ayudas sociales, propone medidas de actuación y gestiona el seguimiento de los indicadores de igualdad de oportunidades y discriminación. En 2017 se puso en marcha el nuevo tratamiento de las ayudas graciables, modificando algunas de ellas y se presentó a la Representación de Personal el Diagnóstico de Situación elaborado por la empresa, de realización obligatoria y paso previo a la elaboración del nuevo Plan de Igualdad.
- Comisión de Conflictos Laborales: Esta comisión sirve para mediar o resolver los conflictos de interpretación y aplicación del convenio colectivo o ante el anuncio de una convocatoria de huelga.

## Selección de personal

Los procesos de selección de personal de Adif están establecidos en la Normativa Laboral para el personal sujeto al Convenio Colectivo.

La Oferta de Empleo Público (OEP) para personal de estructura de apoyo se publicó en octubre de 2017 en el BOE, quedando resuelta en marzo de 2018, y a través de la cual ingresaron 39 nuevos trabajadores.

También se ha publicado en diciembre de 2017 una convocatoria para 89 puestos de ascenso a la Estructura de Apoyo (técnicos), que será resuelta en 2018.

En lo que se refiere a los puestos fuera de convenio, los procesos de cobertura tienen como objetivo principal la incorporación de los recursos humanos adecuados para resolver las necesidades de la empresa, identificando a los empleados con potencial y facilitando el desarrollo personalizado de sus competencias, acorde con el Modelo de Liderazgo-Gestión Directiva 3C. Dentro del Modelo de Liderazgo

Gestión Directiva 3C se incluyen también procesos de evaluación continua como los Centros de Evaluación para la detección del potencial de los profesionales de Estructura.

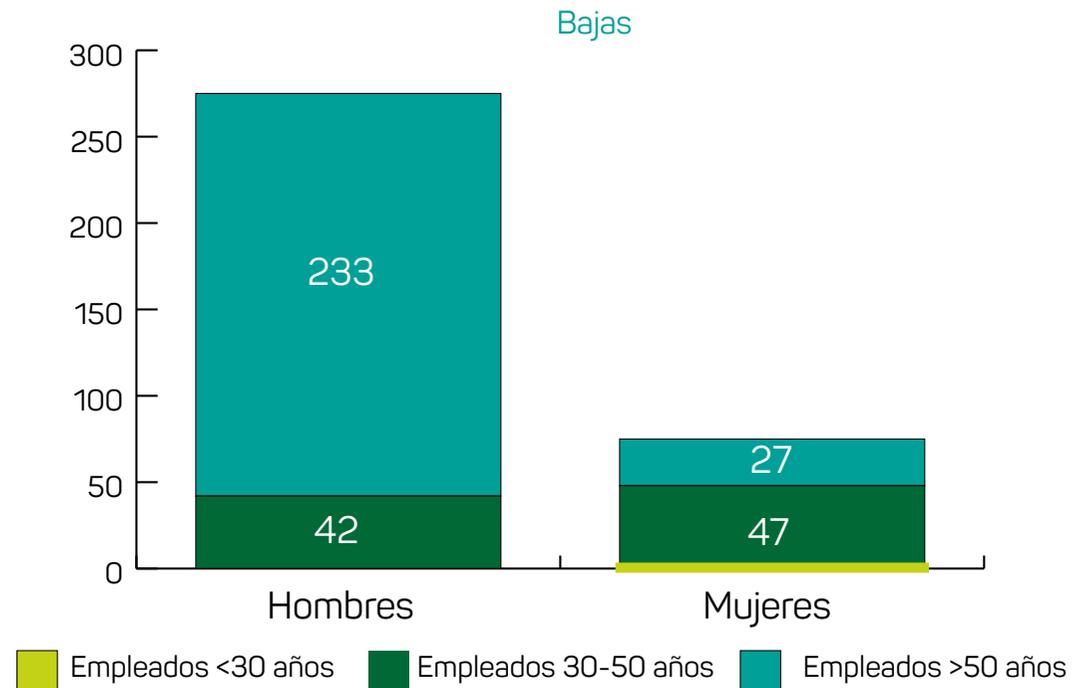
En Julio de 2017, el Comité de Dirección de la Entidad aprobó un documento de criterios en materia de provisión de puestos y movilidad de los puestos de Estructura de Dirección, con el objetivo de que, además de atender las necesidades y objetivos de la organización, sirvan para identificar el talento, sean motivadores para las personas y consigan transmitir la importancia del desarrollo profesional, estando alineados con el modelo de Gestión por Competencias de Adif.

También se han resuelto los procesos de selección para 38 puestos de ascenso a la Estructura de Apoyo (técnicos), publicados en 2015. En lo que se refiere a los puestos fuera de convenio, los procesos de cobertura tienen como objetivo principal la incorporación de los recursos humanos adecuados para resolver las necesidades de la empresa, identificando a los empleados con potencial y facilitando el desarrollo personalizado de sus competencias, acorde con el Modelo de Liderazgo 3C. Dentro del Modelo de Liderazgo 3C se incluyen también procesos de evaluación continua como los Centros de Evaluación para la detección del potencial de los profesionales de Estructura.

En el año 2017 se han producido 307 altas en la empresa. El índice de rotación ha sido de 2,76%(s/Canal de Venta) o 6,13% (c/Canal de Venta)

	Hombres	Mujeres
<b>Bajas*</b>		
Empleados <30 años	0	1
Empleados 30-50 años	42	47
Empleados >50 años	233	27
<b>Total</b>	<b>350</b>	

\* El número de bajas incluye las de los empleados que se han incorporado en 2017 a la plantilla de Adif y han dejado de trabajar en la compañía durante 2017.



En cuanto a la igualdad de oportunidades y a la diversidad, ambos son aspectos que siempre han estado presentes en la gestión de las personas de Adif. En el año 2008 se presentó un informe con un primer diagnóstico de la situación de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en la entidad, que culminó con la elaboración del Plan de Igualdad. Su vigencia, inicialmente prevista hasta el 31 de diciembre de 2012, se prorrogó hasta la finalización del II Convenio Colectivo de Adif, estableciéndose acciones e indicadores que permitían su seguimiento y actualización.

En el año 2017, conforme mandataba el I Convenio Colectivo, se elaboró un nuevo diagnóstico de situación en igualdad, recogiendo indicadores cuantitativos, cualitativos, análisis de documentación, elaboración y resultado de encuesta y conclusiones y propuestas de actuación, que fue presentado en sesión de 17 de octubre, concluyendo que “no se apreció ninguna medida, decisión o precepto que nos haga pensar en la existencia de discriminación o que genere desigualdad entre hombres y mujeres”. Esta actuación es previa a la futura elaboración y negociación del II Plan de Igualdad de Adif.

Durante el año 2017 no se ha detectado por parte de la Comisión Mixta ningún caso de discriminación.

### Gestión del talento y desarrollo profesional

El éxito de la actividad llevada a cabo por Adif depende fundamentalmente del desempeño de sus trabajadores, y éste, de su satisfacción y motivación. En 2017, se ha continuado con el despliegue del nuevo Modelo de Gestión por Competencias, que puso en marcha la Dirección de Recursos Humanos en 2016 para adecuar los comportamientos de su catálogo a los que demanda el nuevo escenario de la Transformación Digital, y dar respuesta a los objetivos definidos en el Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus organismos públicos (PTDAGE).

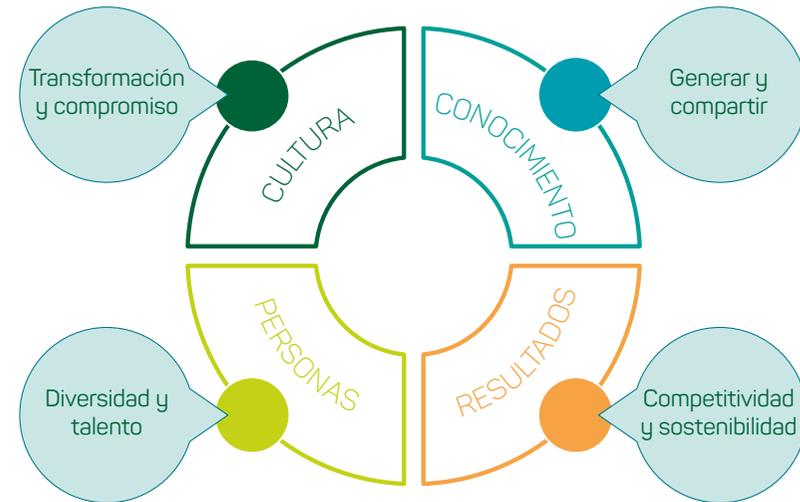


## NUEVO CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

El nuevo catálogo de competencias es similar en estructura al anterior, que está vigente desde el año 2006, pero se actualiza incorporando conceptos asociados a la transformación digital: agilidad, flexibilidad, colaboración y cooperación, eficiencia, transparencia, participación, rapidez, etc. De esta manera se formalizan los comportamientos esperados para facilitar un marco homogéneo y la sistemática necesaria para incrementar las fortalezas y paliar las debilidades en este nuevo escenario.

El nuevo catálogo se articula en torno a cuatro dimensiones:

- Conocimiento: necesidad de adquirirlo, mantenerlo, generarlo y compartirlo, aprovechando las posibilidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs).
- Resultados: esta dimensión se articula en torno a la competitividad y la sostenibilidad.
- Personas: se articula en torno a la capacidad de gestionar la diversidad, que cada vez es más amplia, y el talento, cada vez más complejo.
- Cultura: capacidad de adaptarse a una transformación permanente y cada vez más acelerada, y el compromiso de asumirla y transmitirla con entusiasmo y compromiso.



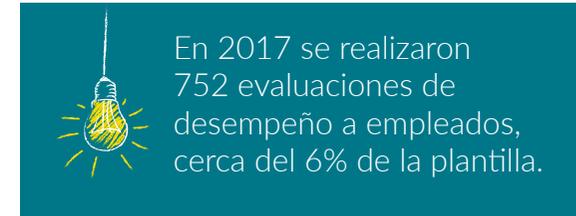
La Evaluación de Desempeño 360 de 2017, al igual que la del anterior, se realizó conforme a este nuevo Catálogo de Competencias de Adif adaptado a la Transformación Digital. El modelo de Evaluación del Desempeño 360 ofrece un contraste entre diferentes visiones (la propia, la del Jefe, Pares y Colaboradores) y permite que los evaluados tomen conciencia de cómo otras personas perciben su comportamiento, potenciando el Modelo de liderazgo de Adif "Gestión Directiva 3C" y promoviendo una cultura de desarrollo del talento.

En 2017 el Desempeño Global Medio de Adif fue del 84,67% y se realizaron 752 evaluaciones a empleados, cerca del 6% de la plantilla.

Por otra parte, en 2017 se ha continuado aplicando el Modelo Integrado de Dirección por Objetivos (DPO), que contribuye a mejorar la transparencia y favorece el desarrollo y el despliegue de los objetivos de empresa y de área a todo el personal sujeto al Sistema de Objetivos, generando así un mayor compromiso del personal con los objetivos clave de la entidad. La Alta Dirección está implicada directamente en la elaboración de los objetivos de la empresa y todos los ellos se gestionan con un formulario absolutamente transparente para el evaluador y el evaluado. En 2017 el grado de consecución de los objetivos de Adif fue del 98,30%, evaluando a un total de 4.236 personas, lo que representa un 33% de la plantilla.

Derivado de esta evaluación por desempeño y del Modelo Integrado de Dirección por Objetivos se han llevado a cabo dos actuaciones destacadas:

- Profundización en la implantación de la Comunidad de Desarrollo Directivo, integrada dentro de la plataforma Conecta 3.0, que genera contenidos propios relacionados con el desarrollo de competencias y fomenta el intercambio de conocimientos y la inteligencia colectiva de la organización. En 2017 se amplía este Espacio a todas las personas de Estructura de Apoyo con el fin de potenciar el Modelo de Liderazgo Gestión Directiva 3C y el Modelo de Gestión por Competencias.
- Elaboración del boletín de noticias mensual titulado “La marmita”, que reciben todos los miembros de la comunidad por correo electrónico y que incluye las principales novedades del blog. Hasta 2017 se han realizado 54 ediciones, con casi 400 entradas en el blog y 180 archivos compartidos.



En línea con los resultados de la evaluación de desempeño y durante el 2017 se ha continuado profundizando y poniendo en marcha diferentes iniciativas y programas, que fomentan el aprendizaje, la motivación y el reconocimiento.

### DEJANDO HUELLA

En 2017 se ha puesto en marcha el programa “Dejando Huella”, un programa de desarrollo destinado a sistematizar el aprendizaje de la organización y contribuir a la gestión del conocimiento evitando que se pierda como consecuencia del envejecimiento de la plantilla.

Los Directivos sénior actúan como agente de transmisión de conocimientos, experiencia, actitudes y cultura empresarial empaquetando su conocimiento en soportes adecuados a la nueva generación de profesionales (Un libro para leer, un vídeo para ver y una presentación para contar).

### PERSONAS QUE CAMBIARÁN LA EMPRESA

Programa destinado a preparar a los futuros directivos del cambio con el conocimiento de las nuevas tendencias y herramientas que surgen en el ámbito empresarial. Han participado más de 100 personas en conferencias con carácter mensual grabadas para favorecer la transmisión del conocimiento y en la que los participantes trabajaron en equipo como un Think Tank, detectando tendencias para la mejora personal, tendencias organizativas y tendencias sociales.

### COACHING ENTRE PARES

Práctica innovadora de desarrollo del talento destinada a reforzar el aprendizaje entre compañeros, sobre la base de la colaboración, la confianza y la horizontalidad, contribuyendo a poner en valor la experiencia y habilidades directivas.

El programa se inició en 2015 y ha cumplido su tercer año de andadura, participando hasta 28 integrantes de la Estructura de Dirección, 4 de los cuales han adquirido el nivel de coach interno, y han realizado 4 procesos de Coaching Interno en Adif en 2017.

### CARTELERA DE ÉXITOS

Iniciativa destinada a difundir a toda la organización la oferta de vídeos de aprendizaje informal, fomentando la motivación y el reconocimiento a través de un concurso.

En 2017 se lanzaron 7 carteleras y los vídeos pueden consultarse en el portal TV-Formación.

**ADIF EN PRIMERA PERSONA**

Iniciativa destinada a dar a conocer y profundizar en los distintos procesos de gestión de la empresa, a través de sus responsables por medio de micro-videos. Desde 2014 se han grabado 35 vídeos.

**PRESENTACIONES DE ALTO IMPACTO**

Programa destinado a incrementar la capacidad de conectar con el público en eventos, presentaciones, y reuniones, mediante la realización de monólogos con introducción de pinceladas de humor. Desde 2015 se han grabado 25 monólogos de gestión.

**EXPERIENCIAS DE ÉXITO**

Programa lanzado en 2013 y con continuidad en los dos últimos años, que contribuye a captar el talento de las personas de la organización.

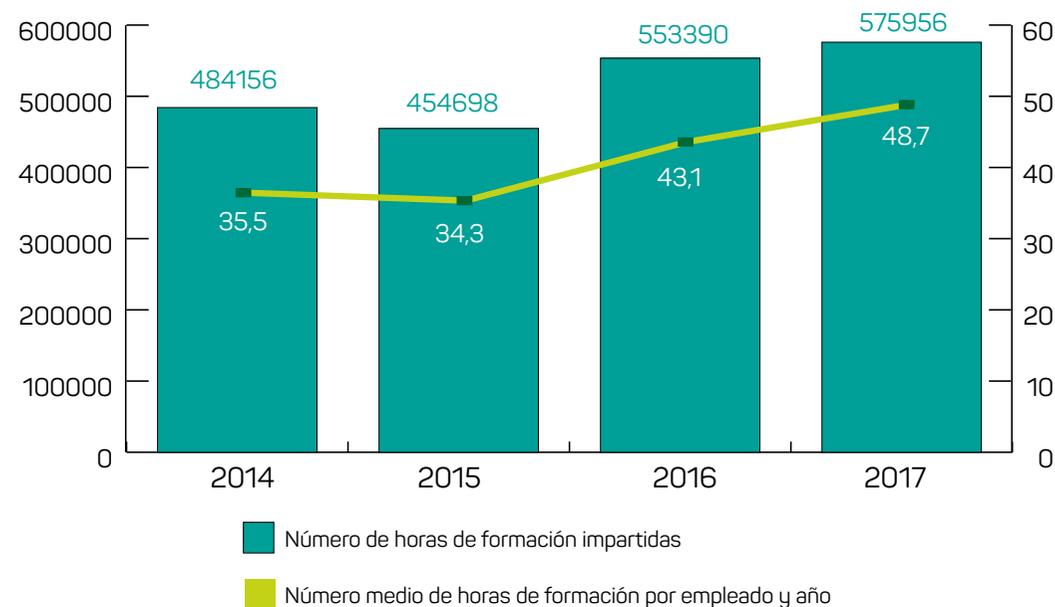
Los participantes seleccionaron, narraron y grabaron un total de 153 Experiencias de éxito desde su lanzamiento (circunstancias o acontecimientos profesionales vividos por cada uno de ellos que produjeron resultados exitosos), potenciando la transmisión de conocimiento y buenas prácticas.

**Formación**

La formación en Adif es una actividad soporte para la consecución de los objetivos de las áreas. El principal objetivo de Adif en materia de formación es potenciar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, de modo que contribuyan a la excelencia operativa de la entidad. La formación, además de orientar su efectividad en los procesos y la optimización de los resultados, concede importancia a la implicación de los trabajadores en los valores clave de la entidad, como la innovación, la mejora continua, la excelencia, la responsabilidad social y la sostenibilidad, entre otros.

La identificación de necesidades formativas se lleva a cabo de forma conjunta por todas las áreas de actividad y por los representantes legales de los trabajadores. Con base en las necesidades identificadas, se elabora un Plan de Formación Anual, en el que se planifican, detallan y conforman las iniciativas formativas a abordar durante el ejercicio.

Durante 2017, Adif ha impartido 575.956 horas de formación a sus empleados, atendiendo a las necesidades de competencia específicas de cada negocio, siempre alineados a su misión, visión y valores, habiéndose logrado una cifra de 48,7 horas de formación por empleado.



Para llevar a cabo una gestión eficiente del Plan de Formación Adif emplea diversos sistemas o aplicaciones informáticas conectadas a red que introducen mejoras continuas. Adicionalmente, se utilizan nuevas metodologías y herramientas para hacer más eficaz y eficiente el proceso formativo, como es la utilización de simuladores, videoconferencias o teleformación. Alrededor del 40% de la formación que se desarrolla utiliza metodologías no presenciales a través de diferentes plataformas, como son el Centro de Formación Virtual (CFV), el Aula Virtual, Sistema de Videoconferencia, y el Portal Formación TV, entre otros.

La formación va dirigida a todos los colectivos profesionales de la entidad. A grandes rasgos, la temática formativa se divide en tres grandes bloques de formación:

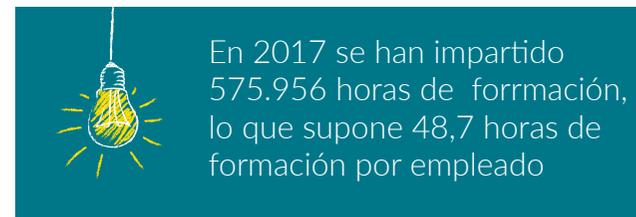
- Seguridad integral (seguridad en la circulación, salud y prevención de riesgos laborales, protección y seguridad y seguridad ambiental), que supone un 50% de las horas del Plan de Formación. Se realizaron en 2017 un total de 3.460 acciones formativas. El programa más destacado ha sido el Plan de Seguridad.
- Infraestructura y sistemas (mantenimiento y desarrollo de las infraestructuras, I+D+I, Informática), que implica otro 35% de las horas con un total de 912 cursos impartidos.
- Gestión y competencias (gestión de procesos, habilidades personales, calidad, Responsabilidad Corporativa, idiomas, etc.), que supone el 15% restante de las horas del Plan de Formación. Se han realizado un total de 618 cursos.

La inversión realizada a lo largo de 2017 en formación ha sido de 4.714.793,3 euros

## Incentivos y beneficios sociales

Además de la retribución variable basada en el cumplimiento de distintos objetivos a cumplir por los empleados (personales transversales, de contribución al equipo y del catálogo de competencias), Adif pone a disposición de sus trabajadores cubiertos por Convenio una amplia oferta de beneficios sociales para mejorar la vida personal y laboral, ofreciendo a sus empleados prestaciones no retributivas o beneficios sociales como son:

- Reconocimientos médicos, campañas de medicina preventiva, ayudas para gastos médicos extraordinarios, ayudas por incapacidad temporal complementarias a las de la Seguridad Social, complemento prestaciones por incapacidad temporal, ayudas contra la drogodependencia y el alcoholismo, campañas de vacunación, etc.
- Seguro de vida.
- Títulos de transporte con tarifa gratuita en cercanías y trenes regionales, y tarifas especiales en grandes líneas y AVE.
- Ayudas por hijos discapacitados.
- Prestaciones por defunción.



- Anticipos.
- Defensa jurídica.
- Acogimiento familiar y tutela de mayores incapacitados, parejas de hecho: se les reconoce con independencia de su orientación sexual los mismos beneficios que a las de derecho.
- Asistencia psicológica.
- Acoplamiento a otros puestos por pérdida de facultades.
- Movilidad por reunión de cónyuge o pareja de hecho.
- Facilidades o descuentos en servicios.
- Centro de Formación CFV para empleados y familiares.

	Hombres	Mujeres
Empleados que se han acogido al permiso parental	85	52
<b>Total</b>	<b>137</b>	

Además de las medidas anteriores, tras la firma del I Convenio Colectivo de Adif y Adif-AV se ha mejorado el régimen de ayudas por hijos con discapacidad intelectual y se han mejorado algunas ayudas para gastos médicos.

Por otro lado, es importante destacar que de aquellos empleados que se benefician del derecho al permiso parental, una vez finalizado dicho permiso, el 100% vuelven a incorporarse a sus puestos de trabajo.

## Conciliación laboral

En el Plan de Igualdad se establecen las iniciativas promovidas y ofrecidas en materia de conciliación laboral y personal a los empleados de Adif. Los objetivos fundamentales de este plan son:

- Avanzar en la entidad en la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Eliminar las posibles discriminaciones por razón de sexo.
- Fomentar el igual valor de hombres y mujeres en todos los ámbitos, así como, la eliminación de estereotipos.

Las medidas de conciliación existentes en Adif se encuentran recogidas en su normativa laboral y su contenido básico puede consultarse por todos los trabajadores dentro del Portal Inicia.

### MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

- Flexibilidad horaria
- Reducción de jornada
- Jornada a tiempo parcial
- Reducción de jornada por guarda legal y jornadas especiales
- Licencias
- Permisos retribuidos
- Permisos no retribuidos
- Excedencias voluntarias
- Teleformación

## b) Ciudadanos

Adif es consciente del relevante impacto que el desarrollo de su actividad tiene sobre las comunidades en las que opera y en el conjunto del país. La calidad y disponibilidad de las infraestructuras ferroviarias, su seguridad, el impacto de dichas infraestructuras en el desarrollo económico y la cohesión social, la necesidad de armonizar el desarrollo de la red con el respeto al medio ambiente, las oportunidades que ofrece el ferrocarril en la lucha contra el cambio climático, la necesidad de ser ejemplo de integridad y transparencia como empresa pública que necesita de la confianza de los ciudadanos, etc. Todo ello tiene efectos sobre la calidad de vida de los ciudadanos, y como ya indicamos al comienzo, “mejorar la vida de la gente” es nuestro propósito principal como empresa de servicio público.

Por ello, todo lo recogido en este informe refleja los diferentes impactos que tenemos en los ciudadanos y cómo tratamos de orientar la estrategia para que dichos impactos sean cada vez más positivos, abarcando la dimensión puramente operativa y de servicio, pero también la económica, social, ambiental y de gobierno de la entidad. Dicho esto, en este epígrafe del Informe queremos recoger algunos proyectos que entendemos son también relevantes y tienen una naturaleza social más específica.

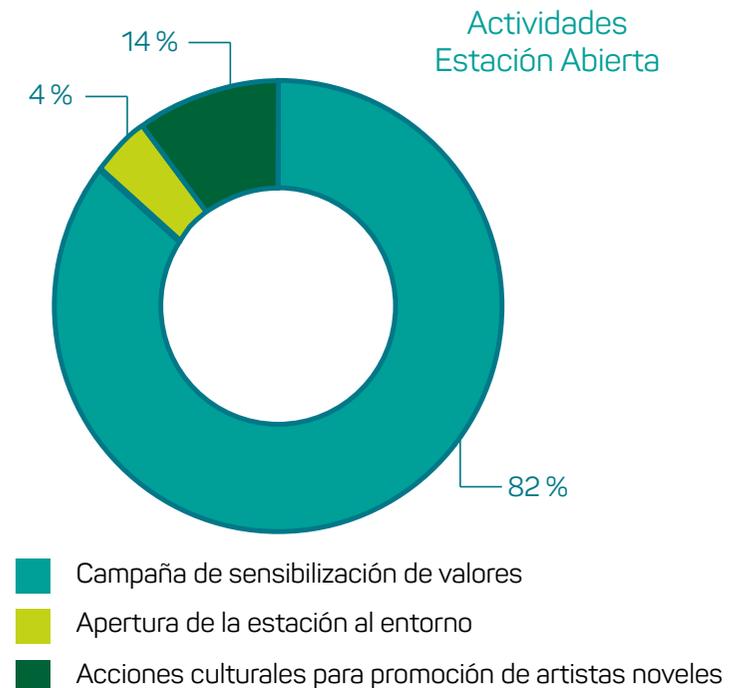
Veamos, de manera resumida, los datos de algunos proyectos desarrollados o iniciados durante el ejercicio 2017:

### Programa Estación Abierta

Como parte de la línea de trabajo de Acción Social de la empresa, que abarca proyectos que buscan un impacto positivo en la cohesión social, la cultura y la salud de las personas, se desarrolla desde el año 2007 el Programa Estación Abierta Adif. A través de este Programa se realizan numerosas actividades en las estaciones de ferrocarril y otras instalaciones gestionadas por Adif, muchas de ellas en colaboración con entidades sin ánimo de lucro, fundamentalmente ONG e instituciones. El objetivo es abrir la estación al entorno y ponerla al servicio de los valores y la cultura, lo cual incluye ceder gratuitamente espacio de manera temporal para que las ONL lleven a cabo actividades de sensibilización y difusión de sus proyectos.

En 2017 se han realizado 329 actividades en 67 estaciones distintas con una audiencia de 1,8 millones de personas. La valoración media de las actividades ha sido de un 8,6. Las ONG's captaron 2.348 socios en actividades desarrolladas en las estaciones en el marco del Programa.

El programa cuenta con tres ejes de actuación principales donde se aúnan las actividades que se realizan:



## Vías Verdes

Según se apuntaba anteriormente en relación con la sensibilización ambiental, Adif, como titular de suelos, infraestructuras y equipamientos anexos en líneas cerradas o sin servicio, promueve, a través de la reutilización de dichas infraestructuras, la creación de Vías Verdes.

Con este proyecto, Adif acerca al ciudadano a la naturaleza y realiza una labor de sensibilización ambiental, promoviendo al mismo tiempo la movilidad sostenible, el ocio alternativo y el respeto hacia el medio ambiente. Estas vías son accesibles y seguras para desplazamientos no motorizados y están adaptados a personas con movilidad reducida. A través de ellas se favorece un turismo ecológico y responsable en entornos ya integrados en su ecosistema y con un mínimo impacto ambiental para su desarrollo.

En 2017 se firmaron 11 contratos de Vías Verdes de Adif, que sumaron 137,69 Km, al Programa de Vías Verdes.

## Servicio Dialoga

Este servicio está dirigido a personas sordas y con discapacidad auditiva para facilitarles la comunicación y el acceso a la información de servicio de las estaciones. DIALOGA consiste principalmente en un servicio de video interpretación en lengua de signos española en las Oficinas de Atención al Cliente y en un servicio de megafonía de la estación que se representa de forma textual en los monitores de información. A través de los monitores de información se transmiten las incidencias más relevantes, situaciones de emergencia y otros mensajes de carácter general en lengua de signos. Además, hay disponible un servicio de información telefónica y comunicación vía texto para dispositivos móviles.

Durante el año 2017 se prestó el servicio DIALOGA en 21 estaciones de Adif. A través de la web corporativa de Adif ([www.adif.es](http://www.adif.es)) se pueden consultar las estaciones de Adif adaptadas en sus servicios e instalaciones a las necesidades de las personas sordas y con discapacidad auditiva.

## Activos para el desarrollo

También como parte de nuestra contribución a la cohesión social, en el año 2017 hemos iniciado el impulso a los alquileres sociales de inmuebles en desuso, trabajando en el diseño del Programa Activos para el Desarrollo. Con este Programa, cuyo lanzamiento está previsto en 2018, pretendemos dinamizar la recuperación social de activos ferroviarios en desuso titularidad de Adif (antiguas estaciones, muelles, naves, etc.) generando empleo y desarrollo social en los entornos locales, especialmente en las áreas rurales que más necesitan hacer frente al problema de la despoblación. El alquiler social implica unas condiciones muy favorables de arrendamiento, dando prioridad a la creación de riqueza y rentabilidad social mediante la colaboración con entidades sin ánimo de lucro, instituciones o emprendedores.

Durante 2017 se han inventariado más de 400 inmuebles, distribuidos por todo el territorio nacional, que podrían formar parte del Programa. Dichos activos se sumarían a los más de 130 arrendamientos sociales que ya ha realizado Adif en los últimos años, respondiendo a demandas específicas. El Programa persigue acelerar este tipo de alquileres mediante una mayor transparencia y proactividad, así como reforzando los criterios de sostenibilidad en el proceso de adjudicación de los inmuebles.

Programa es una de las 25 iniciativas estratégicas del Plan Transforma 2020 de Adif, dentro de los Objetivos Estratégicos de “Co-Creación de valor” y “Cohesión social”, contribuyendo a su vez a diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible: ODS 8 (Empleo digno y crecimiento económico), ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles) y ODS 17 (Alianzas para el logro de objetivos).

## Accesibilidad

Dentro del Objetivo Estratégico de cohesión social se sitúan también todas las mejoras realizadas en materia de accesibilidad de las estaciones, siendo esta cuestión, la accesibilidad, un reto social de máxima relevancia para Adif. Tratamos por ello mejorar progresivamente las condiciones de accesibilidad de las estaciones que gestionamos, eliminando de esta manera las dificultades que puedan suponer una discriminación en el acceso al transporte ferroviario.

En el año 2017 hemos continuado la colaboración con organizaciones representativas del sector de la discapacidad (CNSE, CERMI), lo cual es fundamental para mejorar en la atención de sus necesidades. Las principales actividades llevadas a cabo en dicho ejercicio han sido:

- Mejora de la accesibilidad en las estaciones de Valencia Cabanyal y Jaca.
- Mejora de la accesibilidad de las estaciones de Ciudad Real y Girona.
- Iniciadas las obras de accesibilidad de Aranjuez, Xeraco y Sant Jordi des Valls.
- En fase de redacción los proyectos de mejora de la accesibilidad de las estaciones de Amurrio, Areta, Barcelona França, Vicálvaro, Andoaín, Lezo Rentería, Ordizia, Urnieta, Billabona Zizurkil y Valencia Nord.

Aunque somos conscientes de que queda mucho por hacer, el proceso continuo de mejora de la accesibilidad en estaciones ha permitido que, en el año 2017, el 90,70% de viajeros utilicen estaciones multioperador accesibles, y el 92,73% de viajeros utilicen estaciones de alta velocidad accesibles, lo que supone un aumento respecto al ejercicio anterior.

Por último, en lo que respecta a la accesibilidad de las personas sordas o con dificultades de audición, hemos continuado prestando el Servicio DIALOGA, según se recoge a continuación.

## Plan integral de mejora de la seguridad de los cruces de vía 2018-2028

El “*PLAN INTEGRAL DE MEJORA DE LA SEGURIDAD DE LOS CRUCES DE VÍA 2018-2028*” (PIMSCV), que arranca en 2017, responde a la necesidad de reducir los arrollamientos accidentales en los cruces de vía que no cuentan con pasos a distinto nivel en la Red Ferroviaria de Interés General, tratando de abordar el problema desde un punto de vista integral.

Consta de 4 ejes de actuación: Plan 1: Plan de mejora de la seguridad en los pasos autorizados al mismo nivel ubicados en estaciones de viajeros de la RFIG y otros entornos; Plan 2: Plan de mejora y supresión de pasos a nivel; Plan 3: Plan de mejora de la seguridad en los sistemas de protección de la infraestructura frente a cruces indebidos (cruces por pasos viciosos y otros puntos no autorizados); Programa

de sensibilización y educación para la prevención de arrollamientos (dirigido a fomentar actitudes y conductas seguras en la población cuando interactúa con la infraestructura ferroviaria).

Tiene como objetivos específicos, mejorar la seguridad de los pasos autorizados para el cruce de vías, mejorar las instalaciones ferroviarias para disuadir y evitar el cruce indebido por pasos no autorizados y, concienciar a los viajeros y a población en general, fomentando actitudes y conductas seguras.

Constituye una de las 25 iniciativas estratégicas del Plan Transforma 2020 de Adif, dentro del objetivo Estratégico 1.1: "Seguridad en la Circulación". Así mismo, contribuye a diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible: ODS 3 (Salud y Bienestar), ODS 9 (Industria, Innovación e Infraestructura) y ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles).

### Programa #YOCRUZOSEGURO

Como parte del PIMSCV ya citado, en 2017 hemos trabajado en el diseño del Programa #YoCruzoSeguro. El Programa hay que entenderlo como complementario al importante esfuerzo económico y técnico realizado por Adif para aumentar la seguridad mejorando o eliminando los pasos a nivel y pasos entre andenes, así como realizando cerramientos para impedir los cruces indebidos de las vías.

En el ámbito de la mejora de la seguridad para evitar arrollamientos accidentales, consideramos fundamental realizar un trabajo preventivo informando y sensibilizando sobre la necesidad de adoptar conductas seguras por parte de la población. El objetivo del este proyecto es, a través de acciones comunicación y diálogo con grupos de interés, conseguir un cambio de actitudes respecto al uso de las infraestructuras ferroviarias.



**Cruza seguro,  
no te la juegues**

Utiliza SIEMPRE los pasos autorizados. Cuando el paso sea por las vías, antes de cruzar, PARA, MIRA, ESCUCHA, NO TE DISTRAIGAS Y ¡CRUZA SEGURO!

**#YO CRUZO  
SEGURO**

Programa de sensibilización y educación vial ferroviaria para la PREVENCIÓN DE ARROLLAMIENTOS

Dirección técnica:

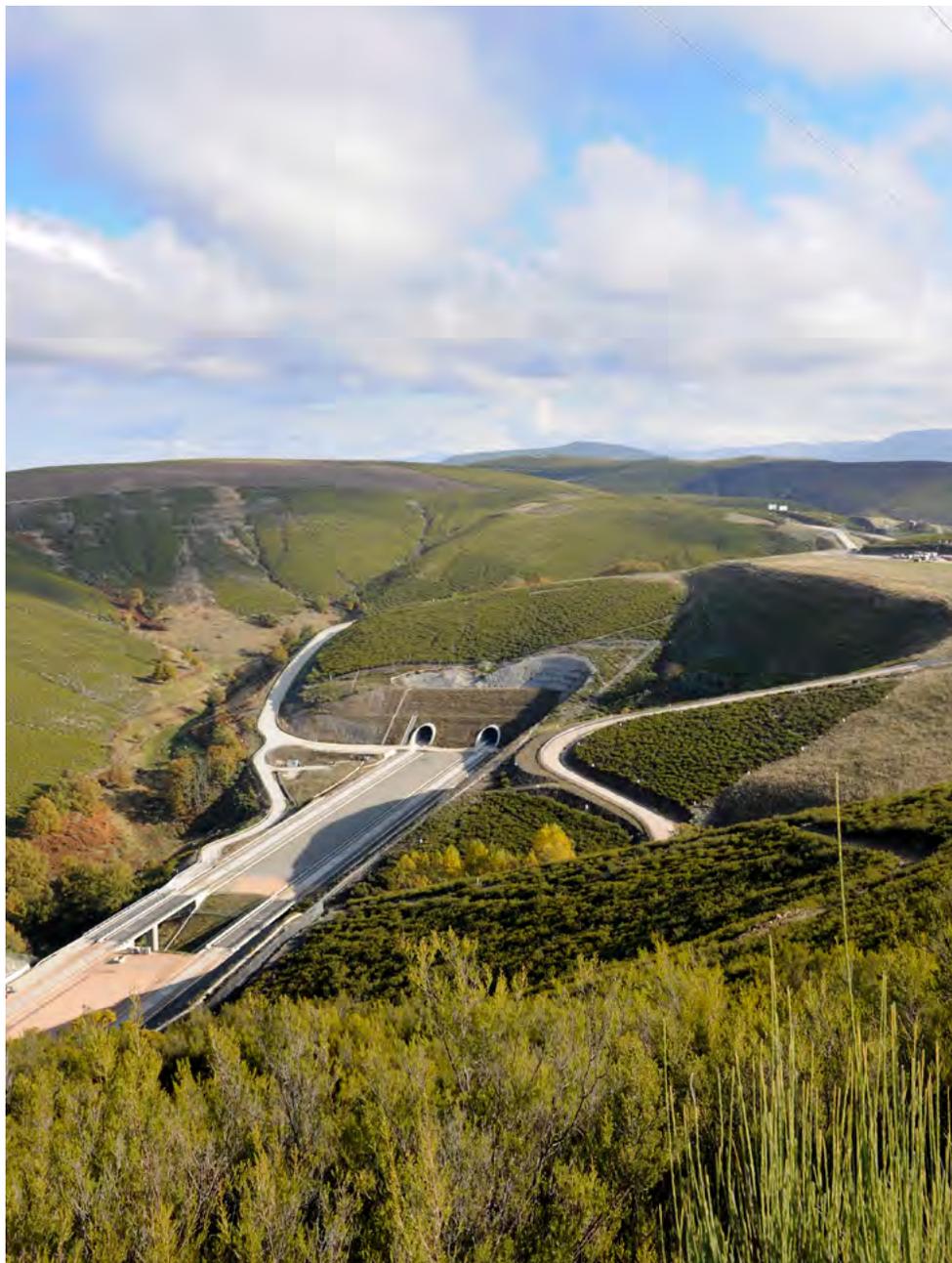


Colaboran:





4. Acerca de  
este informe



## 4.1 Alcance

Desde el año 2006, Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif) ha elaborado su Informe de Sostenibilidad, con el objetivo de transmitir su visión, su estrategia, y su desempeño en materia de Responsabilidad Corporativa. En la memoria de 2017, Adif da cuenta de sus compromisos y su desempeño en materia financiera y no financiera desde el 1 de enero de 2017 hasta el 31 de diciembre del mismo año.

El alcance de la memoria abarca la actividad de Adif en los países en los que opera. La mayoría de la información contenida en el informe corresponde a Adif exclusivamente, pero en algunos casos la entidad reporta información que incluye a Adif-AV, por no contar con la información relativa a determinados aspectos de la gestión de forma separada.

## 4.2 Estándares internacionales

El presente informe ha sido elaborado de acuerdo a las directrices establecidas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad versión 4 del *Global Reporting Initiative* (Principios y contenidos básicos y Manual de aplicación). En 2017 Adif ha decidido elaborar su informe de acuerdo a la opción de conformidad esencial, reportando al menos un indicador de los aspectos considerados relevantes para la compañía. La selección de aspectos relevantes se ha llevado a cabo en base a los resultados del análisis de materialidad, explicado a continuación, actualizado para la elaboración de este informe.

En el índice de contenidos y tabla de indicadores GRI de desempeño de la memoria, se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores. En caso de omisión de los indicadores centrales de desempeño, se explica la razón de la omisión.

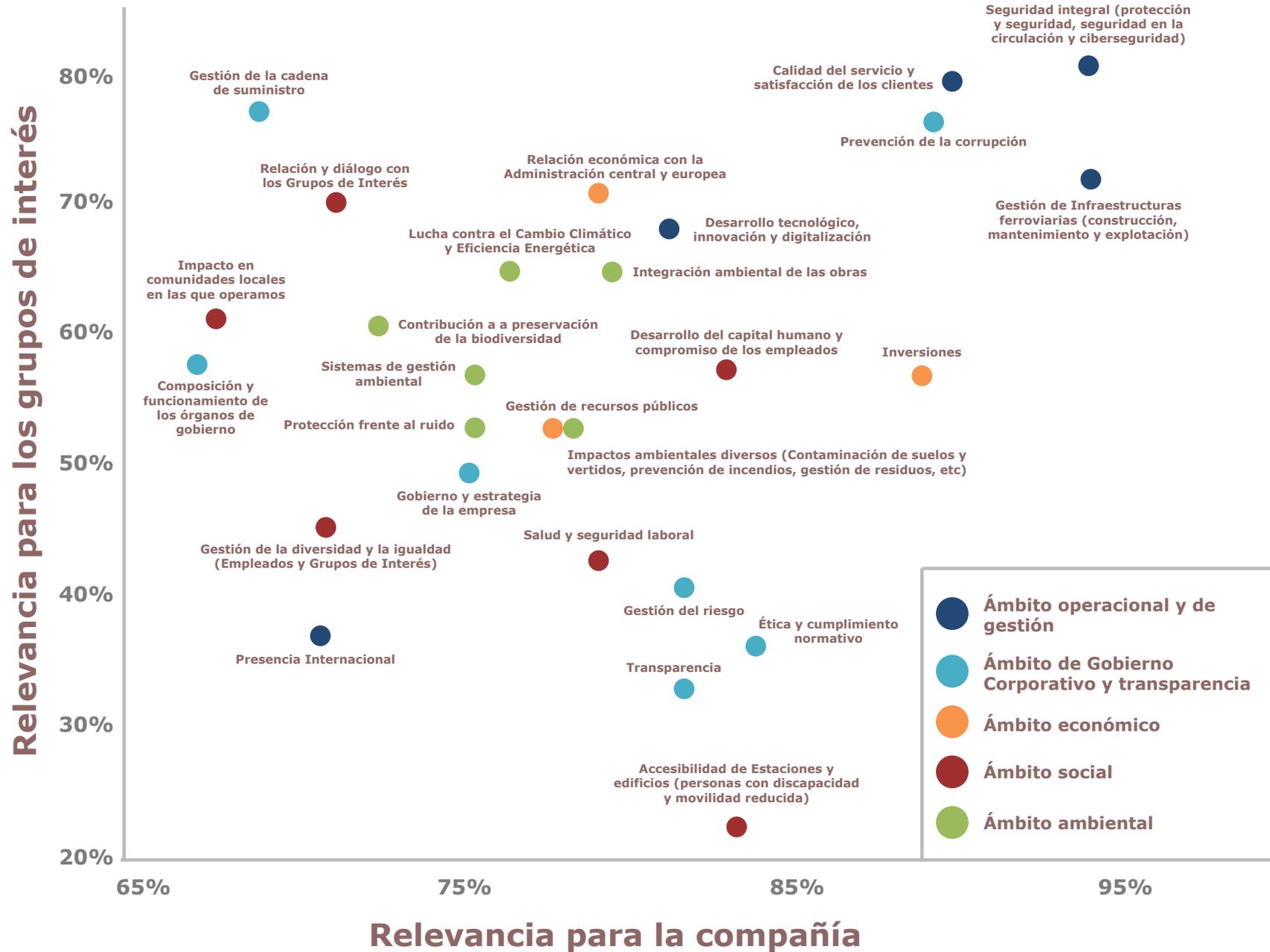
## 4.3 Análisis de materialidad

El análisis de materialidad realizado en 2015 y actualizado en 2016 se ha tomado como base para la elaboración del presente Informe de Sostenibilidad. Dicho análisis incluye la identificación y priorización de los asuntos relevantes de Adif, teniendo su actividad y las expectativas de sus grupos de interés. El resultado del análisis de materialidad puede consultarse en el apartado 2.3 del presente Informe.

En la siguiente tabla se muestra la relación entre estos asuntos relevantes para Adif y los aspectos considerados por la versión G4 de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del *Global Reporting Initiative*:

Aspectos relevantes para Adif	Aspectos G4
Seguridad integral (protección y seguridad, seguridad en la circulación y ciberseguridad)	Salud y seguridad de los clientes
Calidad del servicio y satisfacción del cliente	Etiquetado de los productos y servicios
Gestión de infraestructuras ferroviarias (construcción, mantenimiento y explotación)	Indicador propio de Adif
Ética y prevención de la corrupción	Anti-corrupción
Inversiones	Desempeño económico
Gestión de la cadena de suministro	Participación de los grupos de interés
Desarrollo tecnológico, innovación y digitalización	Iniciativas externas





## 5. Tabla de indicadores GRI



Las siguientes tablas detallan las páginas del Informe de Sostenibilidad 2017 de Adif donde se encuentran los contenidos de sostenibilidad de la guía de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión Estándares GRI opción exhaustiva y su correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS.

## CONTENIDOS BÁSICOS

INDICADOR	ODS	ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PÁGINA
G4-1		102-14	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización	Carta de la Presidenta	3
G4-3		102-1	Nombre de la organización	Acerca de este informe	109-110
G4-4		102-2	Marcas, productos y servicios más importantes	Modelo de negocio	9-13
G4-5		102-103	Ubicación de la sede central de la organización	C/ Sor Ángela de la Cruz, 3-3º 28.020-Madrid	
G4-6		102-4	Países en los que opera la organización	Modelo de negocio	11,13,77-78
G4-7		102-5	Régimen de propiedad y forma jurídica	Acerca de este informe	109-110
G4-8		102-6	Mercados Servidos	Modelo de negocio	9-13
G4-9		102-7	Tamaño de la organización	Resultados económicos y valor económico generado, Mejora del servicio y la seguridad, Empleados	51-66,93-103

INDICADOR	ODS	ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PÁGINA
G4-10		102-8	Principales características de la plantilla	Empleados	93-103
G4-11		102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Empleados	95
G4-12		102-9	Descripción de la cadena de suministro de la organización	Escucha a grupos de interés	36-42
G4-13		102-10	Cambios significativos durante el período de reporte	En el período que comprende la memoria se han producido cambios significativos en la organización. Los cambios significativos en la organización se comunican en los plazos de preaviso correspondientes especificados en el convenio	
G4-14		102-11	Cobertura del principio de precaución	Respeto al medio ambiente	79-91
G4-15		102-12	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	Escucha a grupos de interés	36-42
G4-16		102-13	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	Escucha a grupos de interés	36-42
G4-17		102-45	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización	Acerca de este informe	109
G4-18		102-46	Proceso de elaboración de la memoria	Acerca de este informe	109-110
G4-19		102-47	Lista de los aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido de la memoria	Acerca de este informe	109-110

INDICADOR	ODS	ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PÁGINA
G4-20	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	103-1	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización	Los aspectos sobre los que se reporta hacen referencia a las actividades desarrolladas por la entidad y a los posibles impactos derivados de ellas	
G4-21	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	103-1	Límite de cada aspecto material dentro de la organización	Ver G4-20	
G4-22	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	102-48	Consecuencias de las re-expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	Acerca de este informe	
G4-23	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	102-49	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	Acerca de este informe	109
G4-24	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	102-40	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización	Escucha a grupos de interés	38-39
G4-25	 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	102-42	Criterios en los que se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Escucha a grupos de interés	36-42
G4-26	 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	102-43	Participación de los grupos de interés	Escucha a grupos de interés	36-42
G4-27	 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	102-44	Cuestiones y problemas clave surgidas a raíz de la participación de los grupos de interés y evaluación hecha por la organización	Escucha a grupos de interés	36-42,109-110
G4-28	 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	102-50	Período objeto de la memoria	Acerca de este informe	109
G4-29	 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	102-51	Fecha de la última memoria	2016	

INDICADOR	ODS	ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PÁGINA
G4-30		102-52	Ciclo de presentación de memorias	Anual	
G4-31		102-53	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria	rsc@adif.es	
G4-32a		102-54	Opción de conformidad elegida por la organización	Acerca de este informe	109
G4-33		102-56	Verificación externa de la memoria	El presente informe no ha sido verificado por un tercero	
G4-34		102-18	Estructura de gobierno de la organización	Buen gobierno, Ética y Transparencia y Gestión del riesgo	23-35
G4-56		102-16	Valores, principios, estándares y normas de la organización	Misión, visión y valores	8

## INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

INDICADOR	ODS	ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PÁGINA
G4-EC1		201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Resultados económicos y valor económico generado	49
G4-EC4		201-4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Resultados económicos y valor económico generado	49-50

## INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL\*

INDICADOR	ODS	ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PÁGINA
G4-EN1		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen		83
G4-EN2		301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	El consumo de traviesas y balasto procedente de materiales valorizados es de un 0%. Los suministradores de carril no facilitan información sobre el porcentaje de materiales valorizados utilizados en la fabricación del acero	
G4-EN3		302-1	Consumo energético interno		82-83
G4-EN4		302-1	Consumo energético externo		82-83
G4-EN5		302-3	Intensidad energética		82-83
G4-EN6		302-4	Reducción del consumo energético		82-83
G4-EN7		302-5	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios		82-83
G4-EN8		303-1	Captación total de agua según la fuente		83
G4-EN9		303-2	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua		83

INDICADOR	ODS	ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PÁGINA
G4-EN10		303-3	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Memoria Medioambiental 2016	
G4-EN11		304-1	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad		90
G4-EN12		304-2	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios		90
G4-EN13		304-3	Hábitats protegidos o restaurados		90
G4-EN14		304-4	Número de especies incluidas en la lista roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	Memoria Medioambiental 2016	
G4-EN15		305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)		87-88
G4-EN16		305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)		
G4-EN17		305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)		87-88

INDICADOR	ODS	ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PÁGINA
G4-EN18		305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero		87-88
G4-EN19		305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero		87-88
G4-EN20		305-6	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	Memoria Medioambiental 2016	
G4-EN21		305-7	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	Memoria Medioambiental 2016	
G4-EN22		306-1	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Memoria Medioambiental 2016	
G4-EN23		306-2	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento		87-88
G4-EN24		306-3	Número y volumen totales de los derrames significativos		87-88
G4-EN25		306-4	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i, ii, iii y viii del Convenio de Basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente		87-88
G4-EN26		306-5	Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización		88

INDICADOR	ODS	ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PÁGINA
G4-EN27		NA	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios		79-80,93
G4-EN28		301-3	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Memoria Medioambiental 2016	
G4-EN29		307-1	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	En 2017 Adif no ha recibido sanciones ni multas significativas derivadas del incumplimiento de la normativa o la legislación relativas al medio ambiente	
G4-EN30		NA	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de persona		82-90
G4-EN31		NA	Desglose de los gastos e inversiones ambientales		93
G4-EN32		308-1	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios ambientales	Memoria Medioambiental 2016	
G4-EN33		308-2	Impactos ambientales significativos, actuales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	Memoria Medioambiental 2016	
G4-EN34		103-2	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	En 2017 Adif no ha recibido reclamaciones significativas relativas al medio ambiente	

## INDICADORES DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

INDICADOR	ODS	ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PÁGINA
G4-LA1		401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región	Empleados	93-98
G4-LA2		401-2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	Personal dentro del Convenio Colectivo	
G4-LA3		401-3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Empleados	103
G4-LA5		403-1	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Empleados	93-103
G4-LA6		403-2	Indicar los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosados por región y sexo	Empleados	93-103
G4-LA7		403-3	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	Empleados	93-103
G4-LA8		403-4	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	No se han identificado riesgos elevados de enfermedad profesional por la actividad de Adif	

INDICADOR	ODS	ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PÁGINA
G4-LA9		404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Empleados	95
G4-LA10		404-2	Tipo y el alcance de los programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Empleados	98-102
G4-LA11		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Empleados	99-100
G4-LA12		405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Buen gobierno, Ética y Transparencia y Gestión del riesgo, Empleados	23-35,93-95
G4-LA13		405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	La relación es 1:1	
G4-LA16		103-2	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	En 2017 no se han registrado reclamaciones sobre prácticas laborales	

## INDICADORES DE DERECHOS HUMANOS

INDICADOR	ODS	ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PÁGINA
G4-HR3		406-1	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	En 2017 no se han registrado casos de discriminación en materia de derechos humanos	

INDICADOR	ODS	ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PÁGINA
G4-HR4		407-1	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	En 2017 no se han identificado centros ni proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados	
G4-HR12		103-2	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	En 2017 no se han registrado reclamaciones sobre derechos humanos	

## INDICADORES DE DESEMPEÑO EN LA SOCIEDAD

INDICADOR	ODS	ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PÁGINA
G4-S01		413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Escucha a grupos de interés	36-42
G4-S02		413-2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales, sus impactos y ubicación	En 2017 no se han identificado impactos negativos significativos sobre las comunidades locales	
G4-S06		415-1	Valor de las contribuciones políticas económicas o en especie, por país y destinatario	En 2017 no se han realizado contribuciones políticas	
G4-S07		206-1	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	En 2017 no se han registrado demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia	
G4-S08		419-1	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	En 2017 Adif no ha recibido sanciones ni multas significativas derivadas del incumplimiento de la legislación y normativa	

INDICADOR	ODS	ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PÁGINA
G4-S011		103-2	Número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	En 2017 no se han registrado reclamaciones sobre impactos sociales	

## INDICADORES SOBRE RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

INDICADOR	ODS	ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PÁGINA
G4-PR1		416-1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	La gestión de infraestructuras ferroviarias se lleva a cabo en base a unos exigentes criterios de seguridad. Ver capítulo "Mejora del servicios y la seguridad"	
G4-PR5		102-43 102-44	Resultados de las encuestas o principales resultados para medir la satisfacción de los clientes	Escucha a grupos de interés	36-42
G4-PR7		417-3	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia	En el ejercicio 2017 no se han registrado casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia	
G4-PR8		418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Satisfacción de clientes	74-76
G4-PR9		419-1	Valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	En 2017 Adif no ha recibido sanciones ni multas significativas derivadas del incumplimiento de la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	

\*Indicadores medioambientales: \* Todos los indicadores reportados en la tabla se reportan también en la Memoria Medioambiental 2016 (además del resto de indicadores correspondientes a la opción de conformidad exhaustiva).

