

Sarea

- Sare-kilometroak: 45,10.
- Lineak: 2.
- Geltoki-kopurua: 41.
- Ibilgailuak: 46 tren.
 - 5 bagoi: 22.
 - 4 bagoi: 24.
- Tallerrak: 2 (Ariz eta Sopela).
- BAB (Bezeroaren Arretarako Bulegoak): 3.
- Azpiestazio elektrikoak: 12.

Pertsonak

- Lantaldea: 781.
- Emakumeak: 246.
- Gizonak: 535.
- Adina, batez beste: 46,8.

La red

- Kilómetros de red: 45,10.
- Lineas: 2.
- Número de estaciones: 41.
- Material Móvil: 46 unidades-tren.
 - 5 coches: 22.
 - 4 coches: 24.
- Talleres: 2 (Ariz y Sopela).
- OACs (Oficinas de Atención a Clientes): 3.
- Subestaciones eléctricas: 12.

Las personas

- Plantilla: 781.
- Mujeres: 246.
- Hombres: 535.
- Edad media: 46,8.

Bezeroak

- Bidaiak guztira: 91.570.001. Igoera: 1.651.191 (+%1,84).
- Lanegunekoak, batez beste: 300.048.
- Geltokirik jendetsuenak: Zazpikaleak/Casco Viejo, Moyua eta Indautxu.
- Ordu jendetsuena: 14-15 h.
- Bidaiarik ohikoena: Zazpikaleak/Casco Viejo - Santimami/San Mamés.

Zerbitzu-kalitatea

- Balioespen orokorra: 8,35 10etik.
- Harro erabiltzaile modura: %96.
- Asebetetzea: %98 zerbitzuarekin ase edo oso ase sentitzen dira.
- Bidaiaeren arrazoia: Lana %49.
- Metroaren hautua: %60 erosotasuna, puntualtasuna eta maiztasuna.

Clientela

- Total viajes: 91.570.001. Incremento 1.651.191 (+1,84%).
- Media de laborable: 300.048.
- Estaciones más utilizadas: Zazpikaleak/Casco Viejo, Moyua e Indautxu.
- Hora con más viajes: 14-15 h.
- Trayecto más frecuente: Zazpikaleak/Casco Viejo - Santimami/San Mamés.

Calidad de servicio

- Valoración global: 8,35 sobre 10.
- Orgullo como persona usuaria: 96%.
- Satisfacción: 98% se sienten satisfechas o muy satisfechas por el servicio.
- Motivo del viaje: 49% por trabajo.
- Elección el metro: 60% por comodidad, puntualidad y frecuencia.

Bidaiak

- Egunik jendetsuena: azaroak 29, 346.098 bidaia.
- Urteazaharra: 74.913 bidaia.

Errekor historikoak

- Bidaiak guztira: **91.570.001**. Igoera: 1.651.191 (+%1,84).
- Gabon Gaua: 23.486 bidaia.
- Geltokirik jendetsuena: Zazpikaleak/Casco Viejo (7.211.370 bidaia).

23.846

Bidaiak

- Dia de más afluencia: 29 de noviembre 346.098 viajes.
- Nochevieja: 74.913 viajes.

Récord históricos

- Total viajes: **91.570.001**. Incremento: 1.651.191 (+1,84%).
- Nochebuena: 23.486.
- Estación más transitada: Zazpikaleak/Casco Viejo (7.211.370 viajes).

+1,84%

Metro-zerbitzua

- 95 zerbitzu berezi.
- 120 gau-zerbitzu.
- Fidagarritasuna: %99,87.
- Puntualtasuna %97,57.
- Ibiltako kilometroak: 4.911.249.
- Eginkako zirkulazioak: 204.114.

204.114

Servicio de metro

- 95 servicios especiales.
- 120 jornadas de servicio nocturno.
- Fiabilidad: 99,87%.
- Puntualidad: 97,57%.
- Kilómetros recorridos: 4.911.249.
- Circulaciones realizadas: 204.114.

99,87%

Kudeaketa ekonomikoa

- Estaldua-indizea: %87,16.
- Eragiketazko diru-sarrerak: 67.193.802 €.
- Inbertsioak: 2.165.247 €.
- Eragiketazko gastuak: 77.075.392 €.
- Tarifa-sarrera/bezero, batez beste: 0,71€.

Publizitatea

- 80 publizitate digitaleko euskarri sarean.
- Publizitateko diru-sarrerak Oppietan: 1.107.887 €.
- Kale-marketina geltokietan: FANT eta "Bilbao Bizkaia Arro".
- Beste merkataritza-ekintza batzuk: 3.000m2tik gora gainazal binilatu.

1.107.887

Gestión económica

- Índice de cobertura: 87,16%.
- Ingresos operacionales: 67.193.802 €.
- Inversiones: 2.165.247 €.
- Gastos operacionales: 77.075.392 €.
- Ingreso medio tarifario/cliente: 0,71 €.

67.193.802

Publicidad

- 80 soportes publicitarios digitales en la red.
- Ingresos por publicidad en Oppis: 1.107.887 €.
- Street marketing en estaciones: FANT y "Bilbao Bizkaia Arro".
- Otras acciones comerciales: más de 3000m² de superficie vinilada.

3.000 m²

Bidaiak egun bakarrean (azaroak 29)

Viajes en un día (29 de noviembre)

346.098

Estaldura-indizea Índice de cobertura

87,16%

L2

4.911.249

Ibiltako km
km recorridos

2019

Zazpikaleak/Casco Viejo
Geltokirik erabiliena
Estación más utilizada

7.211.370 bidaia
viajes

metro bilbao

metrobilbao.eus



Prestakuntza

- Prestakuntza-ekintzak 147.
- Orduak guztira: 47.725.
- Orduak/lantaldea, batez beste: 55,70.
- Asetasun-indizea: 7,58 10etik.

147

Ingurumena

- 70 milioi autoren zirkulazioa saihestu da.
- Karbono-arrastoaren egiaztatpena ISO 14064 bidez
- Ingurumena kudeatzeko sistema ISO 14001:2015 arauaren arabera.
- Reaktibatu + programara atxikitzea.
- EMAS 2019ko ingurumen-adierazpena.

Formación

- Acciones formativas: 147.
- Horas totales: 42.725.
- Promedio horas/plantilla: 55,70.
- Índice de satisfacción: 7,58 sobre 10.

7,58

Medioambiente

- Se ha evitado la circulación de 70 millones de coches.
- Verificación de Huella de Carbono según ISO 14064.
- Sistema de gestión ambiental según ISO 14001:2015
- Asociación al programa ReActivate +.
- Declaración medioambiental EMAS 2019.

Irisgarritasuna

- Trenetako eserleku eraisgarriak apurka kenduz goaz gurpildun aulkidunek eta haur- orgatxodunek metroa erabiltzea errazteko. Leku gehiago uzteak du zutik doan jendea hobeto banatzen lagutzen du.
- Bizikleta eta surf-oholak erotateko espazioa mugatzea.

Bezeroen arreta

- Asetasuna bezeroen arretarekin: 8,35 10etik.
- Galdutako gauzak: 23.902.
- Barik euskarriak salduta:
 - Anonimoak geltokietan: 139.737.
 - Barik pertsonalatuak BABetan: 68.408 .

23.902

Accesibilidad

- Supresión paulatina de los asientos abatibles de las unidades tren para facilitar la accesibilidad de las personas en silla de ruedas y portadoras de carritos de bebé. El aumento de espacio facilita la distribución de las personas que van de pie.
- Delimitación del espacio destinado a bicicleta y tablas de surf.

Atención a clientes

- Satisfacción de atención a clientes: 8,35 sobre 10.
- Objetos perdidos: 23.902.
- Tarjetas barik vendidas:
 - Anónimas en estaciones: 139.737.
 - Barik personalizadas en OACs: 68.408 .

68.408

Energiaren kudeaketa

- Energia aurreztea: % 3,38 GWh/urte (urte batean 309 familiaren kontsumoa).
- Energia-kontsumoa: 72,52 GWh/urte.
 - Inportatutako energia: 73,93 GWh/urte.
 - Fakturatutako energia: 72,52 GWh/urte.
- Errepideko bi ibilgailu elektriko erostea.
- Energia aurrezteko neurriak:
 - Gidatze efizientea: aginte-postu nagusiak aparkatzeko denborak erregulatzea.
 - Hodi fluoreszentearen argiztapenaren ordeztze Led teknologia erabiltzea 4 geltokietan.
 - Ekipamendu ekonomizatzaileak 24 eskailera mekanikotan 5 geltokietan instalatzea.
 - Go-i-tentsioko energia elektrikoaren hornitura beste trenbide-ustiatzaile batzuekin batera kontratatzes.
 - Energia kudeatzeko AENOR auditoretza ISO 50001:2018.

ISO 50001:2018

Gestión de energía 72,52 GWh

- Ahorro de energía : 3,38% GWh/año (equivalente al consumo de 309 familias en un año).
- Consumo de energía: 72,52 GWh/año.
 - Energía importada: 73,93 GWh/año.
 - Energía facturada: 72,52 GWh/año.
- Adquisición de dos vehículos de carretera eléctricos.
- Medidas de ahorro de energía:
 - Conducción eficiente: regulación de los tiempos de estacionamiento por el Puesto de Mando.
 - Sustitución de la iluminación de tubo fluorescente por la tecnología LED en 4 estaciones.
 - Instalación de equipos economizadores en 24 escaleras mecánicas de 5 estaciones.
 - Contratación del suministro de la energía eléctrica en Alta Tensión de forma conjunta con otras explotaciones ferroviarias.
 - Auditoría AENOR de gestión de la energía ISO 50001:2018.

Egintza nagusiak

- Errekor historikoa: 91.570.001 bidaiarekin.
- Bezero-balarazioa: 10etik 8,35 (2010etik izandako altuena).
- Bezeroen%96 harro dago Metro Bilbaoren erabiltzaile izateaz.
- Energiaren guztizko kontsumoa aurreztea: %3,38 GWh/urte (urte batean 309 familiaren kontsumoa).
- Kontratazio-baldintza orokorrak eguneratzea.
- Tren-unitateen irisgarritasuna hobetzea.
- Hitzarmen kolektiboa sinatzea.
- Gorabidek emandako Gorakide bereizgarria, desgaitasuna duten pertsonen arreta emateko.

Principales realizaciones

- Récord histórico con 91.570.001 viajes.
- Valoración de su clientela de 8,35 sobre 10 (la más alta desde 2010).
- El 96% de la clientela se declara orgullosa de ser usuaria de Metro Bilbao.
- Ahorro de consumo total de energía: 3,38% GWh/año (equivalente al consumo de 309 familias en un año).
- Actualización de las condiciones generales de contratación.
- Mejora de accesibilidad de las unidades tren.
- Firma del convenio colectivo.
- Distintivo Gorakide entregado por Gorabide en atención a personas con discapacidad.

25. urteurrena

• Metro Bilbaoren 25. urteurrenaren ospakizunak azaroaren 11n hasi ziren.

- Bizkaiko ikastetxe batzuetako haurrek bost kolorez jantzita Moyua plazan, metroa egiteko lanak hasi ziren lekuan.
- 8.000 karolina banatu ziren Bizkaiko Gozogileek eta hedabideetako profesionalen laguntzarekin.
- Umeentzako Gabonetako Jolasgunean egon ginen, benetako tren baten tamainako puzgarri batekin.

25 aniversario

• Inicio de los actos de celebración del 25 aniversario de Metro Bilbao el 11 de noviembre.

- Acto protagonizado por niños y niñas de colegios de Bizkaia ataviados con cinco colores en la plaza Moyua, lugar de comienzo de las obras del metro.
- Reparto de 8.000 carolinas con la colaboración del Gremio de Pasteleros de Bizkaia y profesionales de los medios de comunicación.
- Presencia en el Parque Infantil de Navidad con una unidad hinchable de tamaño natural.



bidaiaria
2019an

91.570.001

viajes
en 2019

urteko
agiria
memoria
anual

balorazio
oharra

8,35

nota de
valoración

Bezeroak
Clientela

harro deklaratzeko
bezero gisa

96%

declara su orgullo
como clientes

Las decisiones valientes

De todo lo bueno que vivió el metro en 2019, me quedo con lo mejor: la opinión de la gente. La nota del examen más importante, el de cada día, es de un 8,35 sobre 10. Es la mejor valoración de los últimos años y una de las mejores de la historia del metro, lo cual es para, por un lado, sentirnos orgullosos del trabajo de todas las personas que hacen posible que Bizkaia se mueva rápida, cómoda y segura cada día; y, por otro, para motivarnos con el maravilloso reto de no dejar de mejorar un servicio que cada vez usan más personas (91.570.001 viajes en 2019, más que nunca).

El metro cumple 25 años en 2020. Ahora es difícil recordar cómo era Bizkaia antes del metro. Pero sencillo admitir que nos cambió la vida. Que nos la ha hecho más fácil. El metro, al autobús, el tren, cada vez más la bicicleta... El metro y el transporte público son calidad de vida para Bizkaia. Si volviésemos todo ese tiempo atrás con lo que ahora sabemos, es muy probable que todos hiciésemos lo mismo que hicieron entonces la Diputación de Bizkaia y el Gobierno Vasco: decidir construir el metro. Hace 25 años, sin embargo, no fue una decisión tan sencilla, sino difícil y valiente. Uno de esos momentos trascendentales que cambian la vida de millones de personas y que nos recuerdan hoy que tenemos que seguir tomando decisiones difíciles y valientes para Bizkaia. Como la decisión de llevar el metro a Galdakao, Usansolo y los barrios del sur de Bilbao para que siga creciendo, mejorando y cambiando la vida de las personas de Bizkaia.

Unai Rementería
Presidente

Orgullo recíproco

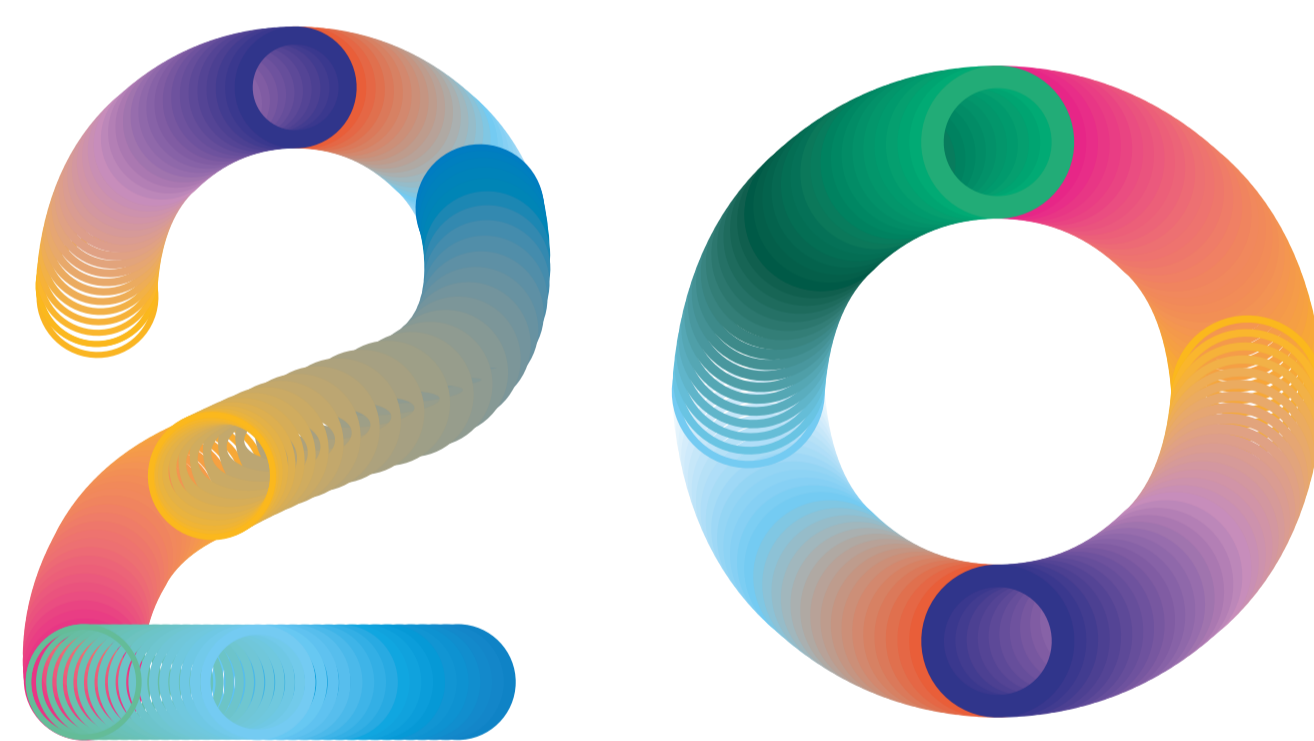
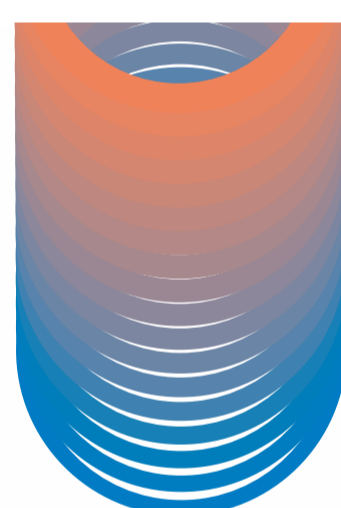
Dicen los usos que 25 años de compromiso son "bodas de plata", y si es así las personas que conformamos Metro Bilbao las hemos cumplido con nuestra clientela, a la que servimos con dedicación, entrega y profesionalidad desde va ya para 25 años.

La plata nos encaja como anillo al dedo, no solo por la nobleza del metal sino por su color... ¡tan nuestro! El gris claro del cielo de Bilbao, el del titanio a pie de la ría y el del acero de nuestros báculos y fusteritos. Y sobre todo el plateado de las canas que peinan quienes trabajaron en el proyecto del metro y tuvieron la visión, hace más de 25 años.... unos cuantos más, de soñar que el metro de Bizkaia podría llegar a transportar a más de 90 millones de personas.

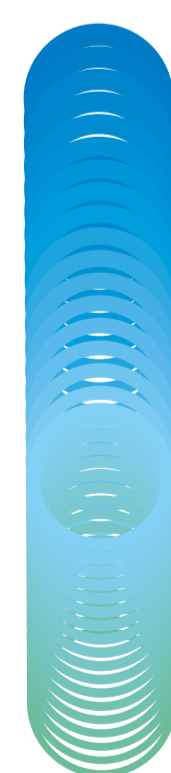
Y así ha sido. Lo acabamos de hacer cumpliendo además de manera excelente con unos estándares de calidad muy exigentes comprometidos en nuestra Carta de Servicios, que es para Metro un auténtico contrato sagrado con nuestra clientela.

Una clientela que se muestra en un 96% orgullosa de ser usuaria de su metro. Nunca antes habíamos recibido tamaño muestra de complicidad. Ni mayor satisfacción. Por todo ello, el orgullo es recíproco. Poco más podemos decir. Eskerrik asko y a por otros 25 años más. Ojalá los cumplamos exactamente como ahora, batiendo récords de viajes y de valoración por parte de la sociedad a la que servimos y para la que trabajamos.

Eneko Arruebarrena
Director Gerente



urteko
agiria
memoria
anual



Erabaki ausartak

Metroak 2019an bizi izandako gauza on guztietatik ni honekin geratzen naiz: jendearen iritzia. Azterketarik garrantzitsuenen, egunerokoan, nota 10etik 8,35 puntukoa izan da, azken urteetako onena eta metroaren historiako onenetako bat, hain zuzen. Horrek, batetik, Bizkaia egunero azkar, eroso eta seguru mugitzea bermatzen duen pertsona guztien lanaz harro sentiarazten gaitu eta, bestetik, gero eta jende gehiagok erabiltzen duen zerbitzua beti hobetzen jarraitzeko erronka zoragarriari eusteko indarra ematen digu (91.570.001 bidaiaria 2019an, inoiz baino gehiago).

Metroak 25 urte beteko ditu 2020an. Orain zaila da gogoratzea zelakoa zen Bizkaia metroa izan aurretik. Erraza da, ordea, bizitza aldatu zigula onartzea. Bizitza arindu digula. Metroa, autobusa, tren, bizikleta gero eta gehiago... Metroa eta garraio publikoa bizitza-kalitatea dira Bizkaiaarentzat. Denbora horretan guztian atzera egingo bagenu, orain dakigunarekin, ziurrenik denok egingo genuke Bizkaiko Foru Aldundiak eta Eusko Jaurilaritzak orduan egin zutena, metroa eraikitzea erabakitzea, alegia. Duela 25 urte, ordea, ez zen hain erabaki samurra izan, zaila eta ausarta baizik. Une garrantzitsua, milioika pertsonaren bizitza aldatzen duen eta Bizkaiarentzako erabaki zailak eta ausartak hartzen jarraitu behar dugula gogorarazten diguten une handi horietako bat. Metroa Galdakaoa, Usansolora, Bilboko hegoaldeko auzoetara eroatea bezalako erabakia, hazten, eta Bizkaiko pertsonen bizitza hobetzen eta aldatzen segitzeko.

Unai Rementería
Lehendakaria

Elkarrenganako harrotasuna

Usadioen arabera 25 urteko konpromisoari "zilarrezko ezteiak" esaten zaio. Hartara, Metro Bilbao osatzen dugun pertsonak mugari horretara heldu gara gure bezeroekin, jada ia 25 urte baitaramagu beraientzat arduraz, eskuzabaltasunez eta profesionaltasunez lanean.

Horra hor zilarra eta gu uztartuta, eraztuna eta atzamarra bezala, metalaren nobleziarengatik ez ezik, baita hain geure den kolorearengatik ere! Bilboko zeruaren gris argia, itsasadarraren oinezko titanioarena eta gure bakuloen eta fusteritoen altzairuarena. Eta, batez ere, metroaren proiektua jorratu zutenen ile urdinuaren zilar kolorea, duela 25 urte baino gehiago Bizkaiko metroak 90 milioi pertsonatik gora baino gehiago garraiatuko zituela amets egin zuten haiena.

Eta horrela izan da. Egin berri digu eta, gainera, bikain bete ditugu bezeroekin dugun benetako kontratu sakratua den gure metroaren Zerbitzuen Kartan hitzeman bezala, oso kalitate-estandar zorrotzekin gainera.

Metroaren erabiltzaile izateaz harro daude gure bezeroen % 96. Orain arte inoiz ez dugu horrelako konplizitate-adierazpenik jaso. Ez eta asetsunik handiagorik ere. Horregatik guztiarengatik, gu ere gure bezeroez harro gaude, bai horixe. Zer gehiago esan genezake! Eskerrik asko eta beste 25 betetzera! Ea orain bezala betetzen ditugun, errekorra hausten, bidaiari kopuruetan eta zerbitzua ematen diogun eta gure lanaren xede den gizartearen onespenean.

Eneko Arruebarrena
Zuzendari Nagusia