SAREA

- Sare-kilometroak: 45,10.
- Lineak: 2.
- Geltoki-kopurua : 42.
- Ibilgailuak : 46 tren.
  - 5 bagoikoak : 22.
  - 4 bagoikoak: 24.
- Tailerrak: 2 (Ariz eta Sopela).
- BAB:3.
- Azpiestazio elektrikoak : 12.
- Sarbide berriak:
  - Ibarbengoa geltokia eta 295 tokidun aparkalekua.
  - Aho berria Lamiako geltokian.

LA RED

- Kilómetros de red: 45,10.
- Líneas: 2.
- Número de estaciones: 42.
- Material Móvil: 46 unidades-tren.
  - 5 coches: 22.
  - 4 coches: 24.
- Talleres: 2 (Ariz y Sopela).
- OACs:3.
- Subestaciones eléctricas: 12.
- Nuevos accesos:
  - Estación de Ibarbengoa con un parking de 295 plazas.
  - Nueva boca en la estación de Lamiako.

PERTSONAK

- Lantaldea: 779.
- Emakumeak: 247.
- Gizonak: 532.
- Batez besteko adina: 47,51.
- II Plana - Hizkuntzen kudeaketa.
- V Plana - Berdintasuna.
- Hitzarmen kolektiboa 2020 eta 2021 sindikatu gehienek babestuta.
- Lan-ibilgailu berriak: elektrifikazioko dresina eta unimog-a.

LAS PERSONAS

- Plantilla: 779.
- Mujeres: 247.
- Hombres: 532.
- Edad media: 47,51.
- II Plan de Gestión Lingüística.
- V Plan de Igualdad.
- Convenio Colectivo 2020 y 2021 con el apoyo de una mayoría sindical.
- Nuevos vehículos de trabajo: dresina de electrificación y unimog.

METRO-ZERBITZUA

- 27 zerbitzu berezi.
- 59 gaueko zerbitzu.
- Fidagarritasuna: %99,92.
- Puntualtasuna: %98,19.
- Ibilitako kilometroak: 4.437.270.
- Egindako zirkulazioak : 182.333.

SERVICIO DE METRO

- 27 servicios especiales.
- 59 jornadas de servicio nocturno.
- Fiabilidad: 99,92%.
- Puntualidad 98,19%.
- Kilómetros recorridos. 4.437.270.
- Circulaciones realizadas: 182.333.

PRESTAKUNTZA

- Ikastaroak : 197.
- Orduak guztira : 34.009.
- Batezbestekoa orduak/lantaldea: 43.
- Asetasun-indizea: 7,57 10etik.

FORMACIÓN

- Acciones formativas: 197.
- Horas totales: 34.009.
- Promedio horas/plantilla: 43.
- Índice de satisfacción: 7,57 sobre 10.

BEZEROEN ARRETA

- Galdutako gauzak: 13.907.
- Barik euskarriak:
  - MINImeatetan saldutako Barik anonimoak: 121.849.
  - BABetan pertsonalizatutako Barik euskarriak: 75.820.

ATENCIÓN A CLIENTES

- Objetos perdidos: 13.907.
- Tarjetas barik:
  - Anónimas vendidas en MINI meats: 121.849.
  - Barik personalizadas en OACs: 75.820.

BEZEROAK

- Bidaiak guztira: 55.987.465. %38,86 gutxiago Covid-19aren pandemiarengatik.
- Lanegunetako batezbestekoa: 189.469 bidaia.
- Geltokirik erabilienak: Zazpikaleak/Casco Viejo, Indautxu eta Moyua.
- Bidaia gehien egin den ordua: 14:00-15:00.
- Bidaiarik ohikoena: Zazpikaleak/Casco Viejo – Indautxu.
- Egunik jendetsuena: otsailaren 6a, 339.517 bidaia.
- Geltokirik jendetsuena: Zazpikaleak/Casco Viejo (4.257.786 bidaia).

CLIENTELA

- Total viajes de 55.987.465. Descenso 38,86 % por la pandemia Covid-19.
- Media laborable: 189.469 viajes.
- Estaciones más utilizadas: Zazpikaleak/Casco Viejo, Indautxu y Moyua.
- Hora con más viaje: 14:00-15:00.
- Trayecto más frecuente: Zazpikaleak/Casco Viejo – Indautxu.
- Día de más afluencia: 6 de febrero con 339.517 viajes.
- Estación más transitada: Zazpikaleak/Casco Viejo (4.257.786 viajes).

MUGITU SEGURU

- “Mugitu seguru“ protokoloa eta Covid-19aren aurkako jarduerak:
  - Koronabirusari aurre egiteko neurrien aplikazioaren ziurtagiria, Applus Certification-ek emana.
  - Bidaia konfiantzaz egitea bermatzeko jarduerak:
    - Gel hidroalkoholikoaren banatzaileak jarri ziren geltoki guztietan.
    - Geltokiak eta trenak etengabe garbitu ziren desinfekzio handirako produktuekin.
    - Bezeroen arretako bulegoetan pertsonak banatzeko manparak eta gel hidroalkoholikoaren banatzaileak ipini ziren eta pertsona-edukiera mugatu zen.
    - Tenperatura hartu zen, nahi zuenari eta zoriz hautatutakoei DYArekin sinatutako hitzarmen baten bidez.
    - Igogailuetako sarbidea kontrolatu zen, bezeroek ikusteko informazio-euskarrien bidez (kartelak, pantailak, bestelako euskarriak) leku estrategikoetan.
    - Maskara derrigor erabiltzea metroaren instalazio guztietan, sartu orduko eta irten arte.
    - Tabakoa erretzeko debekua geltoki guztietan, kanpokoetan barne.
    - Hedapena euskarri guztietan: kartelak trenetan eta geltokietan, bideoak web orrialdean eta sare sozialetan, pantailak MEATetan eta harremana egunero hedabideekin.

TU VIAJE SEGURO

- Protocolo “Tu viaje seguro“ y actuaciones anti Covid -19:
  - Certificado de Protocolo de Aplicación de Medidas frente al Coronavirus concedido por Applus Certification.
  - Actuaciones para garantizar la confianza en el viaje:
    - Se colocaron dispensadores de gel hidroalcohólico en todas las estaciones.
    - Desinfección constante de estaciones y de trenes con productos de alta desinfección.
    - En las oficinas de atención a clientes se instalaron mamparas de separación y dispensadores de gel hidroalcohólico y limitación de aforo.
    - Toma de temperatura voluntaria y aleatoria mediante convenio con la DYA.
    - Control de acceso a ascensores, informando siempre visualmente a la clientela (carteles, pantallas, soportes) en lugares estratégicos.
    - Uso obligatorio de la mascarilla en todas las instalaciones de Metro, desde la entrada y hasta la salida.
    - Prohibición de fumar en todas las estaciones, incluidas las exteriores.
    - Difusión en todos los soportes disponibles: carteles en unidades tren y estaciones, videos en página web y redes sociales, pantallas en las MEATS y un contacto diario con los medios de comunicación.

Applus+ HIGIENEA ETA KONTROLA Protokolo Ziurtatua — COVID - 19 Mugitu seguru Tu viaje seguro

55.987.465 bezeroak clientes

Zazpikaleak/Casco Viejo geltokirik erabiliena estación más utilizada **4.257.786** bidaiak viajes

779 lantaldea plantilla

%57,21 estaldura-indizea índice de cobertura

4.437.270 km ibilita km recorridos

45,1 sare-km km de red

ENERGIA KUDEATZEA

- Energia-kontsumoa guztira: 64,88 GWh/urte.
- Energia-aurrezpena guztira: 2,68 GWh/urte (%4). Euskadin urtean 325 familiak kontsumitzen duenaren pare.
  - Sarera itzulia: 1,74 GWh/urte.
  - Energia berrerabilia geltokietan: 0,94 GWh/urte.
- Energia aurrezteko neurriak:
  - Gelaxka itzulgarriak.
  - Gidatze eraginkorra: bidaia-denborak arautzea ATNtik (Aginte Toki Nagusia.
  - Argiztatze-sistemetan LED teknologia jartzea 4 geltokitako eskailera mekanikoetan, Sarriko, San Ignazio, Gurutzeta/Cruces tunelean, trenbide-seinaleetan eta Ariz tailerrean.
  - Ekipo ekonomizatzaileak instalatzea Moyua geltokiko eskailera mekanikoetan.
  - Goi-tentsioko energia elektrikoaren hornidura kontratatzea beste trenbide-ustiapen batzuekin batera.
- AENOR ikuskaritza: energia kudeatzea ISO 50001:2018.
- Errepiderako furgoneta elektriko bi erostea.
- Kargagailu elektrikoak jartzea tailerretan eta Etxebarri eta Urbinaga aparkalekuetan.

GESTIÓN DE ENERGÍA

- Consumo total de energía: 64,88 GWh/año.
- Ahorro total de energía: 2,68 GWh/año (4 %). El consumo de 325 familias año en Euskadi.
  - Devolución a la red: 1,74 GWh/año.
  - Reutilización de energía en estaciones: 0,94 GWh/año.
- Medidas de ahorro de energía:
  - Celdas reversibles.
  - Conducción eficiente: regulación de los tiempos de marcha desde el PMC Puesto de Mando Centralizado.
  - Sustitución de la iluminación por la tecnología LED en las escaleras mecánicas de 4 estaciones, en el túnel Sarriko, San Ignazio, Gurutzeta/Cruces, en la señalización ferroviaria y en el taller de Ariz.
  - Instalación de equipos economizadores en escaleras mecánicas de la estación de Moyua.
  - 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.
- Adquisición de dos vehículos furgonetas de carretera eléctricas.
- Instalación de cargadores eléctricos en talleres y en los aparcamientos de Etxebarri y Urbinaga.

KUDEAKETA EKONOMIKOA

- Estaldura-indizea: %57,21.
- Garraio-eragiketen diru-sarrerak: 43.722.518€.
- Inbertsioak: 879.808€.
- Garraio-eragiketen gastuak: 76.401.770€.
- Batezbesteko diru-sarrera tarifa/bezero: 0,75€.

GESTIÓN ECONÓMICA

- Índice de cobertura: 57,21%.
- Ingresos operacionales: 43.722.518€.
- Inversiones: 879.808€.
- Gastos operacionales: 76.401.770€.
- Ingreso medio tarifario/cliente: 0,75€.

PUBLIZITATEA

- 80 publizitate-euskarri digital sarean.
- Publizitateko diru-sarrerak: 583.699 €.
- Kale-marketina geltokietan.
- Beste merkataritza-ekintza batzuk: 7.000 m2 gainazal erabilita, gutxi gorabehera.

PUBLICIDAD

- 80 soportes publicitarios digitales en la red.
- Ingresos por publicidad: 583.699 €.
- Street marketing en estaciones.
- Otras acciones comerciales con cerca de 7.000m2 de superficie vinilada.

INGURUMENA

- 43 milioi autoren zirkulazioa saihestu da.
- Karbono-arrastoaren egiaztapena ISO 14064 bidez.
- AENOR ikuskaritzak: ingurumena kudeatzeko sistema ISO 14001 arauaren bidez eta EMAS adierazpena.
- BerrAktibatu+ programarekin bat egitea.
- 2020ko urteko EMAS ingurumen-adierazpena.

MEDIO AMBIENTE

- Se ha evitado la circulación de 43 millones de coches.
- Verificación de Huella de Carbono según ISO 14064.
- Auditorías AENOR del sistema de gestión ambiental según ISO 14001 y de la declaración EMAS.
- Asociación al programa ReActívate +.
- Declaración medioambiental EMAS correspondiente al ejercicio 2020.

IRISGARRITASUNA

Ikusmen urriko pertsonak gidatzeko gailu bat probatzea, QR seinale mota berri batekin, kamera eta internet-konexioa dituen gailu mugikor baten bidez seinaleak urrunetik irakurtzeko, argitasun-baldintzak eta irakurketa-angelua edozein direlarik.

ACCESIBILIDAD

Prueba de un dispositivo para el guiado de personas con discapacidad visual por las estaciones basado en una nueva señalética -tipo QR- que permite, a través de un dispositivo móvil con cámara y conexión a internet, la lectura de las señales desde una gran distancia y con cualquier condición de iluminación y ángulo de lectura.

25. URTEURRENA

- Uniforme berriaren diseinua: 25 urteren ostean, oihal teknikoekin egindako uniforme funtzionalagoa diseinatu zen.
- Metro Music Fest: “Lucky Chops”, “Crazy Jazzers” eta “Broken Brother's Brass Band”.
- V Azterlana: eragina ekonomian, gizartean eta ingurumenean.
- ONCEren kupoi oroigarria, Moyuako fostertxoarekin.
- Erakusketa Arte Ederren Museoan: “Otl Aicher. Metro Bilbao. Arkitektura eta paisaia”.
- Barruti-mapa berriak geltokietan.
- Zorion-mezuen erakusketa Metro Bilbaoren geltoki guztietan.
- Erakunde-ekitaldia Ansion.

25 ANIVERSARIO

- Nuevo diseño de uniforme: Tras 25 años se diseñó uno nuevo más funcional confeccionado con tejidos técnicos.
- Metro Music Fest: “Lucky Chops”, “Crazy Jazzers” y los “Broken Brother's Brass Band”.
- V Estudio del Impacto socio-económico y medioambiental.
- Cupón conmemorativo de la ONCE con el fosterito de Moyua.
- Exposición en el Museo de Bellas Artes: “Otl Aicher. Metro Bilbao. Arquitectura y paisaje”.
- Nuevos mapas de distrito en estaciones.
- Exposición de las felicitaciones en todas las estaciones de Metro Bilbao.
- Acto Institucional en Ansio.

metro bilbao

Bat egiten dugu Garapen Iraunkorreko Helburuekin
Apoyamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible

www.metrobilbao.eus

55.987.466
Bezeroak
Clientes

33.437
Garbiketak
Limpiezas

2020

350
Gel hidroalkoholikoaren banatzaileak geltokietan
Dispensadores de gel hidroalcohólico en estaciones

84
Eskainitako zerbitzuak
Servicios diferentes ofertados

Conectados pese a la pandemia

Cuando escribí estas mismas líneas la última vez, como parte de la memoria del año 2019, proyectaba en ellas un 2020 de aniversario, el 25 aniversario del metro. Y decía que era difícil recordar cómo era Bizkaia antes del metro. Hablaba de cómo nos había cambiado la vida el metro. Nos la ha hecho más fácil, recuerdo que escribí. Hoy, de nuevo aquí, echo la mirada atrás y veo un 2020 muy diferente al que todos esperábamos. No hubo celebración. Solo reconocimiento. Muchas veces nos cuesta recordar cómo era nuestra vida antes de la pandemia. Una pandemia que nos ha cambiado también la vida. Pero, en todo este balance de incertidumbres, de cambios, hay una cosa que no ha cambiado: el metro nos ha seguido haciendo la vida más fácil.

Al echar la vista atrás, me viene esa idea a la cabeza. Quizá no hemos tenido oportunidad de celebrar el 'cumpleaños' de metro, pero sí debemos celebrar que lo tenemos y, sobre todo, que incluso en medio de tanta adversidad, ha servido, como siempre, para conectarnos. Ha mantenido el objetivo con el que fue creado: el de contribuir a cohesionar el territorio y garantizar la movilidad de una parte muy importante de la ciudadanía de Bizkaia.

Por eso, desde estas líneas quiero felicitar al metro, a nuestro metro. No habéis tenido oportunidad de soplar las velas de la tarta de aniversario. Pero todas las personas que trabajáis en él os merecéis un sentido ¡Zorionak! Y un profundo agradecimiento por habernos mantenido conectados pese a la pandemia. Eskerrik asko!

Unai Rementeria
Presidente

Tiempos de darlo todo

No ha sido un año fácil 2020. Incluso las personas más optimistas o quienes solo miran hacia el futuro, sin dedicar ni un solo segundo a la nostalgia, han podido pensar que, en este caso, cualquier tiempo pasado fue mejor.

El año 2020 nos ha puesto a todas las personas que conformamos la plantilla de metro ante una dura prueba y nos ha exigido dar como organización de trabajo lo mejor que sabemos y podemos ofrecer. Creo que, con humildad, podemos decir que lo hemos conseguido. Que lo estamos consiguiendo, pues esto no ha terminado.

No han sido momentos fáciles para nadie; la vida ha venido estando en alerta y, aún con distintos ritmos a lo largo de los meses, debía seguir adelante. El personal esencial necesitaba desplazarse, seguir en marcha porque la sociedad les necesitaba y, aún con las restricciones lógicas derivadas de las medidas a adoptar para hacer frente a la pandemia, la gente requería del buen funcionamiento de los servicios de transporte público. Metro Bilbao ha hecho todo lo posible, y buena parte de lo imposible, para continuar con el servicio. Hasta 84 servicios diferentes han sido los prestados y organizados por Metro Bilbao en 2020, un total de 182.000 circulaciones de trenes, además de adquirir y colocar 350 dispensadores de gel hidroalcohólico en estaciones, realizar 33.000 limpiezas totales, optimizar los sistemas de ventilación de los trenes, y vigilar por el cumplimiento de nuevas normativas, que incluían el uso de mascarillas. Hemos aprendido haciendo. Todos y todas a una. Y en ese camino el mundo se hizo más pequeño y mantuvimos contacto diario con el resto de metros del mundo para poner en común las medidas adoptadas por unos y otros y mejorar en lo posible.

Puestas en marcha todas las medidas, el suburbano ha logrado la certificación "Tu viaje seguro", garantizando la implantación de medidas contra el COVID. Los 55,9 millones de personas que han confiado y utilizado el metro durante el año 2020 merecen todo nuestro agradecimiento. De corazón, eskerrik asko.

Eneko Arruebarrena
Director Gerente

Konpromisoa GIHekin
URTEKO AGIRIA
2020
MEMORIA ANUAL
Compromiso con los ODS

metro bilbao
metrobilbao.eus

Konektatuta, pandemian ere

Lerro hauek idatzi nituen azkenekoan, 2019ko agiriaren harira, 2020an metroaren 25. urteurrena irudikatu nuen. Eta orduan nioen gaitza zela gogoratzea zelakoa zen Bizkaia metroaren aurretik. Metroak bizitza aldatu zigula ere esan nuen. Gogoan dut erraztu digula ere idatzi nuela. Gaur, berriro hemen, atzera begiratu eta denok espero genuenaz oso bestelakoa izan den 2020 bat ikusten dut. Ospakizunik ez. Aitortza soilik. Sarritan ez gara ondo gogoratzen zelakoa zen gure bizitza pandemia hau hedatu baino lehen, berak ere bizitza irauli baitigu. Baina, zalantza eta aldaketen balantze honetan guztian, badago aldatu ez den, berdin iraun duen zerbait: metroak jarraitu du denon bizitza errazten.

Ideia hori etortzen zait atzera begiratzen dudanean. Agian ez dugu metroaren "urtebetetzea" ospatzeko betarik izan, bai, ordea, zorioneko sentitzeko parada, metroa daukagulako eta, batez ere, zoritxarreko garai betean, konektatzeko balio izan digulako, beti bezala. Ondo eutsi dio sorrera-helburuari: Bizkaiko lurraldea kohesionatzea eta bertoko herritar multzo garrantzitsu baten mugikortasuna bermatzea.

Horregatik, metroa, gure metroa zoriondu gura dut lerro hauetatik. Ez duzue urtebetetzeko tartaren kandelak putz eginez itzaltzeko aukerarik izan. Baina hor lan egiten duzuen guztioi barren-barrenetik Zorionak!. Merezi duzue. Eta bene-benetako esker ona ere bai, pandemia gorabehera, beti konektatuta egon garelako. Eskerrik asko!

Unai Rementeria
Presidentea

Dena emateko garaia

2020 ez da urte erraza izan. Pertsonarik baikorrenek, edo oroiminari segundo bat ere eman barik etorkizunari soilik begiratzen diotenek ere uneren batean pentsatuko zuten, agian, iraganeko edozein garai hau baino hobea izan dela.

2020 urteak proba gogorra jarri digu metroko langile guztioi, eta erakunde modura dakigun eta daukagun onena eskatu eta ematera behartu gaitu. Nire ustez, apaltasun osoz, esan dezakegu lortu dugula. Lortzen ari garela, hau oraindik ez baita amaitu.

Ez dira une errazak izan inorentzat. Bizitzak alertaz alerta ibili gaitu, eta erritmo motel eta azkarragoko hilabeteak izan arren, eutsi behar izan zaio. Funtsezko langileen joan-etorriak ez dira eten, hara-hona jarraitu dute gizarteak behar zituelako eta, pandemiari aurre egiteko hartutako neurri logikoen ondoriozko murrizketekin ere, jendeak garraio publikoaren zerbitzuak ondo aritzea eskatzen zuen. Metro Bilbaok ahal izan duen guztia egin du zerbitzua ematen jarraitzeko. 84 zerbitzu ezberdin antolatu eta eman ditu 2020an, 182.000 tren-zirkulazio guztira eta, gainera, gel hidroalkoholikorako 350 dosifikatzaile erosi eta atondu ditu geltokietan, 33.000 garbiketa sakon egin ditu, trenetako aireztapen-sistemak optimizatu ditu eta araudi berriak, besteak beste, maskaren erabilpenari buruzkoa, ondo betetzea zaindu behar izan du. Eginez ikasi dugu. Denok batera. Eta bide horretan, mundua txikiago egin zen, eta egunero egon ginen mundu osoko metroekin harremanetan, batzuek eta besteok hartutako neurriak elkarri jakinarazi eta ahal zen eta ondoen jarduteko.

Neurri guztiak abiatuta, hiriarteko trenak "Mugitu seguru" ziurtagiria lortu du, COVIDaren aurkako neurriak ezartzea bermatuz. Metroan konfiantza izan eta erabili duten 55,9 milioi pertsonek gure esker onik zintzoena merezi dute. Bihotz-bihotzez, eskerrik asko.

Eneko Arruebarrena
Zuzendari Nagusia