



**Erakunde esparrua**  
**2006ko egintzak**  
**EFQM Kudeaketa eredua**  
**Garapen iraunkorra**  
**Metroa zenbakitan**  
Marco institucional  
Realizaciones 2006  
Modelo de Gestión EFQM  
Desarrollo sostenible  
El metro en cifras



**Metro zerbitzua: eskaintza • eskaera • kalitatea • segurtasuna**  
El servicio del metro: oferta • demanda • calidad • seguridad



**Giza baliabideak**  
Recursos humanos



**Baliabide teknikoak**  
Recursos técnicos



**Komunikazioa eta kanpo harremanak**  
Comunicación y relaciones externas



**Auditoretzaren txostena**  
Informe de auditoría



**2006ko ekitaldiaren urteko kontuak**  
Cuentas anuales ejercicio 2006



**2006ko ekitaldiaren kudeaketaren txostena**  
Informe de gestión ejercicio 2006

521-1



## Erakunde esparrua

2006ko egintzak  
EFQM Kudeaketa eredua  
Garapen iraunkorra  
Metroa zenbakitan

## Marco institucional

Realizaciones 2006  
Modelo de Gestión EFQM  
Desarrollo sostenible  
El metro en cifras



## Egokitzen jakitea

Bilboko metroa erakunde publikoek aspaldion egindako inbertsiorik errentagarriena izan da –erabilpenaren aldetik eta diru emaitzengatik–. Askotan esan eta entzundako baiespen hori berresten da, argi eta garbi, eskuartean daukazu liburu hau irakurtzean. Urte osoko lanak uzten digun beste ondorio garrantzitsu bat da kalitatezko zerbitzua eskaintzen dugula, egoera desberdinetara moldatzeko berezko gaitasunaz.

2006an zenbatutako ia 80.000 erabiltzaileak 60 zerbitzu mota desberdin baino gehiagotan banatu dira. Kopuru horiek adierazten digute une, ingurumari, gertakari bakoitzera egokitzeko ahalmena dagoela; azkar erantzun behar izaten dela eta, ondo egituratuta, eta hasiera–hasieratik garrantzitsuena bezeroa gogobeteta egotea dela ondo jabetuta dagoen erakunderik ezean, ez zegokeela halakorik egiterik. Zorionak, beraz, Metro Bilbaon lan egiten duten pertsona guztiei, banan-banan.

Bezerorik gehienek aukera izan dute, eguneroko joan-etorrietan, Metro Bilbaoren jokabide, eta jardunbidearen arau garrantzitsu hori egiaztatzeko. Hobetzerik ez dagoena ere hobetzen tematzean, eta eskaintza berritzean ere errotzen den filosofia dugu. Gauzak horrela, Europan, Italiako Bolonia eskualdearen ostean, geu izan gara ingurumenaren alorrean arduratsuen jokatu duen erakundea. Gizartearekin konpromisoa hartu ez eze, gure ingurunearekin daukagun engaiamendua ere agerian utzi dugu.

Ilido beretik etorri zaigu 2006an gizarte lanarengatik egin diguten goraipamena. Gure alorreko enpresa batek Foréticak bideratzen duen Kudeaketa Etiko eta Gizartearekiko Arduratsuen Europako Ziurtagiria eskuratzen zuen estreinako aldia izan da hau. Aipamen berezi horrek gure metroko langileek pertsona modura balioa handia dutela ere adierazten du.

Era berean, argitalpen honetan Metro Bilbaoren osasuna ona dela baiesten duten beste hainbat datu aurkituko ditugu. Horrekin guztiarekin geratuko gara, bezeroek metroa erabiliz eta amaierako notarekin berriro saritu gaituzten urtean: oso ongi, altua, kalitateko azkeneko inkesten arabera. Horrix da benetan garrantzia duena, eta epe laburrean arduratu behar gaituena, horizontean beste bi helmuga berri agertzen hasi zaizkigunean: Santurtzi eta Basauri. Bidaide gehiago, eta asmo berbera: zerbitzuan eraginkor aritzea, gure bezero bakoitzarentzat eta guztientzat.

José Luis Bilbao

Metro Bilbaoren Lehendakaria

## Saber adaptarse

El metro de Bilbao es una de las inversiones más rentables - por uso y por resultados económicos - que las instituciones públicas han realizado en los últimos tiempos. Esta aseveración, expresada en numerosas ocasiones, es la esencia que permanece tras leer la publicación que tiene entre sus manos. Otra conclusión importante que nos deja el trabajo de todo un año es la percepción de ofrecer un servicio de calidad con una inherente capacidad de adaptación.

Los casi 80 millones de usuarios y usuarias registrados en 2006 se han distribuido en más de 60 servicios diferentes. Una cifra que demuestra esa adecuación a cada momento, a cada circunstancia, a cada acontecimiento; que requiere de una respuesta rápida, y que no sería posible sin una organización perfectamente estructurada en donde se ha interiorizado desde un principio que lo importante es mantener la satisfacción de la clientela. Es necesario, por ello, felicitar a cada una de las personas que trabajan en Metro Bilbao.

La mayoría de las y los clientes han tenido la oportunidad de comprobar con su uso diario esta importante "norma" del "modus operandi" de Metro Bilbao. Una filosofía que se asienta también en mejorar lo inmejorable y en innovar la oferta. En este contexto, hemos sido el ente más responsable de Europa en materia medioambiental por detrás de la región italiana de Bolonia. No sólo nos comprometemos con la sociedad, sino que ha quedado demostrado el compromiso con nuestro entorno.

En esta línea, se enmarca también el reconocimiento logrado en 2006 por nuestra labor social. Por primera vez, una empresa del sector recibía el certificado europeo de Gestión Ética y Socialmente Responsable promulgado por Forética, una distinción que dice mucho también del alto valor humano de la plantilla de nuestro metro.

Asimismo, existen más datos en esta publicación que confirman la buena salud de Metro Bilbao. Nos quedamos con todo esto, en un año en el que nuestros clientes han vuelto a premiarnos con su uso y con su nota final: un notable alto según las últimas encuestas de calidad. Esto es lo que importa y lo que nos debe preocupar a corto plazo, cuando ya asoman en el horizonte nuevos destinos: Santurtzi y Basauri. Más compañeros y compañeras de viaje y la misma pretensión: servir con eficiencia a cada uno de nuestros clientes y clientas.

José Luis Bilbao  
Presidente de Metro Bilbao

Erakunde esparrua

Marco institucional



### Kalitatezko zerbitzua

Argitalpen honetan jasotzen diren zenbakiak adierazten dute aurten, berriro ere, pertsonen joan-etorrietarako funtsezko eta beste garraibide batzuen kudeaketarako erreferentzia bihurtu den gure zerbitzu publiko honek fin jokatu duela.

Bidaiarien kopuruetan lortutako emaitza onei, oraingoan, 2006an Metro Bilbaok aurreko ekitaldian hasi eta zerbitzua hobetzeko egindako aginduaren lehen fasea burutu duela gehitu behar diogu; hala berretsi digute bikaintasunarekin dugun konpromisoaren diplomarekin.

Ziurtagiri honek Metro Bilbaoko pertsonen taldeak 2006 osoan zehar egin duen ahalegina aitortzen du. Urte hau gogoangarria izango da enpresak zerbitzu publiko hau hobetzeko duen konpromiso zintzoarengatik.

2006an ia laurogei milioi bidaiari zenbatu ditugula ere gogoan gordeko dugu. Azpiegitura hau inauguratu zenean 2. linea osatzerako lortzea aurreikusita zegoen kopurua, alegia. Aurreikuspenak lau urte lehenago bete ditugu.

Gure eginkizuna, oraintxe, kalitate mailei eusten segitzea da, hobetzen segitzen tematuta, bakoitzak bere arduratik, bidai bakoitzaren kalitate indizeetan. Horrez gain, jendeari arreta txukuna ematen badiogu, datozen urteotarako aurreikuspenak ere arrakastaz lortzeko gai izango gara.

Beraz, aupa, segi dezagun denok Bizkaiko herritarrentzat jada ezinbestekoa den zerbitzu publiko hau bultzatzen eta hobetzen. Eskerrik asko Metro Bilbaoko lankide guztioi.

Rafael Sarria

Metro Bilbaoren Zuzendari Eraintzailea

## Un servicio de calidad

Los números que se reflejan en esta publicación confirman un año más el buen comportamiento de un servicio público que se ha convertido en vital para la movilidad de las personas, y referente en materia de gestión para otros transportes.

A los buenos resultados obtenidos en materia de viajeras y viajeros, se le añade en 2006 la culminación, en una primera fase, del proceso de mejora del servicio que Metro Bilbao prometió con el arranque del pasado ejercicio y que se ha visto refrendado con el diploma de compromiso con la excelencia.

Este certificado reconoce el esfuerzo realizado por el equipo humano de Metro Bilbao durante todo 2006. Un año que será recordado por el compromiso fiel de la empresa en mejorar este servicio público.

Guardaremos en la memoria también el hecho de que durante 2006 hemos rozado los ochenta millones de traslados. Una cifra que cuando se inauguró esta infraestructura, se propuso alcanzar con la incorporación completa de la línea 2. Nos hemos adelantado cuatro años a estas previsiones.

Nuestra misión ahora es seguir manteniendo los niveles de calidad perseverando en continuar mejorando, cada uno desde su responsabilidad, en los índices de calidad de cada viaje. Esto, unido a una esmerada atención al público, nos ayudará a alcanzar con éxito, una vez más, las previsiones establecidas para los próximos años.

Animo desde aquí a todos a seguir impulsando y mejorando este servicio público que se ha hecho indispensable para el conjunto de la ciudadanía de Bizkaia. Gracias a todas y a todos los que conformamos Metro Bilbao.

Rafael Sarria

Director Gerente de Metro Bilbao

Erakunde esparrua

Marco institucional

### Administrazio Kontseilua

Consejo de Administración

2006ko abenduaren 31n / 31 de diciembre de 2006

### Kontseilari eta Lehendakaria

Consejero y Presidente

José Luis Bilbao Eguren

### Kontseilari eta Lehendakariordea

Consejero y Vicepresidente

Iñaki Azkuna Urreta

### Administrazio Kontseiluko Kontseilari eta Idazkaria

Consejero y Secretario del Consejo de Administración

Iñigo Palomino Zubiaurre

### Kontseilariak

Consejeros y Consejeras

Joseba Mikel Arieta-Araunabeña Bustinza

Miren Mirari Arruabarrena Elizalde

Miren Edurne Egaña Manterola

Jesús María González Suances

Eusebio Jesús Melero Beascochea

Juan Cruz Nieves Prada

Maria Aranzazu Tapia Otaegui

Manuel Urquijo Urrutia

### Idazkariorde ez-Kontseilaria

Vicesecretaria no Consejera

Carmen Sarachu Izquierdo

### Zuzendaritza Batzardea

Comité de Dirección

### Zuzendari Nagusia

Director Gerente

Josu Sagastagoitia Monasterio <sup>(1)</sup>

Rafael Sarria Ansoleaga <sup>(2)</sup>

### Komunikazio eta Marketing Zuzendaria

Director de Comunicación y Marketing

Julio Ibarra López

### Administrazio Zuzendaria

Director Administrativo

María Asunción Belamendia Amezaga <sup>(3)</sup>

José Echeandia Merru-Urrutia <sup>(4)</sup>

### Ustiapen Zuzendaria

Director de Explotación

José Miguel Ortega Soldevilla

### Antolakuntza eta Giza Baliabideen Zuzendaria

Director de Organización y Recursos Humanos

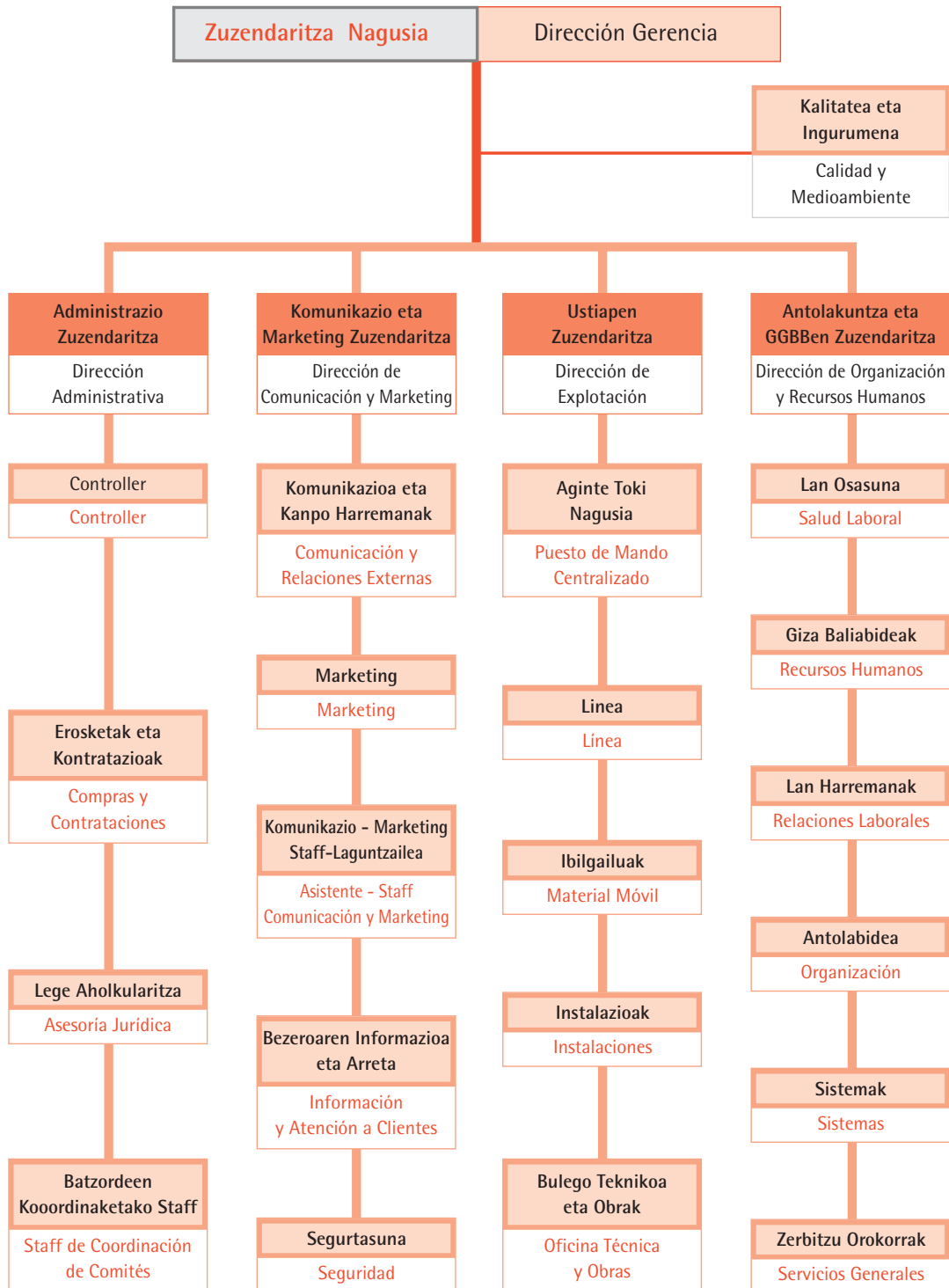
Pedro Zulueta Pérez

(1) Azaroaren 1era arte / Hasta el 1 de noviembre.

(2) Uztailaren 1etik, Zuzendari Nagusiaren ondokoa. Azaroaren 1etik, Zuzendari Nagusia / Desde el 1 de julio, Director Gerente Adjunto. Desde el 1 de noviembre, Director Gerente.

(3) Urtarrilaren 9ra arte / Hasta el 9 de enero.

(4) Otsailaren 1etik / Desde el 1 de febrero.



2006ko egintzak

Realizaciones 2006



2006ko egintzak

Realizaciones 2006

## 1.- Arizeko tailer berria

Ekainean Basaurin, Sarratu auzoan egin diren tailerretako tren gordetegi berriak funtzionatzen hasi ziren.

Urritik aurrera, trenak mantendu eta konpontzeko lanak egiten hasi ziren bertan. Prestatu diren 17 trenbideetatik bost lan horietarako erabiltzen dira, lan mekanikoak zein elektrikoak eta elektronikoak egiteko, alegia. Gainera, zentroan trenak automatikoki garbitzeko trenbide bat, entseguetarako beste bat, eta materialaren zama-lanetarako beste bat ere badaude.

## 2.- Basauriko joan-etorriko zerbitzua

Metro Bilbaok Basauriko erdiguneraino luzatu du bere zerbitzua, herritik linearen amaieran dagoen Etxebarriko geltokiraino joan-etorrian ibiltzen den autobus zerbitzuaren bitartez. Uztailearen 3an inauguratu zen eta, azaroaren 2tik, puntako orduetan indartzen den zerbitzu hau indarrean egongo da harik eta metroaren sarea osatzen den arte, hots, Ariz eta Basauriko geltokiek zerbitzuari ekiten dioten arte, 2010ean gutxi gorabehera.

Etxebarri eta Basauri arteko joan-etorriko zerbitzu honi esker 831.595 pertsona ibili dira metroan uztailean funtzionatzen hasi zenetik.

## 1.- Nuevo taller de Ariz

En el mes de junio se pusieron en funcionamiento las nuevas cocheras de los talleres situadas en el barrio de Sarratu en Basauri.

A partir del mes de octubre comenzaron a efectuarse tareas de mantenimiento y reparación. De las 17 vías habilitadas, cinco se destinan a estos trabajos, tanto en su vertiente mecánica como en la eléctrica y electrónica. Además, el centro cuenta con una vía para el lavado automático de unidades, una vía de pruebas y otra para la carga y descarga de material.

## 2.- Lanzadera Basauri

Metro Bilbao ha prolongado su servicio hasta el centro de Basauri a través de un autobús lanzadera que une esta localidad con la estación término de Etxebarri. El servicio, inaugurado el 3 de julio y potenciado en horas punta desde el 2 de noviembre, permanecerá hasta que se complete la red de metro con la puesta en servicio de las estaciones de Ariz y Basauri que se estima que estarán operativas en 2010.

La lanzadera entre Etxebarri y Basauri ha facilitado el transporte en metro a 831.595 personas desde su puesta en marcha en el mes de julio.



tren gordetegi eta tailer berriak Arizen.  
Nuevas cocheras y talleres en Ariz.

2006ko egintzak

Realizaciones 2006

### 3.- Abatxolo eta Portugaleteko geltoki berriak

Abenduaren amaieran dena zegoen prest metroaren 2. lineako beste bi geltoki, Abatxolo eta Portugalete, funtzionatzen jartzeko. Luzapen honekin 2007ko urtarriletik aurrera 50.000 pertsona ingururi jarriko zaio eskura garraibide publiko honen zerbitzu berriaren erabilpena.

Bi geltokiek metroaren tipologia modernoari eutsi diote, Norman Fosterrek diseinatutako en ildotik.

Abatxoloko geltokiak bi sarrera dauka: tretaontzien kalean eta Azeta kalean. Geltokiak Abatxolo kaleraino doan igogailua dauka, eta barruko beste bi igogailu, mezzanina-kaiak lotzeko.

Portugaleteko geltokia horren berdina da; 2. linearen amaierako geltokia da oraingoz eta, horregatik, 300 bat metro luzatu da bidea, trenen biratze maniobrak egiteko trenbide gurutzea sartu ahal izateko.

### 3.- Nuevas estaciones de Abatxolo y Portugalete

A finales del mes de diciembre todo estaba dispuesto para la puesta en funcionamiento de dos estaciones en la Línea 2 del metro: Abatxolo y Portugalete. Con esta ampliación, unas 50.000 personas se van a beneficiar del nuevo servicio de transporte público a partir de enero de 2007.

Ambas mantienen la tipología moderna del metro, en línea con las diseñadas por Norman Foster.

La estación de Abatxolo cuenta con dos accesos: Los palangreros y Azeta. La estación está equipada con un ascensor hasta la calle Abatxolo y otros dos ascensores interiores en la mezzanina-andén.

La estación de Portugalete, con las mismas características que la anterior, se convierte en la estación término de la Línea 2, por lo que se ha prolongado el trazado unos 300 metros para incorporar un cruce de vías que permita realizar las maniobras de vuelta de los trenes.



Eguraldiaz babesteko estaldura, Larrabasterrako geltokian.  
Cobertura contra las inclemencias en la estación de Larrabasterra.

## 4.- Hobekuntza obrak

### Suteen itzalketa automatikoa

Abuztuan suteak itzaltzeko sistema automatiko eta ekologiko berria jartzeari ekin zitzaion 1. lineako eskailera mekaniko eta korridore ibiltarietan. Sistema horri esker suteak ur lainoztatua erabiliz itzaltzen dira.

Sistema horrek ez dio kalterik egiten ingurumenari, HCFC gas kimikoak bezala, ez baitu ozono geruzarik suntsitzen, ez eta berotegi efekturik eragiten ere, eta teknologiarik aurreratuenak aplikatzen ditu.

Sistema moderno hau instalatuz Estatu Batuetan eta Europan 2010etik aurrera indarrean egongo den Montrealgo protokolora moldatu gura dugu. Hiru urteko epea jarri dugu eskaileretako su itzalketa sistema guztiak aldatzeko, eta indarrean sartu baino urtebete lehenago betetzeko araudi hori.

### Obrak Larrabasterran

Larrabasterrako geltokia estaltzeko obrak egin dira. Eskailerak, kaiak eta atalondora sartzeko babes edikulua estali dira. Helburua, eguraldiaren gorabeheretatik hobeto babestea. Estalkiaren materiala zuriz pintatutako altzairua da, gainetik polikarbonato zelularraz eta alukoboiz estalita. Markesinaren egitura galvanizatuta dago. Oso material erresistenteak dira korrosioaren aurrean, eta hala behar dute, itsasoa hain gertu izanik.



Suteak itzaltzeko sistema berria jartzen.  
Instalación del nuevo sistema de extinción de incendios.

## 4.- Obras de mejora

### Extinción automática de incendios

En el mes de agosto se comenzó la instalación de un nuevo sistema de extinción de incendios automático y ecológico en las escaleras mecánicas y pasillos rodantes situados en la línea 1. Este sistema permite apagar un incendio mediante el uso de agua nebulizada.

Este sistema, al contrario que el uso de gases químicos HCFC de extinción, es inocuo para el medioambiente ya que no destruye la capa de ozono ni contribuye al efecto invernadero y supone la aplicación de las tecnologías más avanzadas.

La instalación de este moderno sistema pretende adecuarse al Protocolo de Montreal que estará vigente en Estados Unidos y Europa a partir del año 2010. Se ha establecido un plazo de tres años para cambiar la totalidad de los sistemas de extinción de escaleras y cumplir la nueva normativa un año antes de su entrada en vigor.

### Obras en Larrabasterra

Se han realizado las obras de cobertura de la estación de Larrabasterra. Se han cubierto las escaleras, andenes y edículo de protección de acceso al vestíbulo. El objetivo ha sido el mejorar la protección contra las inclemencias del tiempo. El material de la cubierta es de acero pintado en blanco con revestimiento de polycarbonato celular y alucobon. La estructura de la marquesina está galvanizada. Estos materiales poseen una gran resistencia a la corrosión motivada por su cercanía al mar.



2006ko egintzak

Realizaciones 2006

### Urduliz eta Plentzia arteko azpiegitura finkatzea

Hainbat obra egin dira ezpondak egonkortu eta finkatzeko Urduliz eta Plentzia artean. Jausitako materialak kendu, ezponda sendotu eta lurra birlandatu dira, besteak beste, landare geruza babeslea jartzearen.

### Soinu errefortzua geltokietako ikuskatzaileen kabinetako leihatiletan

Solaskideen, hots, bezeroen eta geltokietako ikuskatzaileen ahotsak anplifikatu eta transmititzen dituen sistema jarri da, ozenki hitz egin beharrik ez izateko.

Entzumen arazoak dituztenentzako zerbitzua ere hobetu da, ikuskatzailearen ahotsa entzungailuetara zuzenean igorri eta anplifikatzen duen indukzio sistema jarri baita.

### Instalazioak egokitu dira segurtasun baldintzak hobetzeko

Terrazoaren ordez granito irristagaitza jarri da Basarrate, Santutxu, Zazpi Kaleak, Abando, Moyua, Indautxu, San Mames, Deustua, Sarriko, San Inazio, Bidezabal, Berango eta Larrabasterrako geltokietarako sarreretan.

Eskailera mekanikoetako alboetako hutsarteak itxi egin dira, paperik ez sartzeko.

Tratamendu irristagaitza eman zaio uholdeen kontrako ataskari eusten dion plaka metalikoari, euri egunetan inor ez jausteko.

### Consolidación de la infraestructura en el tramo Urduliz - Plentzia

Se han ejecutado una serie de obras con objeto de estabilizar y consolidar taludes en el tramo Urduliz - Plentzia. Las obras han consistido en retirar materiales desprendidos, reforzar el talud y proceder a su revegetación, con lo que se establece una cubierta vegetal protectora.

### Refuerzo sonoro en las ventanillas de las cabinas del personal de supervisión de estación

Se ha instalado un sistema que amplifica y trasmite las voces de los interlocutores, clientes y personal de supervisión de estaciones, sin necesidad de alzar el tono de voz.

Igualmente se ha mejorado el servicio a las personas con limitación auditiva, instalando un sistema inductivo capaz de transmitir y amplificar la voz del supervisor o supervisora directamente a los audífonos. .

### Adecuación de instalaciones para la mejora de las condiciones de seguridad

Se ha sustituido el terrazo por granito de características antideslizantes en los accesos a las estaciones de Basarrate, Santutxu, Casco Viejo, Abando, Moyua, Indautxu, San Mames, Deusto, Sarriko, San Inazio, Bidezabal, Berango y Larrabasterra.

Se han cerrado los huecos laterales de las escaleras mecánicas para evitar la entrada de papeles.

Se ha dado un tratamiento antideslizante a la placa metálica de asiento de la compuerta anti-inundación para evitar caídas en los días de lluvia.

## 5.- Bidai kopuruaren errekorra

Ekitaldia 79.780.094 bidaiarekin itxi genuen; beraz, 2005ean baino 1.978.253 joan-etorri gehiago, %2,54 gehiago zenbatu ditugu.

Datua bereziki garrantzitsua da urtean zehar ez baita trazatuaren inolako luzapenik egin. Hazkundera mugikortasuna, oro har, gehitu delako eta, ezbairik gabe, eskaintzen den zerbitzuaren kalitate maila eutsi zaielako etorri da, orduz eta maiztasun oparoak, ulean uneko ingurumarietara egokitzen direnak eman direlako. Hala erakusten dute iritzi azterketek, zerbitzuaren kalitateari 10etik 8,23ko puntuazioa ematen zaionean.

Abenduaren 21ean 361.590 bidaiari izan genituen, egun bakarreko aurreko errekorri besterik 22.000 pertsona gehituz.

Martxo mugikortasunik handieneko hila izan zen, metroan 7.400.000 pertsona ibili baitziren.

Abando, Zazpi Kaleak eta Moyuako geltokietako erabiltzaileen kopuruak nabarmentzen dira, sei milioi bidaiaritik gorakoak baitira. Atzetik Indautxu, San Mames eta Deustua datoz, bost milioi baino bezero gehiagorekin.

Enborretik kanpo, Areeta da 1. linean gehien erabiltzen den geltokia, 3,8 milioi bidaiarekin, eta 2. linean Barakaldo eta Gurutzeta, 3,1 milioi baino gehiagorekin.

Bezereen fidelitasunak mailarik gorenak iritsi zituen. Creditrans da, oraingoan ere, txartelik erabiliena, %52ko kuotarekin, ondoren hilekoa, %15ekin; joanaldiarekin bidaien %4 soilik egin dira.

## 5.- Record de viajes

El ejercicio se cerró con 79.780.094 viajes, lo que supone un incremento del 2,54%, 1.978.253 traslados más que en 2005.

El dato cobra especial valor al no haberse producido durante el año ninguna ampliación del trazado. El crecimiento se debe a un aumento de la movilidad general y, sin duda, al mantenimiento de los niveles de calidad del servicio que se ofrece, con horarios, frecuencias amplias y adaptables a las circunstancias en cada momento. Así lo indican los estudios de opinión, que valoran la calidad del servicio con una puntuación de 8,23 sobre 10.

El 21 de diciembre se registraron 361.590 traslados, superando el record diario anterior en 22.000 personas.

Marzo se convirtió en el mes con mayor movilidad ya que pasaron por el metro 7.400.000 personas.

Destacan las cifras de usuarias y usuarios de las estaciones de Abando, Casco Viejo y Moyua, que superan los seis millones de viajes. Por detrás se sitúan Indautxu, San Mames y Deusto con más de cinco millones.

Fuera del tronco común, Areeta se ha convertido en la estación más utilizada de la Línea 1, con 3,8 millones de viajes y Barakaldo y Gurutzeta-Cruces de la Línea 2, superando los 3,1 millones.

La fidelización de clientes alcanzó sus niveles más altos. El billete más utilizado sigue siendo el Creditrans con una cuota del 52%, seguido del mensual con el 15%, mientras que el billete ocasional sólo supuso el 4% de los viajes realizados.

EFQM  
Kudeaketa eredua

Modelo de gestión  
EFQM



## EFQM Kudeaketa eredua

2006ko ekitaldian beste urrats bat egin da, aurrerantz, kudeaketa bikainerako bidean, EFQM ereduak jarritako ildoetara segituz.

Hona hemen eredu horren oinarrian dagoen premisa: "Bezeroen gogobetetasuna, langileen asetasuna, eta eragin ona gizartearen politika eta estrategian lider izanik, langileen kudeaketa aproposa eginez, baliabideak efizienteki erabiliz eta egitasmoak egoki definituz lortzen dira; horrela, azkenean, enpresaren emaitza bikainak lortzen baitira."

Kudeaketarako ildoak zortzi printzipiotan oinarritzen dira:

- Emaitzei begira jardutea.
- Bezeroei begira jardutea.
- Lidergoa eta irmotasuna jarritako helburuetan.
- Prozesuak, egitatekudeaketa.
- Erakundeko pertsona guztien garapena eta inplikazioa.
- Ikaskuntza, berrikuntza eta hobekuntza etengabea.
- Aliantzak garatzea.
- Erakundearen gizartearekiko erantzukizuna.

Hasierako etapa honetan "Kanpoko Kontrastearen" erronkari aurre egin zaio. Metro Bilbaoren Politika eta Estrategia Prozesuko kideei kudeaketa hobetzen lagundu gura zitzaizkien, ideiak emanez, eta aurrera zenbateraino egin duten kualitatiboki neurtu eta baloratu. Laguntza hori erakundetik kanpoko jendeak eman digu, Enpresa Bikainen alorrean ageriko eskarmentua duen erakunde bateko jendeak, alegia.

## Modelo de gestión EFQM

El ejercicio 2006 ha supuesto un paso más en el camino hacia la excelencia en la gestión, respetando las pautas marcadas por el modelo EFQM.

Este modelo se basa en la siguiente premisa: "La satisfacción del y de la cliente, la satisfacción de las y los empleados y el impacto positivo en la sociedad se logran a través del liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los proyectos, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales".

Las pautas para la gestión se fundamentan en ocho principios:

- La orientación hacia los resultados.
- La orientación a clientes.
- El liderazgo y constancia en los objetivos fijados.
- La gestión por procesos y hechos.
- El desarrollo e implicación de todas las personas de la organización.
- El aprendizaje, la innovación y la mejora continua.
- El desarrollo de alianzas.
- La responsabilidad social corporativa.

Uno de los principales retos que se ha afrontado en esta primera etapa ha sido el del "Contraste Externo". El objetivo planteado era el de ayudar a los componentes del Proceso de Política y Estrategia de Metro Bilbao a mejorar la gestión, aportándoles ideas y realizando una valoración cualitativa de su grado de avance. Este apoyo se ha realizado por personal ajeno a la organización que cuenta con una probada experiencia en Empresas Excelentes.

## Helburu estrategikoak

Hauxe izan da jarritako Helburu Estrategikoen ebaluazioa egin den lehen ekitaldia. Emaiza hauek izan dira:

### Gure eginkizuna:

Bizkaiko bidaiarien garraio sistemaren ardatza izatea, kalitaterik handieneko zerbitzua emateko, ondokoek bitartez:

- Baliabideak eraginkortasun eta gardentasunez kudeatuz.
- Gizartearekin eta garapen iraunkorrarekin konpromisoa hartuz.
- Pertsona gogobeteek eta beren jardueraren garapenean inplikatuak bideratuz.

### Gure ikuspegia.

Konpromisoa gizarte erantzukizunarekin eta garapen iraunkorrarekin Metropoliko garraio publikoaren alorrean erreferentziazko enpresa izatea, nazioartean, zerbitzu kalitatearengatik, irudiarengatik eta ospearengatik; teknologian eta kudeaketa aurreratuan, segurtasunean, bezero eta pertsonen gogobetetasunaren alorrean; gizartearekiko arduratsua eta ingurumenarekiko begiramenean aurreratua.

### Gure balioak.

- Konpromisoa pertsonekin.
- Zerbitzu kalitatea.
- Kudeaketa eraginkor eta gardena.
- Ardura.
- Zintzotasuna.
- Parte hartzea.
- Talde izpiritua.

## Objetivos estratégicos

Este ha sido el primer ejercicio en el que se ha realizado la evaluación de los Objetivos Estratégicos marcados y que se concretan así:

### Nuestra Misión.

Ser el eje vertebrador del sistema de transporte de viajeras y viajeros de Bizkaia, proporcionando un servicio de máxima calidad mediante:

- Una gestión eficaz y transparente de los recursos.
- Un compromiso de responsabilidad social y con el Desarrollo Sostenible.
- Realizado con personas satisfechas e implicadas en el desarrollo de su actividad.

### Nuestra visión.

Ser empresa de referencia en el transporte público metropolitano a nivel internacional, por la calidad del servicio, imagen y prestigio; en tecnología y gestión avanzada; en seguridad, satisfacción de clientes y personas; socialmente avanzada y respetuosa con el medio ambiente.

### Nuestros valores.

- Compromiso con las personas.
- Calidad de servicio.
- Gestión eficaz y transparente.
- Responsabilidad.
- Integridad.
- Participación.
- Espíritu de equipo.

## Gure ildo estrategikoak

- Baliabide publikoak eraginkortasunez kudeatzea.
- Zerbitzua emateko dauden baliabideak optimizatzea.
- Bezeroak pozik egon daitezen metroaren zerbitzuekin.
- Pertsonak pozik egon daitezen metroan lan eginez.
- Erabateko kalitateko eredia kudeatzea.
- Gizartearekin arduratsua den enpresa modura ezagut gaitzaten.

Ekitaldi honetarako jarritako helburu estrategikoak %70etik gora lortu dira; horrek esan gura du balantzea oso positiboa dela, kudeaketari dagokionez.

## Prozesuetan oinarritutako kudeaketa

Ekitaldiko erroka bat prozesuetara pixkana Metro Bilbaoko kolektibo giltzarrietako pertsonak, barbarako, gidariak, ikuskatzaileak eta mantentze teknikoaren alorrekoak, sartuz joatea zen. Jende hori sartu denean kudeaketa hobetu da, ustiapenetik eta bezeroengandik gertuago dagoen ikuspegia baitaukatete.

## Nuestras líneas estratégicas.

- Gestionar los recursos públicos de forma eficiente.
- Optimizar los recursos disponibles para la prestación del servicio.
- Que la clientela esté satisfecha con los servicios del metro.
- Que las personas estén satisfechas por trabajar en el metro.
- Gestionar un modelo de calidad total.
- Ser reconocida como una empresa socialmente responsable.

El grado de consecución de los veinte objetivos estratégicos establecidos para el ejercicio alcanzó cuotas superiores al 70%, lo que significa un balance muy positivo en relación con la gestión.

## Una gestión basada en Procesos

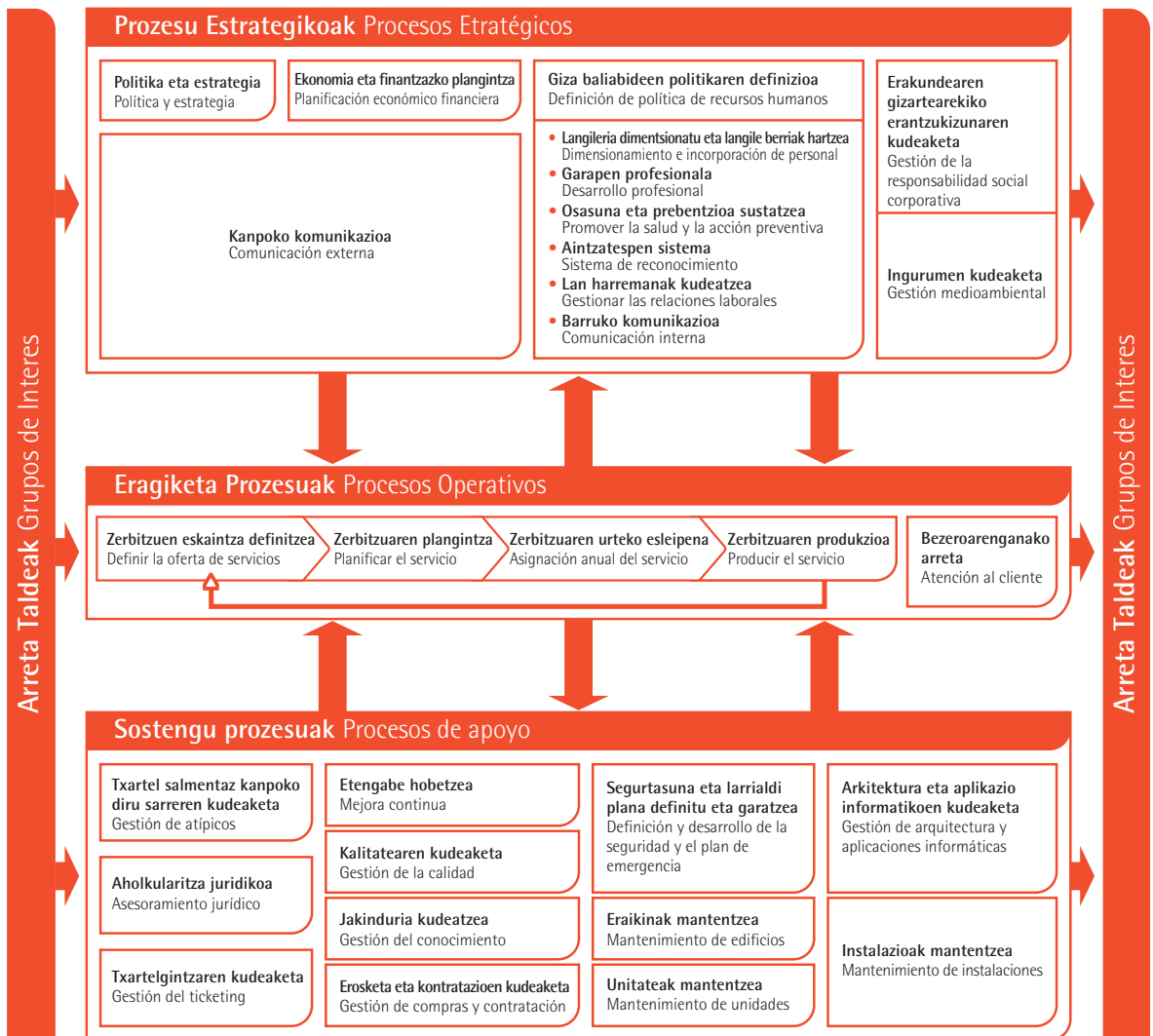
Uno de los retos planteados en el ejercicio fue el de la incorporación paulatina a los Procesos de personas pertenecientes a colectivos clave de Metro Bilbao, como personal de conducción, supervisión y de mantenimiento técnico. La Gestión se ha visto beneficiada con estas incorporaciones, al aportar una visión más cercana a la explotación y a la clientela.

80 pertsona daude egun Erakundeko 29 prozesuetan:

80 personas componen actualmente los 29 Procesos de la Organización:

Prozesuen Mapa

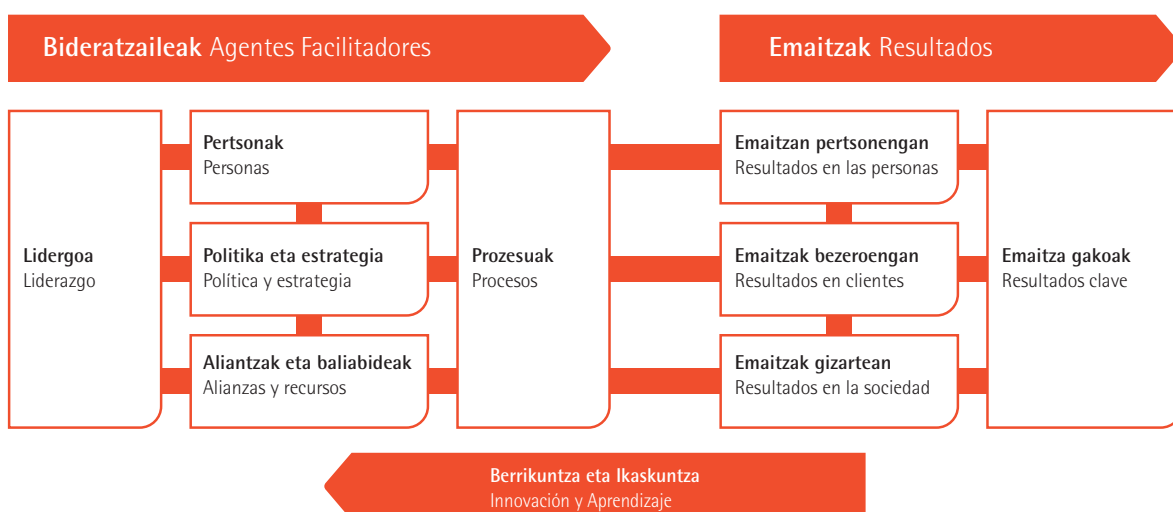
Mapa de Procesos



## Kanpoko kontrastea

Euskaliteko Zuzendari Gerenteak, Ebaluazio Klubeko beste hiru kideekin batera, Metro Bilbaoren kudeaketa sistema aztertu zuen, irailean.

Kontrastea egitean, kudeaketa praktikak ebaluatu ziren, Bideratzaileen taldearen eta Emaizten taldearen irizpideei adituz:



Ebaluazioak bikaintasunaren bidean aurrera egiteko nondik jo behar dugun erakutsiko digu.

Ebaluaziogileen taldeak, bere analisisan erabateko kalitatearekin konpromiso garbia dagoela igarri zuenez, "Bikaintasunarekiko Konpromisoaren Diploma" eman zion erakundeari.

Diplomak beren kudeaketa hobetzeko erreferentziako esparru modura EFQM eredua erabiltzen duten euskal erakundeak bereizten ditu.

## Contraste externo

El Director Gerente de Euskalit, junto a otros tres miembros del Club de Evaluaciones, analizó, durante el mes de septiembre, el sistema de gestión de Metro Bilbao.

En el desarrollo del Contraste, se evaluaron las prácticas de gestión siguiendo los criterios del grupo de Agentes Facilitadores y del grupo de Resultados:

La evaluación servirá de guía para continuar avanzando en el camino hacia la Excelencia.

El equipo de evaluadores, dado el compromiso claro con la calidad total apreciado en su análisis, concedió a la organización el "Diploma de Compromiso con la excelencia".

El Diploma reconoce a aquellas organizaciones vascas que utilizan el modelo EFQM como marco de referencia para la mejora de su gestión.

Garapen iraunkorra

Desarrollo sostenible



## Garapen iraunkorra

Metro Bilbao jabetzen da enpresak funtsezko eragileak direla gizartean, eta herritarrek beraien eragin on zein txarrak barruratzen dituztela; herritarrek, gainera, gero eta informazio eta jarduketa gehiago eskatzen dizkiete enpresei jokabide etikoaren gainean, lan harreman onen gainean, ingurumena babesten duten jardueren gainean, eta dauden erkidegoaren garapen ekonomikoari ematen dioten sostenguaren gainean.

Metro Bilbaok SGE21 arauan oinarritutako kudeaketa etiko eta gizartearekiko arduratsuaren sistema ezartzea erabaki zuen. Sistema hori ezartzeak enpresari buruzko uste ona izatea eskatzen du, zintzotasun, leialtasun, fede on, gardentasun eta kudeaketa etiko eta gizartearekiko arduratsuaren kultura kontuetan, pixkana gizarte osora hurbilduz joateko.

Horregatik, Metro Bilbaori urriaren amaieran ikuskaritza egin zioten eta, ondorioz, erakundearen gizarte erantzukizunari buruzko balizko kontingentzien kontrola eta jarraipena egingarri bihurtzen dituen kudeaketa sistema ezarri duela ziurtatu da, baita alderdi horietan guztietan etengabe hobetzera begira jarduteko gai izango dela ere.

## 1.- Ingurumen alderdiak

### Europako EMAS 2006 sariak

Azaroaren hamahiruan Europako EMAS 2006 sariak banatu ziren Atenasen. Metro Bilbaori bigarren saria eman zioten, "Enpresa Handiak" kategorian.

## Desarrollo sostenible

Metro Bilbao es consciente de que las empresas son agentes fundamentales de la sociedad y que sus impactos, tanto positivos como negativos, son asumidos por la ciudadanía, la cual demanda, cada vez en mayor medida, información y actuaciones relacionadas con el comportamiento ético de la empresa, las buenas relaciones laborales, actividades que preserven el medio ambiente y el apoyo al desarrollo económico de la comunidad a la que pertenecen.

Metro Bilbao tomó la decisión de implantar un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable basado en la norma SGE 21. Implantar este sistema supone tener confianza en la propia empresa respecto a la honradez, lealtad, buena fe, transparencia y cultura de la Gestión Ética y Socialmente Responsable, para acercarla paulatinamente a la sociedad en general.

Por ello, Metro Bilbao, tras someterse a un proceso de auditoría a finales de octubre, garantiza la implantación de un sistema de gestión que permite tener el control y seguimiento de las posibles contingencias relativas a la responsabilidad social corporativa, así como desarrollar una mejora continua en estos aspectos.

## 1.- Aspectos Medioambientales

### Premios europeos EMAS 2006

El trece de noviembre se celebró en Atenas el acto de entrega de los Premios Europeos EMAS 2006, donde Metro Bilbao fue galardonado con el segundo puesto en la categoría de "Grandes Empresas".

## Garapen iraunkorra

Hori baino lehen, Espainiako Gobernuak Ingurumen Ministerioak Bizkaiko hiri trena aukeratu zuen sari horietan Estatuaren ordezkari izateko.

Europako Batasuneko Ekogestio eta Ekoikuskaritzako Sistemaren goraipamenak garapen iraunkorraren alorrean engeiatuen eta gardenen ari diren enpresei ematen zaizkie, eta Europa mailako bereizgarriak goren dira.

Metro Bilbao halako ezagumendua jaso duen trenbide alorreko lehen enpresa da, eta hori jauzi kualitatibo handia da gure enpresarentzat, ingurumena hobetzearen aldeko gure konpromisoaren ikuspegitik.

### **Iraunkortasun Memoria webean**

EMAS erakunde batek, besteak beste, ondoko konpromiso hauek bete behar ditu: ingurumen alorrean etengabe hobetzea, indarreko legedia betetzea, gardentasuna, hau da, ingurumenari buruzko politika, programa eta kudeaketa sistemak jendearentzat ikusgarri jartzea, eta interesa duen alderdi guztiekin elkarrizketa irekia izatea.

Metro Bilbaok bi Ingurumen Txosten argitaratu ditu (2002 eta 2003), baita bi Iraunkortasun Txosten bat ere, 2004 eta 2005 urteei buruzkoak. Informazio hori guztia ikusgai dago hemen: [www.metrobilbao.com](http://www.metrobilbao.com).

## Desarrollo sostenible

Previamente, el Ministerio de Medio Ambiente del Gobierno español había seleccionado al suburbano vizcaíno para representar al Estado en la concesión de estos premios.

Los galardones del Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS) se otorgan a las empresas europeas más comprometidas y transparentes en el terreno del desarrollo sostenible y suponen el máximo nivel de reconocimiento en el ámbito europeo.

Metro Bilbao es la primera empresa del sector ferroviario en lograr una distinción de este tipo, y para la empresa, significa un gran salto cualitativo en el compromiso de mejora medioambiental.

### **Memoria de sostenibilidad en la web**

Entre los compromisos que debe cumplir una organización EMAS figuran la mejora continua en el campo medioambiental y el cumplimiento de la legislación vigente, así como la transparencia, lo que supone poner a disposición del público las políticas, programas y sistemas de gestión en el área medioambiental, además de un diálogo abierto con todas las partes interesadas.

Metro Bilbao ha publicado dos Informes Medioambientales (2002 y 2003) y dos Memorias de Sostenibilidad, referidas a los años 2004 y 2005, información que se puede consultar en [www.metrobilbao.com](http://www.metrobilbao.com)

## 2.- Enpresaren gizartearekiko erantzukizuna

### Aniztasuna eta aukera berdintasuna

Metro Bilbaok plataforma mugikorra jarri du Aginte Tokirako sarreran, ibiltzeko arazoak dituzten pertsonentzat. Horrela, eskailera finkoko zatitxo bat gainditu eta metroaren puntu oztopotsu bat ezabatu da.

Plataformari esker, ezgaitasun fisikoren bat daukaten pertsonak Metro Bilbaoren kontrol aretoa bisitatu ahalko dute; hiru mila pertsona baino gehiago etorri ohi da urtean toki hori ezagutzera.

### Ateak zabalik programa

Metro Bilbaok Ateak Zabalik programaren barruan guztira 3.659 pertsona hartu ditu, 162 taldetan banatuta: 93 lehen hezkuntzakoak, 27 bigarren hezkuntzakoak, 17 pentsiodunak, eta gainerakoak Lanbide Heziketako ikasle, emakume elkarte eta gizarteratzeko elkarteetako kideak.

### Babesak

Gizarte, kirol zein kultur intereseko jardueren alde ematen diren laguntzak. Berbarako:

- Emakumeen nazioarteko eguna.
- Ingurumenaren mundu mailako eguna.
- "El Correo digital" sariak.
- Bilbao-Bilbao martxa zikloturista.
- "Punto Radio" sariak.
- Euskararen eguna.
- Kirolaren Gala.

## 2.- Responsabilidad social empresarial

### Diversidad e igualdad de oportunidades

Metro Bilbao ha procedido a la instalación de una plataforma móvil en el Puesto de Mando para ser utilizada por personas con problemas de movilidad. La instalación salva un pequeño tramo de escaleras fijas y supone eliminar un punto inaccesible del metro.

La plataforma permitirá, a los que sufren de alguna discapacidad física, visitar la sala del Puesto de Mando de Metro Bilbao, por la que pasan anualmente más de tres mil personas.

### Programa de Puertas abiertas

Metro Bilbao ha recibido, en el marco del Programa de Puertas Abiertas, a un total de 3.659 personas, distribuidas en 162 grupos: 93 grupos de escolares de primaria, 27 de secundaria, 17 de pensionistas y el resto de estudiantes de Formación Profesional, Centros de mujeres y de Inserción social.

### Patrocinios

Colaboraciones que se hacen en apoyo de actividades de interés social, cultural y deportivo. Dejamos constancia de las siguientes:

- Día internacional de la mujer.
- Día mundial del medio ambiente.
- Premios "El Correo digital".
- Prueba cicloturista Bilbao-Bilbao.
- Premios "Punto Radio".
- Día del euskera.
- Gala del Deporte.

Garapen iraunkorra

Desarrollo sostenible

## Gabonetako jolas parkea

Aurten, berriro ere, Metro Bilbao eta Bizkaiko Garraioen Partzuergoa batera egon ziren Gabonetako Umeen Jolaslekuan, abenduaren 15etik urtarrilaren 7ra arte. Guztira 301.242 bisitari izan zituzten PINean, eta gure standera 26.000 inguru etorriko ziren.

Oraingoan betiko jolas eta joko kolektiboak berreskuratzearen aldeko apustua egin genuen. Helburua neskato eta mutikoen arteko komunikazioa sustatzea zen, jolastu eta dibertitzea partekatuz.

Esparruan xakean, partxisean, antzarrean, mahai futbolean, eta beste joko herrikoietan eta erraz batzuetan aritzeko aukera zegoen. Tamaina handiko jokoak muntatu dira, eta ekintza guztiak ezgaituek ere egiteko modura pentsatuta zeuden.

"Jolas parkea" izeneko espazioan antzezpen animatuak egin ziren: ipuin kontalariak, zuzenean, aktoreek girotu eta kontatutako istorio fantastikoak, bildutako guztientzat ikusgarri.

## Parque Infantil de Navidad

Un año más Metro Bilbao y el Consorcio de Transportes de Bizkaia compartieron stand en el Parque Infantil de Navidad que estuvo abierto desde el 15 de diciembre al 7 de enero. Un total de 301.242 personas visitaron el PIN y alrededor de 26.000 acudieron a nuestro stand.

En esta edición, se apostó por la recuperación de los juegos colectivos tradicionales. El objetivo era el de fomentar la intercomunicación entre niños y niñas, que jugaron compartiendo la diversión.

En el recinto se podía jugar al ajedrez, al parchís, a la oca, al fútbolín y a otros juegos populares y sencillos. El montaje de los juegos se ha realizado a gran escala y todas las acciones estaban pensadas para que las pudieran realizar personas discapacitadas.

En el espacio bautizado como "Parque de juegos" tuvieron lugar representaciones animadas: cuenta cuentos en directo, historias fantásticas narradas y amenizadas por actores y actrices y que eran visibles para todo el público asistente.



Gazteak PINean gozaten.  
Chicos y chicas se divierten en el PIN.

## UITP kongresua

Garraio Publikoaren nazioarteko batasunak (UITP) Bilbo hautatu zuen Garapen Iraunkorrari eta Garraio Publikoari buruzko Munduko 1. Konferentzia egiteko. 200 bat ordezkari elkartu ziren Euskalduna Jauregian urriaren 18tik 20ra bitartean, garraio publikoak planetaren iraunkortasunerako eskaintzen dituen abantailak sakon jorrazteko helburuz.

Programa oso interaktiboa izan zen. Eztabaida ugari egin, hobekuntza praktikoek adibideak erakutsi, eta mundu osoko kasuak aztertu ziren.

UITPren gutunaren sinatzaileek eta industriako kideek aukera izan zuten beren jardunbide onen, eta teknologia berrien ezarpenaren adibide eta ereduak erakusteko, Euskalduna Jauregian atondu zen erakusketa esparruari esker.

## Congreso UITP

La Unión Internacional de Transporte Público (UITP) eligió Bilbao como marco de la 1 Conferencia Mundial sobre Desarrollo Sostenible y Transporte Público. Unos 200 representantes de este organismo se reunieron en el Palacio Euskalduna entre el 18 y 20 de octubre con objeto de profundizar sobre las ventajas que ofrece el transporte público para la sostenibilidad del planeta.

El programa ofreció un alto grado de interactividad. Se llevaron a cabo debates múltiples, ejemplos de mejoras prácticas y estudios de casos procedentes de todo el mundo.

Los firmantes de la carta de la UITP y los miembros de la industria tuvieron la oportunidad de expresar sus ejemplos de buenas prácticas y de implantación de nuevas tecnologías en el Palacio Euskalduna.



Garapen Iraunkor eta Garraio Publikoaren Munduko 1. Konferentziako partaideak. Integrantes de la 1ª Conferencia Mundial sobre Desarrollo Sostenible y Transporte Público.

Metroa zenbakitan

El metro en cifras



Metroa zenbakitan

El metro en cifras

Sarearen ezaugarriak	Características de la red				
	96	03	04	05	06
<b>Luzera (kilometroak)</b> Longitud (Kilómetros)	26,4	34,24	34,24	34,24/36,39 <sup>(2)</sup>	36,39/37,28 <sup>(3)</sup>
<b>Geltoki kopurua</b> Número de estaciones	23-24 <sup>(1)</sup>	32	32	32/34 <sup>(2)</sup>	34
<b>Lurpekoak</b> Soterradas	11	17	17	17/18 <sup>(2)</sup>	18
<b>Lur gainekoak</b> De superficie	13	15	15	15/16 <sup>(2)</sup>	16
<b>Sarbideak</b> Accesos	48	62	62	62/65 <sup>(2)</sup>	66
<b>Atalondoak</b> Vestibulos	41	53	53	53/56 <sup>(2)</sup>	56

(1) 96/6/23ra arte - 96/6/24tik / Hasta 23/6/96 - desde 24/6/96

(2) 05/1/8tik / Desde 8/01/05

(3) 06/07/31ra arte - 06/08/1etik aurrera Arizeko tailerrak / Hasta 31/7/06 - desde 1/8/06 Talleres de Ariz.

Ibilgailuak	Material Móvil				
	96	03	04	05	06
<b>UT500</b>	24	24	24	24	24
<b>UT550</b>	-	13	13	13	13
<b>Kotxe kopurua</b> Número de coches	96	148	148	148	148
<b>Ibilgailu osagarriak</b> Material Móvil auxiliar	12	13	14	14	15

Geltokien arteko distantzia, batez beste	Distancia media entre estaciones				
	96	03	04	05	06
<b>Kilometroak</b> Kilómetros	1,21-1,15 <sup>(1)</sup>	1,09	1,09	1,09/1,08 <sup>(2)</sup>	1,08

(1) 96/6/23ra arte - 96/6/24tik / Hasta 23/6/96 - desde 24/6/96

(2) 05/1/8tik / Desde 8/01/05

Metroa zenbakitan

El metro en cifras

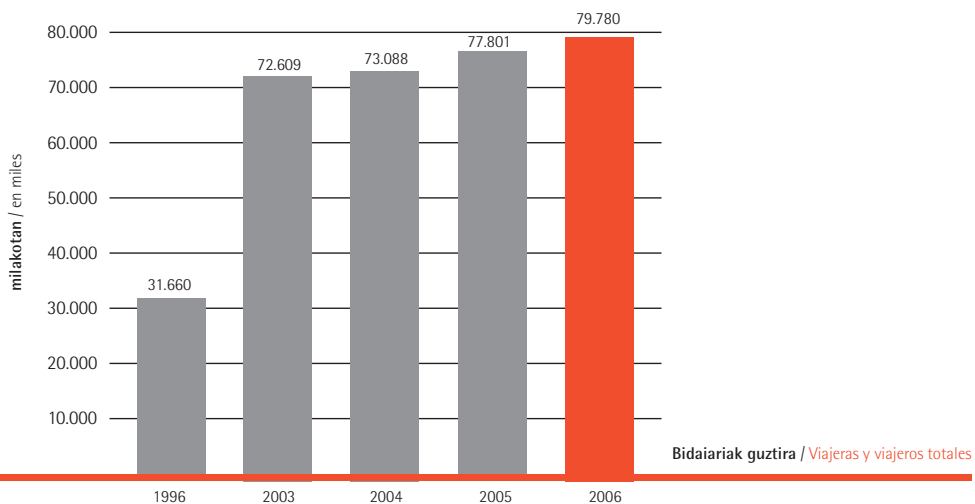
Guztirako langileria abenduaren 31n <small>Plantilla total a 31 de diciembre</small>					
	96	03	04	05	06
<b>Zuzendaritza Nagusia</b> <i>Dirección-Gerencia</i>	2	2	2	2	2
<b>Administrazioa</b> <i>Administración</i>	15	15	16	18	15
<b>Komunikazioa eta Marketinga</b> <i>Comunicación y Marketing</i>	13	24	22	24	26
<b>Ustiapena</b> <i>Explotación</i>	365	490	484	503	549
<b>Antolakuntza eta Giza Baliabideak</b> <i>Organización y Recursos Humanos</i>	29	33	32	32	35
<b>Langileria guztira</b> <i>Plantilla total</i>	424	564	556	579	627

Trebakuntza <small>Formación</small>					
	96	03	04	05	06
<b>Orduak guztira</b> <i>Horas totales</i>	18.468	26.358	25.734	31.413	37.026
<b>Orduak langileko</b> <i>Horas por persona</i>	44	46	49	54,25	59,05

Ibilitako kilometroak <small>Kilómetros recorridos</small>					
	96	03	04	05	06
<b>Kilometroak guztira</b> <i>Kilómetros totales</i>	2.047.343	4.059.267	3.879.159	4.119.430	4.114.606
<b>Eskainitako kilometroak</b> <i>Kilómetros ofertados</i>	1.971.581	3.909.228	3.740.921	3.979.773	3.968.534
<b>Kilometroak ohiko zerbitzuan</b> <i>Kilómetros en servicio regular</i>	1.961.379	3.904.428	3.736.021	3.974.373	3.962.223
<b>Kilometroak zerbitzu berezietan</b> <i>Kilómetros en servicios especiales</i>	10.202	4.800	4.900	5.400	6.311
<b>Kilometroak entsegetan</b> <i>Kilómetros en pruebas</i>	75.762	150.039	138.238	139.657	146.072

Eskaintza <i>Oferta</i>	96	03	04	05	06
<b>Kotxe/Km eskaintza</b> <i>Coche-Km ofertados</i>	7.886.324	15.636.912	14.963.684	15.919.092	15.874.136
<b>Plaza/Km eskaaintza (4,5p/m2)</b> <i>Plazas por tren (4,5p/m2)</i>	588	588	588	588	588
<b>Eskaintako tokiak treneko (4,5p/m2)</b> <i>Plazas-Km ofertadas (4,5p/m2)</i>	1.031.136.863	2.298.696.064	2.199.661.548	2.340.106.524	2.333.497.992
<b>Egindako zirkulazio kopurua</b> <i>Número circulaciones realizadas</i>	124.686	219.288	209.504	204.794	204.376

Eskaera <i>Demanda</i>	96	03	04	05	06
<b>Bidaiariak guztira</b> <i>Viajeras y viajeros totales</i>	31.660.119	72.609.409	73.088.978	77.801.841	79.780.049
<b>Neguko lanegunetako batez bestekoa</b> <i>Media de laborable en invierno</i>	117.2291	247.670	250.292	251.902	273.734
<b>Urteko marka</b> <i>Récord del año</i>	143.118	276.324	312.164	339.535	361.590
<b>Plaza/Km beteak</b> <i>Plazas-Km ocupadas</i>	205.790.774	443.643.489	449.497.215	448.705.469	496.231.905



Metroa zenbakitan

El metro en cifras

Kudeaketaren ratioak Ratios de Gestión		96	03	04	05	06
<b>Langileria/sare kilometro</b> Plantilla/Km de red	16,06	16,47	16,23	16,39	17,02	
<b>Batez beste eskainitako ibilbidea kotxeke (km)</b> Recorrido medio ofertado por coche (Km)	82.149	105.655	101.106	107.561	107.258	
<b>Batez besteko ibilbidea bidaiariko (km)</b> Recorrido medio por viajero-a (Km)	6,50	6,11	6,15	6,23	6,22	
<b>Bidaiariak sare kilometroko</b> Viajeros-as/Km de red	1.199.247	2.120.602	2.134.608	2.202.770	2.165.582	
<b>Bidaiariak eskainitako kilometroko</b> Viajeros-as/Km tren ofertado	16,06	18,57	19,54	19,55	20,10	
<b>Bidaiariak kotxe/eskainitako kilometro</b> Viajeros-as/coche-Km ofertado	4,01	4,64	4,88	4,09	5,03	
<b>Bidaiariak/langileria</b> Viajeros-as/plantilla	74.670	128.740	131.455	134.373	127.241	
<b>Bidaia abiada Km/h</b> Velocidad comercial Km/h		34,17	34,09	34,15	34,08	
<b>Langileria/kotxe milioi Km eskaintza</b> Plantilla/millón de coches.-Km ofertados	53,76	36,07	37,16	36,37	39,50	
<b>Kotxe-Km eskaintza/sare Km</b> Coches-Km ofertados/Km de red	298.724	456.686	437.023	450.710	430.894	
<b>Energiaren guztirako kontsumoa (kw-o)</b> Consumo energía total (kw-h)	32.444.987	62.039.599	63.104.261	64.921.676	62.858.000	
<b>Trakzioko kontsumoa (kw-o)</b> Consumo en tracción (kw-h)	-	50.875.165	51.745.494	45.445.174	43.809.500	
<b>Geltokietako kontsumoa (kw-o)</b> Consumo en estaciones (kw-h)	-	11.164.434	11.358.767	19.476.502	18.775.500	
<b>Kontsumoa bidaiariko (kw-o/b)</b> Consumo por viajero-a (kw-h/v)	-	0,85	0,86	0,83	0,78	
<b>Kontsumoa (kw-o) / kotxe/km eginiko (subestazioa)</b> Consumo (kw-h) / coche-Km (subestación)	-	3,13	3,33	2,73	2,66	
<b>Kontsumoa (kw-o) / kotxe km. (watioordumetro)</b> Consumo (Kw-h) / coche-Km (watiohorometro)	2,46	2,66	2,61	2,58	2,57	
<b>Plaza-Km beteak/Plaza-Km eskaintza</b> Plazas-Km ocupadas/Plazas-Km ofertadas	17,75%	19,30%	20,43%	20,71%	21,27%	

Ratio ekonomikoak - Diru sarrerak		Ratios económicos - Ingresos				
	96	03	04	05	06	
<b>Diru sarrerak bidaiarien garraioarengatik</b> Ingreso por transporte de viajeros-as	15.139.405	35.946.810	37.541.694	41.759.258	44.107.345	
<b>Beste diru sarrera batzuk</b> Otros ingresos	483.376	2.068.070	1.997.035	2.152.678	1.837.557	
<b>Eragiketazko diru sarrerak</b> Ingresos operacionales	15.622.791	38.014.880	39.538.729	43.811.936	45.994.902	
<b>Finantzen ondoriozko diru sarrerak</b> Ingresos financieros	307.937	200.462	203.563	240.697	363.699	
<b>BGPren diru laguntza</b> Subvención CTB	7.275.478	5.678	854	206	0	
<b>Diru sarrerak guztira</b> Total Ingresos	23.205.197	38.221.020	39.743.147	44.052.633	46.308.601	

Ratio ekonomikoak - Gastuak		Ratios económicos - Gastos				
	96	03	04	05	06	
<b>Langileriaren gastuak</b> Gastos de personal	11.542.272	19.686.517	19.881.641	21.256.845	23.205.921	
<b>Energia</b> Energía	2.822.166	4.315.096	4.302.522	4.155.022	4.382.438	
<b>Eragiketazko beste gastu batzuk</b> Otros gastos operacionales	7.620.181	19.864.324	22.308.195	21.009.645	22.951.951	
<b>Eragiketazko gastuak</b> Gastos operacionales	21.984.619	43.865.937	46.492.358	46.421.512	50.540.310	
<b>Amortizaziorako zuzkidurak</b> Dotaciones amortización	1.367.827	3.615.495	3.582.005	3.464.507	4.974.456	
<b>Zuzkiduren gorabeherak</b> Variación de las provisiones	1.413.670	-1.552.946	-593.159	-418.372	-401.674	
<b>Gastuak guztira</b> Total Gastos	24.766.118	45.928.486	49.481.203	49.886.019	55.514.766	

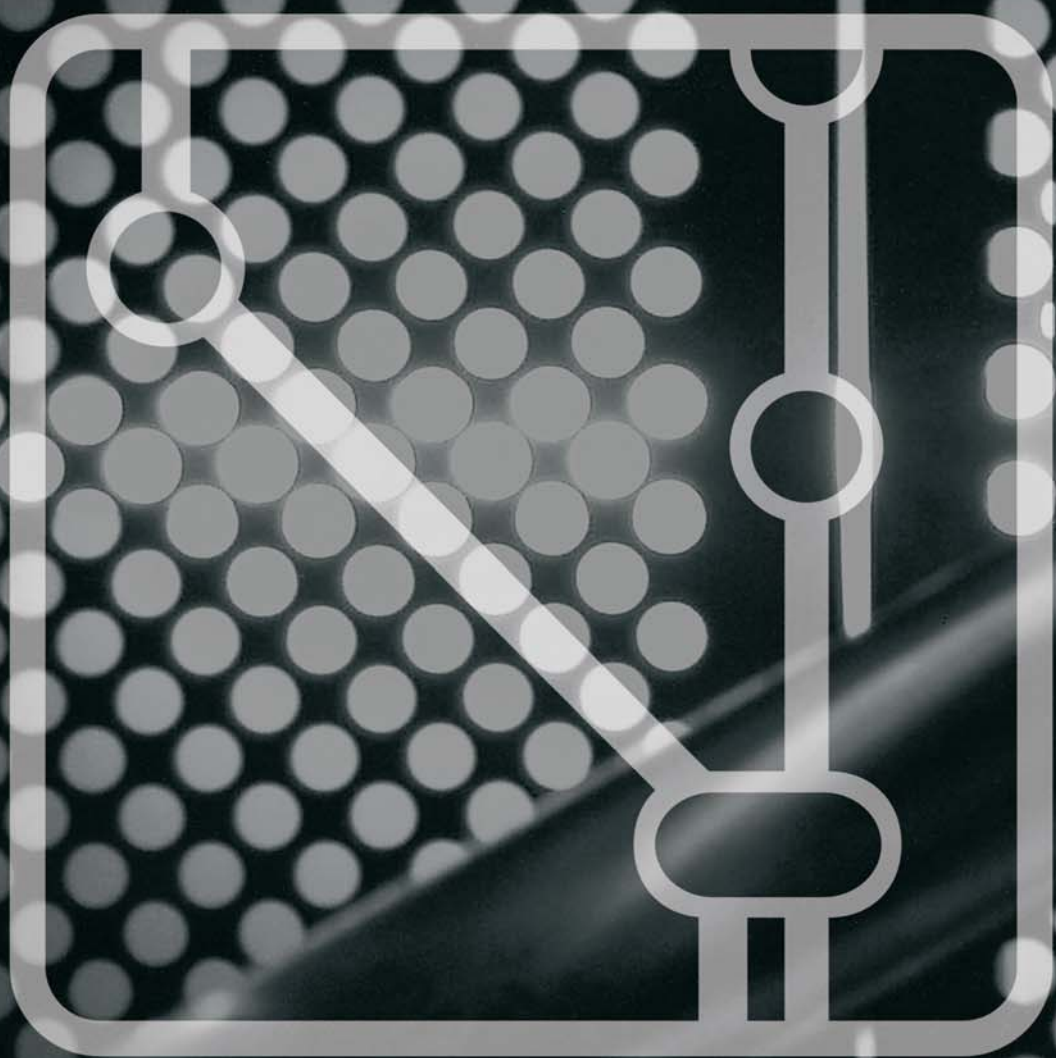
Metroa zenbakitan

El metro en cifras

Ratio ekonomikoak - Emaitzak		Ratios económicos - Resultados			
	96	03	04	05	06
<b>Ekitaldiaren emaitza</b> Resultado del ejercicio	-1.559.920	-7.707.466	-9.738.057	-8.868.241	-9.206.165
<b>Eragiketazko emaitza</b> Resultado operacional	-6.361.838	-5.851.057	-6.953.629	-9.062.249	-4.595.408
<b>Estaldura indizea (Er.sarr./Er.gast.)</b> Índice de cobertura (Ing.op./gas.op.)	71,06%	86,66%	85,04%	89,88%	90,91%

Ratio ekonomikoak		Ratios económicos			
	96	03	04	05	06
<b>Batez besteko tarifa bidaiariko</b> Tarifa media por viajero-a	0,48	0,49	0,51	0,54	0,55
<b>Eragiketazko sarrera bidaiariko</b> Ingreso operacional por viajero-a	0,49	0,52	0,54	0,56	0,58
<b>Eragiketazko gastua bidaiariko</b> Gasto operacional por viajero-a	0,69	0,60	0,64	0,60	0,63
<b>Eragiketazko defizita bidaiariko</b> Déficit operacional por viajero-a	0,20	0,08	0,10	0,04	0,06
<b>Eragiketazko sarrera sare kilometroko</b> Ingreso operacional por Km de red	591.722	1.000.573	1.154.753	1.240.780	1.247.147
<b>Eragiketazko gastua sare kilometroko</b> Gasto operacional por Km de red	832.751	1.281.131	1.357.838	1.314.685	1.371.886
<b>Eragiketazko defizita sare kilometroko</b> Déficit operacional por Km de red	240.979	280.558	203.085	202.081	124.739
<b>Eragiketa sarrera/kotxe-km guztiak</b> Ingreso operacional por Coche-Km totales	1,91	2,34	2,55	2,66	4,92
<b>Eragiketa gastua/kotxe-km guztiak</b> Gasto operacional por Coche-Km totales	2,68	2,70	3,00	2,82	3,07
<b>Eragiketa defizita/kotxe-km guztiak</b> Déficit operacional por Coche-Km totales	0,78	0,36	0,45	0,16	3,07

Ratio ekonomikoak Ratios económicos	96	03	04	05	06
Eragiketa sarrera/kotxe-km eskaintza Ingreso operacional por Coche-Km ofertado	1,98	2,43	2,64	2,75	2,89
Eragiketa gastua/kotxe-km eskaintza Gasto operacional por Coche-Km ofertado	2,78	2,80	3,10	2,91	3,18
Eragiketa defizita/kotxe-km eskaintza Déficit operacional por Coche-Km ofertado	0,80	0,37	0,46	0,16	0,28
Eragiketa sarrera/Plaza-km eskaintza Ingreso operacional por Plazas-Km ofertadas	0,015	0,018	0,018	0,019	0,020
Eragiketa gastua/Plaza-km eskaintza Gasto operacional por Plazas-Km ofertadas	0,021	0,019	0,021	0,020	0,022
Eragiketa defizita/Plaza-km eskaintza Déficit operacional por Plazas-Km ofertadas	0,006	0,002	0,003	0,001	0,002
Eragiketa sarrera/Plaza-km beteak Ingreso operacional por Plazas-Km ocupadas	0,075	0,085	0,088	0,090	0,092
Eragiketa gastua/Plaza-km beteak Gasto operacional por Plazas-Km ocupadas	0,106	0,098	0,103	0,096	0,10
Eragiketa defizita/Plaza-km beteak Déficit operacional por Plazas-Km ocupadas	0,030	0,013	0,015	0,006	0,009



## Metroaren zerbitzua

Eskaintza  
Eskaria  
Kalitatea  
Segurtasuna

## El servicio del metro

Oferta  
Demanda  
Calidad  
Seguridad





### Neguko zerbitzua. Ezaugarriak

Urtarrilaren 1ean jarri zen indarrean eta, lehenengo fasean, ekainaren 30era arte luzatu zen. Irailaren 18an berrekin zitzaion, abenduaren 31ra arte.

- Puntako orduko egitura: 5 min. Sestaora, 5 min. Bidezabalera, 10 min. Larrabasterrara, eta 20 min. Plentziara.
- Egitura, gainerako orduetan: 6 min. Sestaora, 6 min. Bidezabalera, 6/12 min. Larrabasterrara, 18 min. Plentziara.
- Plentziako irteera ordua aldakorra da, eta 18 minutuko maiztasunarekin ez dago egun osoan zehar irteera ordutegi finkoei, edo zehatzei eusterik.
- Zerbitzuak diseinatzeko garaian lehenengo eta azkeneko trenetakoen tren aldaketak hartzen dira kontuan.

### Udako zerbitzua. Ezaugarriak

Uztailaren 1ean jarri zen indarrean, eta irailaren 17ra arte luzatu zen, bi ziklo bereiztuta:

- Lehenengo zikloa bi fasetan garatu zen: uztailaren 1etik 31ra, eta irailaren 1etik 17ra.
- Bigarrenak abuztuaren 1etik 31ra iraun zuen.

### Bi zerbitzu hauek oinarrizko ezaugarriak:

- Arratsaldeko ordutegia murriztu zen, bi zikloetan.
- Goizeko eta eguerdiko puntako ordutegiak kendu ziren, bigarren ziklorako.
- 10 minutuko maiztasuna Larrabasterraino egun osoan.
- Asteburuko gaueko zerbitzu etengabea ostiraletan eta larunbatetan.
- Oinarrizko egitura: 10 min. Sestaora eta Larrabasterrara, eta 20 min. Plentziara.

### Servicio de invierno. Características

Este servicio entró en vigor el 1 de enero y se mantuvo, en una primera fase, hasta el 30 de junio y, en una segunda, se restableció desde el 18 de septiembre al 31 de diciembre.

- Malla base punta: 5 min. a Sestao, 5 min. a Bidezabal, 10 min. a Larrabasterra y 20 min. a Plentzia.
- Malla base resto día: 6 min. a Sestao, 6 min. a Bidezabal, 6/12 min. a Larrabasterra, 18 min. a Plentzia.
- Se mantiene el horario de salida con destino Plentzia, ya que la frecuencia de 18 minutos impide mantener las mismas horas de salida durante todo el día.
- A la hora de diseñar los servicios se tiene en cuenta los trasbordos de los primeros y últimos trenes.

### Servicio de verano. Características

Entró en vigor el 1 de julio hasta el 17 de septiembre, con dos ciclos diferenciados:

- El primero se desarrolló en dos fases: del 1 al 31 de julio y del 1 al 17 de septiembre.
- El segundo, del 1 al 31 de agosto.

### Características básicas de estos dos servicios:

- Reducción del horario de la tarde, para ambos ciclos.
- Supresión de la hora punta de la mañana y reducción de la del mediodía en el segundo ciclo.
- Frecuencia de 10 min. hasta Larrabasterra, todo el día.
- Servicio nocturno de fin de semana ininterrumpido tanto viernes como sábado.
- Malla base: 10 min. a Sestao y a Larrabasterra y 20 min. a Plentzia.

## Zerbitzu eskaintza

## Oferta de servicio

## Zerbitzu bereziak

Gizartean garraioaren aldetik unean-unean sortzen diren beharizanak asetzeko antolatzen diren zerbitzuak dira.

- Gabon Zaharra: urtarrilaren 1eko zerbitzu berezia.
- Inauteriak: gaueko zerbitzua larunbatean, otsailak 25.
- Aste Santua eta Pazko Astea: apirilaren 13tik 17ra.
- Leioa eta Sopelako jaiak: ekainak 23 eta 24.
- Algortako jaiak: uztailak 29 eta 30.
- Aste Nagusia. Abuztuaren 19tik 27ra.
- San Tomas. Abenduak 21
- Gabon Gaua eta Eguberria.

## Aplikaturako tarifak

Bidaitxartela	Billete	1 gune 1 zona	2 gune 2 zonas	3 gune 3 zonas
Joanaldia	Ocasional	1,20	1,35	1,45
Joan-etorria	Ida y Vuelta	2,40	2,70	2,90
Creditrans*	Creditrans*	0,64	0,77	0,87
Bono Plusa <sup>(1)</sup>	Bono Plus <sup>(1)</sup>	2,50	2,50	2,50
Super 50 <sup>(2)</sup>	Super 50 <sup>(2)</sup>	21,00	25,00	29,00
Hilekoa	Mensual	26,50	32,00	37,00
Gazte Txartela <sup>(3)</sup>	Billete Joven <sup>(3)</sup>	172,00	202,00	233,00

\*Prezioa bidaiaiko Precio por viaje

(1) 10 bidaia egiteko balio du / Válido para 10 viajes

(2) 30 egunean 50 bidaia egiteko balio du / Válido para 50 viajes en 30 días

(3) Urtekoa / Anual

## Servicios especiales

Se consideran así todos aquellos que se establecen de forma esporádica y puntual para atender necesidades sociales de transporte.

- Nochevieja. Servicio especial 1 de enero.
- Carnavales. Servicio nocturno el sábado 25 de febrero.
- Semana Santa y Pascua. Del 13 al 17 de abril.
- Fiestas de Leioa y Sopelana. 23 y 24 de junio.
- Fiestas de Algorta. 29 y 30 de julio.
- Aste Nagusia. Del 19 al 27 de agosto.
- Santo Tomás. 21 de diciembre.
- Nochebuena y Navidad.

## Tarifas aplicadas

## Txartelen erabilpen portzentajea

## Porcentaje de utilización de los títulos

Bidaitxartela	Billete	Erabilpen porzentaia		Porcentajes de uso	
		2005		2006	
Creditrans	Creditrans	52,67		52,60	
Hilekoa	Mensual	14,73		15,13	
Bono Plusa <sup>(1)</sup>	Bono Plus <sup>(1)</sup>	9,67		9,94	
Gazte Txartela <sup>(3)</sup>	Billete Joven <sup>(3)</sup>	7,93		7,33	
Super 50 <sup>(2)</sup>	Super 50 <sup>(2)</sup>	6,86		7,13	
Joanaldia	Ocasional	4,67		4,15	
ETrekin baterakoak	Combinados ET	1,56		1,39	
Besterik	Otros	2,32		2,32	

(1) 10 bidaia egiteko balio du / Válido para 10 viajes

(2) 30 egunean 50 bidaia egiteko balio du / Válido para 50 viajes en 30 días

(3) Urtekoa / Anual



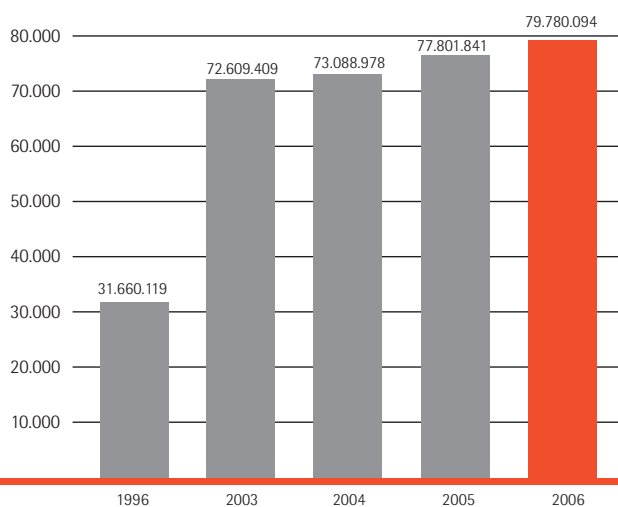
Zerbitzu eskaria

Demanda de servicio

## Bidaiariak, hilez hil

## Viajeros y viajeras, por meses

Hilak	Meses	2005	2006	%
Urtarrila	Enero	6.586.321	7.032.992	6,78
Otsaila	Febrero	6.440.618	6.568.638	1,99
Martxoa	Marzo	6.413.153	7.428.706	16,68
Apirila	Abril	6.834.091	5.871.471	-14,09
Maiatza	Mayo	7.102.045	7.256.017	2,17
Ekaina	Junio	6.716.785	6.780.003	0,94
Uztaila	Julio	5.833.745	5.704.203	-2,22
Abuztua	Agosto	4.982.061	5.223.175	4,84
Iraila	Septiembre	6.309.961	6.411.497	1,61
Urria	Octubre	6.780.388	7.182.365	5,93
Azaroa	Noviembre	6.975.674	7.258.179	4,05
Abendua	Diciembre	6.826.999	7.008.848	2,66
Guztira	Total	77.801.841	79.780.094	2,54



## Bidaiariak, geltokiz geltoki

## Viajeros y viajeras por estación

	2005	2006	%
Abando	6.489.365	6.569.655	8,23
Casco Viejo	6.310.750	6.427.006	8,06
Moyua	5.924.437	6.036.020	7,57
Indautxu	5.749.883	5.876.539	7,37
San Mames	5.464.727	5.541.777	6,95
Deusto	5.366.038	5.238.886	6,57
Santutxu	4.857.664	4.908.771	6,15
Areeta	3.855.954	3.882.611	4,87
Barakaldo	3.118.872	3.199.779	4,01
Gurutzeta/Cruces	3.110.785	3.187.994	4,00
Algorta	2.655.105	2.628.411	3,29
Sarriko	2.611.465	2.614.024	3,28
Sestao	2.201.280	2.459.067	3,08
San Inazio	2.280.153	2.318.850	2,91
Basarrate	2.184.931	2.247.571	2,82
Erandio	1.701.962	1.744.584	2,19
Bidezabal	1.634.322	1.633.598	2,05
Boluetza	1.598.436	1.566.993	1,96
Bagatza	1.440.756	1.550.906	1,94
Astrabudua	1.400.838	1.459.769	1,83
Etxebarri	758.915	1.394.808	1,75
Ansio	867.175	1.035.401	1,30
Gobela	961.050	953.432	1,20
Leioa	832.916	853.008	1,07
Neguri	750.100	756.424	0,95
Plentzia	716.306	711.588	0,89
Sopelana	657.819	677.124	0,85
Larrabasterra	500.746	426.331	0,60
Berango	408.625	408.625	0,53
Aiboa	382.839	375.904	0,47
Lamiako	336.427	341.927	0,43
Urduliz	334.794	335.587	0,42
Lutxana	209.224	211.865	0,27
Urbina	127.175	132.711	0,17
<b>Guztira Total</b>	<b>77.801.841</b>	<b>79.780.094</b>	<b>100,00</b>



## Zerbitzu eskariaren gaineko oharrak

2005ean baino 1.494.144 bidaia gehiago izan dira. Hara zelan banatu diren guneetan:

### A gunea

Basarrate izan da portzentajez gehien igo den geltokia, eta Indautxu bidaiaririk gehien erakarri duena. Deustua, ordea, galerarik handienak izan dituena genuke.

### B – Bo gunea

Etxebarriko geltokia ikaragarri igo da, 635.993 joan-etorri gehiago, %84ko hazkundera, alegia.

### B gunea. 1 linea

Gune honetako geltokiek aurreko ekitaldian baino 138.502 pertsona gehiago zenbatu dituzte.

Astrabuduako geltokiak gorako joerarekin segitzen du, aurreko urtean baino ia 60.000 bidaiari gehiagorekin.

Gobela, Aiboa, Algorta, Bidezabal eta Berangoko geltokietako bidaiariak pixka bat gutxitu dira.

### B gunea. 2 linea

Ezkerraldeko geltokiek irteeretan 700.000 bezero gehiago ekarri dituzte.

Barakaldo da gehien erabili den geltokia (3.199.779), rankingean Gurutzetaren aurretik jarritz (3.187.994).

### C gunea

Aurten, C guneko geltokiak pixka bat jaitsi dira, %0,2, bidaiarien kopuruetan. Geltokirik kaltetuena Larrabasterrakoa izan da.

## Consideraciones sobre la demanda de servicio

El número de traslados respecto del año 2005 ha aumentado en 1.494.144. . El análisis por zonas resulta así:

### Zona A

Basarrate ha sido la estación con mayor aumento porcentual e Indautxu la que atrajo un mayor número de viajeros y viajeras. En sentido contrario, Deusto ha registrado las mayores pérdidas.

### Zona B – Bo

La estación de Etxebarri ha registrado una subida espectacular cifrada en 635.993 traslados, un incremento del 84%.

### Zona B. Línea 1

Las estaciones de esta zona han aportado 138.502 personas más que en el ejercicio anterior.

La estación de Astrabudua sigue su línea ascendente con casi 60.000 traslados más que en el año anterior.

Ha descendido moderadamente el número de viajes en las estaciones de Gobela, Aiboa, Algorta, Bidezabal y Berango.

### Zona B. Línea 2

Las estaciones de la margen izquierda han aportado 700.000 nuevas y nuevos clientes en salida.

La estación más utilizada ha sido Barakaldo (3.199.779), superando en el ranking a Gurutzeta/Cruces (3.187.994).

### Zona C

Este año, las estaciones de la zona C han descendido, en un pequeño índice del 0,2%, en el número de viajeros y viajeras. La estación más perjudicada ha sido la de Larrabasterra.

## Zerbitzu eskaria

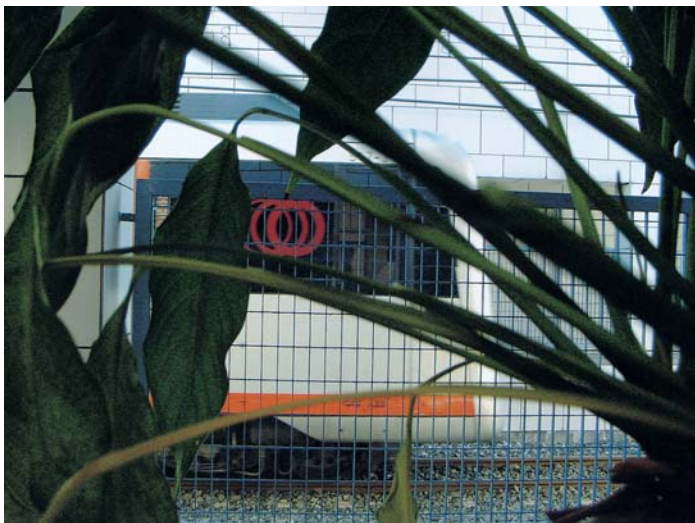
Azkenik, ondoko gogoeta kualitatibo hauek egin gura genituzke:

- Bezeroen igoyerarik handiena Etxebarriko geltokian izan da, bi arrazoi tarteko: inguru hartako biztanleriaren hazkundera, eta geltokia eta udalerría lotzen dituen joan-etorriko autobus berriaren ekarpena.
- Deustuko geltokiaren jaitsiera unibertsitateko ikasleek tranbia erabiltzen dutelako azal liteke.
- B2 gunean bezeroen kopuruak urtero-urtero gora egiteko bi arrazoi egon litezke, gure ustez:
  - BECen egiten diren ekitaldiak gehituz doazela.
  - Sestaoko geltokia inguruko komunikazio bide nagusi modura errotzen ari dela.
- Berango eta Gobela arteko geltokien jaitsiera apala biztanleriaren ohiturak jada finkatuta dauden eremuak direnez, bidaiariaren kopuruek jada berena eman dutelako izan daiteke.
- Azkenik, Larrabasterrako geltokiko kopuruak gutxitzea eguraldiaren gorabeherek zuzenean eragiten diotelako gertatu da.

## Demanda de servicio

Finalmente queremos hacer las siguientes reflexiones cualitativas:

- El principal aumento de la clientela se ha producido en la estación de Etxebarri, debido a dos causas: el crecimiento en habitantes de la zona y la aportación de la nueva lanzadera que une la estación con el municipio.
- El descenso en la estación de Deusto puede deberse a la incidencia del tranvía en su utilización por el alumnado de la universidad.
- La superación, año tras año, de la clientela en la zona B2, estimamos que es debida a:
  - El incremento de eventos celebrados en el BEC.
  - El asentamiento de la estación de Sestao como vía principal de comunicación en la zona.
- El moderado descenso de las estaciones entre Berango y Gobela se podría achacar al estancamiento de viajeros en una zona donde ya están consolidados los hábitos de la población.
- Finalmente, el descenso en la estación de Larrabasterra es debido a la vulnerabilidad de este punto ante los comportamientos climatológicos.



## Leioako eta Etxebarriko parkingen kudeaketa

Leioako eta Etxebarriko parkingak garraio publikoa erabiltzen duten pertsoneri zerbitzu osagarria emateko diseinatuta daude; beste edozeinek ere erabil litzake, tarifa desberdina ordainduz baina. Metro Bilbaok kudeatzen ditu parkingok.

Aparkaleku hauetan bi tarifa desberdin daude:

### Leioako aparkalekua

Garraio publikoaren erabiltzaileentzako tarifa (hobariduna)	
24 ordura arte (metro zerbitzurik badago)	0,65 €
24 ordutik gora	3,00 € orduko
Garraio publikoaren erabiltzaile ez direnentzako tarifa (disuasiozkoa)	
Egonaldi ordu bakoitzeko	3,00 €
Egunean gehienez	30,00 €

### Etxebarriko aparkalekua

Garraio publikoaren erabiltzaileentzako tarifa (hobariduna)	
24 ordura arte (metro zerbitzurik badago)	0,50 €
24 ordutik gora	3,00 € orduko
Garraio publikoaren erabiltzaile ez direnentzako tarifa (disuasiozkoa)	
Egonaldi ordu bakoitzeko	3,00 €
Egunean gehienez	30,00 €

Batean eta bestean, autoa geltokia itxi aurretik atera behar da. Bestela, gaueko egonaldiarengatik 25,00 € ordainduko dira, dagokion tarifaren araberako zenbatekoaz gain.

## Gestión del parking de Leioa y Etxebarri

Los aparcamientos de Leioa y el de Etxebarri están diseñados para dar un servicio complementario a las personas que utilizan el transporte público, aunque también pueden utilizarse libremente abonando una tarifa diferente. La gestión la lleva a cabo Metro Bilbao.

Existen dos tarifas diferenciadas para cada aparcamiento:

### Aparcamiento Leioa

Tarifa usuarios/as transporte público (bonificada)	
Hasta 24 horas (con servicio metro)	0,65 €
A partir de 24 horas	3,00 € hora
Tarifa no usuarios/as transporte público (disuasoria)	
Por cada hora de estancia	3,00 €
Precio máximo diario	30,00 €

### Aparcamiento Etxebarri

Tarifa usuarios/as de transporte público (bonificada)	
Hasta 24 horas (con servicio metro)	0,50 €
A partir de 24 horas	3,00 € hora
Tarifa no usuarios/as transporte público (disuasoria)	
Por cada hora de estancia	3,00 €
Precio máximo diario	30,00 €

Para ambos casos, el coche deberá retirarse del parking antes del cierre de la estación. De lo contrario, se deberá abonar 25 euros por estancia nocturna, además del importe correspondiente a la estancia con la tarifa que corresponda.

Zerbitzuaren kalitatea

Calidad del servicio

## Hautemandako kalitatea

Erabateko Kalitatearen Plana ezartzeko egitarauaren barruan, funtsezko helburua da metroaren erabiltzaileen gogobetetasuna zebatekoa den baloratzea. Hori jakitera heltzeko, 2006ko ekitaldian ondoko azterlanak egin dira:

- Panel Metro Bilbaoko kideengandik zuzenean jasotako informazioaren tratamendua.
- Panelaren 19. galdesorta.
- Kalitate inkesta orokorrak, maiatzean eta urrian.

## Calidad percibida

Valorar el grado de satisfacción de las personas usuarias del metro constituye un objetivo fundamental dentro del programa de implantación del Plan de Calidad Total. Para llegar a este conocimiento, el pasado año se han realizado los siguientes estudios:

- Tratamiento de la información recibida de los componentes del Panel de Metro Bilbao.
- Realización de la 19ª encuesta del Panel.
- Encuestas generales de calidad, realizadas en los meses de mayo y octubre.

## Kalitateari buruzko inkesta orokorra

## Encuesta general de calidad

Adierazpideak	Indicadores	2005ko puntuazioa Puntuación 2005	2006ko puntuazioa Puntuación 2006
Puntualtasuna	Puntualidad	8,44	8,56
Geltokien garbitasuna	Limpieza estaciones	8,87	8,78
Trenen garbitasuna	Limpieza trenes	8,83	8,79
Lastertasuna	Rapidez	8,42	8,52
Geltokiko segurtasuna	Seguridad estación	8,00	7,99
Trenetako segurtasuna	Seguridad trenes	7,95	7,96
Sarbideen segurtasuna	Seguridad accesos	7,96	7,96
Erostatasuna trenaren zain	Comodidad espera tren	8,04	8,05
Seinaleztapena geltokietan	Señalización estaciones	8,05	7,99
Bezeroen arreta	Atención a clientes	7,80	7,86
Maiztasuna	Frecuencia	7,88	8,18
Bidaiarien informazioa trenetan	Información a viajeros-as en trenes	7,73	7,68
Balio-emaileak	Canceladoras	7,72	7,89
Txarteldegia	Máquinas expendedoras	7,92	7,95
Igogailuak	Ascensores	7,99	8,06
Eskailerak eta korridoreak	Escaleras y pasillos	8,06	8,08
Salneurria	Precio	6,63	6,69
<b>Metroa oro har</b>	<b>Metro en general</b>	<b>8,18</b>	<b>8,03</b>

Hautemandako kalitatea (Puntuazioa10etik)	Calidad media percibida. (Puntuación sobre 10)				
	96	03	04	05	06
Batez besteko kalitatea					
Calidad media	7,76	8,08	8,14	8,18	8,03

## Galdesortak panelkideei

Panelkideei 18. galdesorta egin zaie; ondoko galdera hauek egin dizkiegu, segurtasunaren inguruan:

- Metro Bilbao garraibide segurua dela uste duzu?
- Baloratu Metro Bilbaoko segurtasunaren zure pertzepzioa.
- Zaindari kopurua egokia da?
- Zaintzarako kamera kopurua egokia da?
- Baloratu segurtasuna ondoko puntuetan:
  - Kaietan.
  - Sarreretan.
  - Trenetan.
- Baloratu segurtasuna ondoko une hauetan:
  - Astelehenetik ostiralera, egunez.
  - Ostiraletan, gauez.
  - Larunbatetan, egunez.
  - Larunbatetan, gauez.
  - Igandean.
- Arazorik izan duzu inoiz segurtasunarekin?
- Ondo konpondu ziren gauzak?
- Zehaztu zelako arazo mota izan zenuen.

## Encuesta a panelistas

Se ha realizado la 19ª encuesta a panelistas que ha estado centrada en cuestiones de seguridad, formulándoles las siguientes preguntas:

- ¿Considera que Metro Bilbao es un medio de transporte seguro?
- Valore su percepción de la seguridad en Metro Bilbao.
- ¿Es adecuado el número de vigilantes?
- ¿Es adecuado el número de cámaras de vigilancia?
- Valore la seguridad en los siguientes puntos:
  - En los andenes.
  - En los accesos.
  - En los trenes.
- Valore la seguridad en los siguientes momentos:
  - De lunes a viernes, diurno.
  - Viernes noche.
  - Sábado diurno.
  - Sábado noche.
  - Domingo.
- ¿Ha tenido en alguna ocasión algún percance con la seguridad?
- ¿Se resolvió positivamente?
- Especifique el tipo de percance.

Zerbitzuaren kalitatea

Calidad del servicio

## Erreklamazioak, kexak, iradokizunak

## Reclamaciones, quejas y sugerencias

Erreklamazioak, kexak, iradokizunak Reclamaciones, quejas y sugerencias	Reclamaciones, quejas y sugerencias				
	96	03	04	05	06
Erreklamazio, kexa eta iradokizunak Número de reclamaciones quejas y sugerencias	4.012	3.401	3.154	3.150	3.126
Kexa bat zenbat bidaiariko Una queja cada cuántos viajeros/as	7.891	21.349	23.173	24.700	24.521



Agurra eta eskerrona panelkideei, bederatzigarren bileran.  
Saludo y agradecimiento a los panelistas en su novena reunión.

Segurtasuna

## Larrialdi plana

Larrialdi Plana etengabe garatu eta hobetzearen alorrean, Metro Bilbaok ekainaren 6an larrialdi baten antzezpena egin zuen, koordinazio ariketa entseatzearren. Antzezpena itsasadarren azpian izan zen, Zazpi Kaleak eta Abandoko geltokien artean.

Hara zer antzestu zen: ezbehar mekaniko bat, trena trenbidetik irten eta su hartu zuen, barruan bidaiariak zeramatzala; ondorioz, tren unitatea trakzionatu ezinik, hurrengo geltokira heldu ezinik geratu zen eta, hartara, operatibo osoa trenbideetan gauzatu zen.

Trebakuntza saio horien helburua jarduera protokoloak ondo daudela, eta ekipo desberdinen koordinazioa egokia dela egiaztatzea da.

Metro Bilbaotik edozein egunetako ohiko giza baliabideek esku hartu zuten. Kanpotik, berriz, hauek etorri ziren:

- Osakidetza, Gurutze Gorria eta DYAKo osasun zerbitzuak.
- Ertzaintza eta Bilboko udaltzaingoa.
- Bilboko Udaleko eta Bizkaiko Foru Aldundiko suhiltzaile eta salbamendu zerbitzuak.
- Eusko Jaurlaritzaren Larrialdietarako Zuzendaritza.
- Bilboko babes zibila.



**Istripu mekanikoa sutearekin, antzezpena.**  
Simulacro de accidente mecánico con incendio.

Seguridad

## Plan de emergencia

En el marco del desarrollo y mejora constante de su Plan de Emergencia, Metro Bilbao realizó el día 6 de junio un ejercicio de coordinación general para la resolución de un simulacro de emergencia. El simulacro se ubicó bajo la ría, en el tramo comprendido entre las estaciones de Casco Viejo y Abando.

El supuesto planteado era el siguiente: un accidente mecánico con descarrilamiento y posterior incendio, con pasajeros a bordo; debido al suceso, la unidad de tren no podía traccionar y llegar a la siguiente estación, por lo que la totalidad de la operativa tuvo lugar en las vías.

Estos entrenamientos tienen por objeto comprobar que los protocolos de actuación funcionan correctamente y que la coordinación de los diferentes equipos es la idónea.

Los recursos humanos de Metro Bilbao intervinientes fueron los habituales de un día cualquiera. En cuanto a los externos, participaron:

- Servicios sanitarios de Osakidetza, Cruz Roja y DYA.
- Cuerpos policiales de la Ertzaintza y Policía Municipal.
- Servicios de extinción de incendios y salvamento del Ayuntamiento de Bilbao y de la Diputación Foral de Bizkaia.
- La dirección de Atención de Emergencias del Gobierno Vasco.
- Protección Civil de Bilbao.





## Giza balaibideak

Langileria  
Trebakuntza  
Lan harremanak  
Lan osasuna  
Antolakuntza eta sistemak

## Recursos Humanos

Plantilla  
Formación  
Relaciones laborales  
Salud laboral  
Organización y sistemas



Langileria

Plantilla

## Langileriaren egoera 2006ko abenduaren 31n

## Situación de la plantilla a 31 de diciembre de 2006

<b>Zuzendaritza Nagusia</b> Dirección-Gerencia	2
<b>Administrazioa</b> Administración	15
<b>Komunikazioa eta Marketinga</b> Comunicación y Marketing	26
<b>Ustiapena</b> Explotación	549
<b>Antolakuntza eta Giza Baliabideak</b> Organización y Recursos Humanos	35
<b>Guztirako langileria abenduaren 31n</b> Plantilla total a 31 de diciembre	627

## Langileriaren batez besteko adina 2006/12/31n

## Media de edad de la plantilla a 31/12/2006

Adina Edad	Gizonezkoak Hombres	Emakumezkoak Mujeres	Guztira Total
20-25	7	5	12
26-30	35	35	70
31-35	82	51	133
36-40	102	25	127
41-45	70	15	85
46-50	93	6	99
51-55	59	1	60
56-60	33	4	37
>60	4	0	4
<b>Guztira Total</b>	<b>485</b>	<b>142</b>	<b>627</b>

Gizonezkoen batez besteko adina 2006n	Media de edad, hombres, año 2006	42,2
Emakumezkoen batez besteko adina 2006n	Media de edad, mujeres, año 2006	34,7
Langileen batez besteko adina 2006n	Media de edad de la plantilla, año 2006	40,5

## Langileak gehitzea

2006ko ekitaldian, 2. linea luzatu eta Abatxolo eta Portugaleteko geltokiak ireki direnez, eta Arizeko ibilgailuen tailerra zerbitzuan jarri denez, 45 langile gehiago sartu dira Metro Bilbaora:

- 10 gidari.
- 19 geltokietako ikuskatzaile.
- 13 ibilgailuetara.
- Gainerakoak, Zuzendari Nagusia, aginte toki nagusiko ikuskatzaile bat, eta trenbidea mantentzeko teknikari bat izan dira.

Kontratazioak egiturazko plazarako izan direnez, iraunkorrak dira, batzuk kontratu iragankorrak iraunkor bihurtuz eta beste batzuk ezaugarri bereko kontratu zuzenen bidez.

Famili bizitza lanarekin uztartzearen ondorioz, langileak sartu dira, behin behineko kontratuen bitartez, jendeak senideak zaintzeko eszedentziak, lanaldi murrizketak edo txandakako kontratuaren bidezko erretiro partziala eskatu baititu. Kontzeptu horiengatik guztiengatik halako 59 kontratu egin dira.

Alderantziz, hamahiru pertsona enpresatik joan dira, arrazoi desberdinak tarteko.

## Ampliación de plantilla

Durante el ejercicio de 2006, y como consecuencia de las necesidades derivadas de la ampliación de la Línea 2 con la apertura de las estaciones de Abatxolo y Portugalete y de la puesta en servicio de la Unidad de Material Móvil de Ariz, la plantilla de Metro Bilbao se ha incrementado en 45 personas:

- 10 en el colectivo de conducción.
- 19 en personal de estaciones.
- 13 en Material Móvil.
- El resto: el Director Gerente, una supervisora del Puesto de Mando Central y un técnico de Mantenimiento de Vía.

Las contrataciones son de plazas de carácter estructural y, por lo tanto, de carácter indefinido, bien por conversión de contratos temporales en indefinidos, bien por contratos directos de las mismas características.

Con objeto de conciliar la vida familiar y laboral se ha procedido a la incorporación de personal por medio de contratos de interinidad, por solicitudes de excedencias por cuidado de familiares, reducción de jornada o jubilación parcial mediante el contrato de relevo. Por todos estos conceptos se han realizado 59 de estos contratos.

En sentido contrario, trece personas se han desvinculado de la empresa por diferentes motivos.

Langileria

Plantilla

### Barruko sustapen prozesuak

Langileak beren behin betiko tokietarako izendatu dira, pertsona-lanpostua ahalik eta ondoen egokitzen direla ziurtatzeko.

Aldi berean, administrariak sustatzeko barruko prozesuak hasi dira.

Prozesu horien ondorioz, honako izendapen eta prozesu hauek gauzatu dira:

#### Antolakuntza eta Giza Baliabideen Zuzendaritzan:

- Giza Baliabideen Burua.
- Antolakuntza Burua.
- Antolakuntza Teknikaria.
- Administraria.
- Giza Baliabideen Kudeaketaren Arduraduna.
- Administrarien tokirik gabeko onartuen barruko zerrenda.
- Administrarien borondatezko lekualdaketak.
- Antolakuntzako teknikari izateko barruko sustapena.

#### Administrazioaren Zuzendaritzan:

- Administrazioaren Zuzendaria

#### Ustiapenaren Zuzendaritzan

- Lineako begiraleak.
- Gidariak.
- Ibilgailuen Tailer Mekaniko eta Pneumatikoko burua.
- Ibilgailuen Tailer Elektriko eta Elektronikoko Burua.
- Ibilgailuen Tailerreko Mantentze Mekaniko eta Pneumatikoaren ikuskatzailea.
- Ibilgailuen Tailerreko Mantentze Elektriko eta Elektronikokoaren ikuskatzailea.
- Ibilgailuen Tailerreko Mantentze Mekaniko eta Neumatikoaren Teknikariak.

### Procesos de Promoción Interna

Se han realizado los nombramientos del personal en su ubicación definitiva para asegurar la óptima adecuación persona-puesto de trabajo.

En paralelo, se han iniciado procesos internos de promoción para personal administrativo.

Estos procesos se concretan en los siguientes nombramientos y procesos:

#### En la Dirección de Organización y Recursos Humanos:

- Jefa de Recursos Humanos.
- Jefe de Organización.
- Técnica de Organización.
- Personal administrativo.
- Responsable de Gestión de Recursos Humanos.
- Lista interna de aprobados/as sin plaza de personal administrativo.
- Traslados voluntarios del personal administrativo.
- Promoción interna para Técnico/a de Organización.

#### En la Dirección Administrativa:

- Director de la Dirección Administrativa.

#### En la Dirección de Explotación

- Inspectores de Línea.
- Personal de Conducción.
- Jefe de Taller Mecánico-Neumático de Material Móvil.
- Jefe de Taller Eléctrico-Electrónico de Material Móvil.
- Supervisor de Mantenimiento Mecánico-Neumático de taller de Material Móvil.
- Supervisor de Mantenimiento Eléctrico-Electrónico del taller de Material Móvil.
- Técnicos de Mantenimiento Mecánicos-Neumáticos del taller de Material Móvil.

- Ibilgailuen Tailerreko Mantentze Elektriko eta Elektronikoko Teknikariak.
- Ibilgailuen Plangintzako Staffaren Izendapena.
- Seinaleztapen, komunikazio eta kontrolen mantentzearen teknikariak.
- Plangintza Teknikaria, Bulego Tekniko eta Obretakoan.
- Gidarien borondatezko lekualdaketak.
- Geltokietako langileen borondatezko lekualdaketak.
- Técnicos de Mantenimiento Eléctricos-Electrónicos del Taller de Material Móvil.
- Nombramiento del Staff Planificación de Material Móvil.
- Técnicos de Mantenimiento de Señalización. Comunicaciones y Control.
- Técnico de Planificación en Oficina Técnica y Obras.
- Traslados voluntarios del personal de conducción.
- Traslados voluntarios del personal de estaciones.

### Langileak hautatzeko kanpoko prozesuak

Hautapenerako kanpoko prozesu hauek egin dira, barruko sustapena lehenetsi arren:

- Bezeroei begirako esparruko langileak.
- Langileak esparru teknikoan.
- Analista Informatikoa.
- Personal en el ámbito de la orientación a la clientela.
- Personal en el ámbito técnico.
- Personal para Analista Informática – Informático.

### Procesos externos de selección de personal

Se han realizado los siguientes procesos externos de selección a pesar de la prioridad de los de promoción interna:

## Trebakuntza

## Formación

## Urte anitzeko trebakuntza plana

2006-2008 tarterako beharrezkotzat jotako Plan Direktorioko ikastaldiak emateari ekin zaio.

Planean ondoko ildo estrategiko hauek zehaztu dira:

### Negozia:

- Baliabide publikoak efizientziaz kudeatzea.
- Zerbitzua emateko behar diren baliabideak optimizatzea.

### Bezeroak eta merkatua:

- Bezeroak gogobeteta egon daitezen Metro Bilbaoren zerbitzuekin.

### Pertsonak:

- Pertsonak gogobeteta egon daitezen Metro Bilbaon lan egiteagatik.
- Erabateko kalitateko eredu baten arabera kudeatzea.

### Gizartea:

- Gizartearekiko arduratsua den enpresa modura ikus gaitzaten.

## Ikastaldiak

Ondoko ekintza hauek nabarmenduko genituzke:

### Zuzendari eta Saitetako Buruen alorrean

- Trebakuntza tailerrak zuzendarientzat.
- Lan erreforma berriari eta arriskuen prebentzioari buruzko ekintzak.
- Erakundearekiko Gizarte Erantzukizunean hezteko ikastaroak SGE21:2005 araua.

## Plan de Formación Plurianual

Se ha iniciado la ejecución de las Acciones Formativas del Plan Directorio diagnosticadas como necesarias para el periodo 2006 - 2008.

Las líneas estratégicas marcadas son las siguientes:

### Negocio:

- Gestionar los recursos públicos de forma eficiente.
- Optimizar los recursos disponibles para la prestación del servicio.

### Cientes y mercado:

- Que la clientela esté satisfecha con los servicios de Metro Bilbao.

### Personas:

- Que las personas estén satisfechas por trabajar en Metro Bilbao.
- Gestionar en base a un Modelo de Calidad Total.

### Sociedad:

- Ser reconocida como una empresa socialmente responsable.

## Acciones de formación

Las actuaciones más significativas han sido las siguientes:

### En el ámbito de Dirección y Jefaturas

- Se han realizado talleres de coaching para directivos.
- Acciones relativas a la nueva reforma laboral y la prevención de riesgos.
- Acciones en la formación en Responsabilidad Social Corporativa Norma SGE21:2005.

### Agintedun eta arduradun teknikoaren alorrean

- Ariz, Abatxolo eta Portugaleteko instalazio berriak martxan jartzeko beharrezkoak diren jakingarri teknologikoekin lotutako ikastaldiak.
- Barruko sustapeneko langileak, langile etorri berriak eta beteranoak biltzen dituen talde txiki baterako agintedunaren zereginen garapenean egindako lana.
- Erakundearen Gizartearekiko Erantzukizunari buruzko SGE21:2005 arauaren gaineko prestakuntza
- Euskaliten ebaluaziorik izateko prestakuntza, arduradun teknikoaren multzo txiki batentzat.

### Langileen alorrean

- Gidariak eta geltokietako ikuskatzaileak, eta Arizeko teknikari berriak gaitzeko hainbat ikastaldi egin dira, baita mantentze lanetako langileak seinalaztapen eta kontrolko sistematan trebatzekoak ere.
- Azpimarratuko gure "Baliabide pertsonalak indartzeko tailerrean" lau talde sortu direla, geltokietako langileek eta IKLe bezereokiko harreman zuzenetan izaten dituzten gorabehera eta auziak konpontzera begira.



"Ateak kondentzea" ikastaroaren prestakuntza.  
Preparación del curso de "Condensa de puertas".

### En el ámbito de los Mandos y Responsables Técnicos

- Acciones formativas relacionadas con el conocimiento tecnológico, necesarias para la puesta en marcha de las nuevas instalaciones de Ariz, Abatxolo y Portugalete.
- Trabajo realizado en el desarrollo de las funciones del mando para un pequeño colectivo que incluye personal de promoción interna, de nueva incorporación y veterano.
- Formación en Responsabilidad Social Corporativa Norma SGE21: 2005.
- Formación como evaluadores de Euskalit en el modelo EFQM para un pequeño grupo de responsables técnicos.

### En el ámbito de Personal

- Se han realizado varias actuaciones dirigidas a la capacitación del nuevo personal de conducción y de estaciones y de los nuevos técnicos de Material Móvil de Ariz, así como la formación del personal de mantenimiento en los sistemas de señalización y control.
- Destacar la creación de cuatro grupos del "Taller de Potenciación de Recursos personales", todos ellos dirigidos a la resolución de las situaciones de conflicto que se plantean al personal de estaciones y USIS en sus relaciones personales con la clientela.



Gidariak birziklatzeko ikastaroa.  
Curso de reciclaje de conductores.

Trebakuntza

Formación

## Prestakuntzaren balantze orokorra

112 ikastaldi egin dira, guztira 37.026 prestakuntza etengabeko orduko inbertsioa, alegia.

Batez besteko prestakuntza, langile bakoitzeko 59 orduetik gorakoa izan da (59,05 ordu/langile)

Hona hemen aurtengo prestakuntza daturik esanguratsuenak:

## Balance general de Formación

Se han realizado 112 acciones formativas que han supuesto una inversión de 37.026 horas totales de formación continua.

El promedio de la formación realizada por cada trabajador o trabajadora ha sido de más de 59 horas por persona (59,05 Horas/Plantilla).

Los datos más significativos de formación en este año han sido los siguientes:

Ikastaroak Acciones de Formación	Taldeak Grupos	Partehartzaileak Participantes	Orduak/Talde Horas/Grupo	Orduak Guztira Horas/Total
112	210	1.213	9.317	37.026

Partaideen asetasuna batez beste (bigarren ebaluazio maila)	Índice medio de satisfacción de las y los participantes (segundo nivel de evaluación)	7,65
--	--	------

## Hezkuntzarako lankidetzeta

Ekainean Ingeniarien Goi Eskola Teknikoko industri ingeniariartzako ikasle batek Metro Bilboko egitasmoetan aritu da. 2005-2006ko ikasturteko jarduna garatu du tarte honetan, eta urrian berriro ekin dio, 2007ko ekainera arte.

## Cooperación educativa

En junio finalizó su actividad en proyectos de Metro Bilbao un estudiante de Ingeniería Industrial en la Escuela Superior de Ingenieros. Ha desarrollado su actividad durante el curso 2005-2006 y a partir de octubre la reinicia hasta junio del 2007.



Tarteko agintedunak trebatzeko ikastaroa.  
Curso de capacitación de mandos intermedios.

Lan harremanak

## Berdintasun egitarauak

Metro Bilbaok emakumeak lanean gizonen aukera berdinak izan ditzan egitarauak abiarazteko hartutako konpromisoarekin segituz, ondoko egitasmo hauetan parte hartu dugu:

### Bereizkeriarik gabeko sustapena

Emakunde Emakumearen Euskal Erakundeak, Europako Gizarte Funtzak finantzatzeko lagunduta, bederatziko enpresako multzo baten lana bultzatu du; beren erakundeetan emakume eta gizonen aukera berdinak izan ditzaten konpromisoa hartuta daukaten enpresa horietako bat Metro Bilbao da.

"Orientabideak diskriminatzailea ez den sustapenerako" argitalpena atera dugu bederatzik batera, eta bertan enpresetan erabakiak hartu eta lidergoan, emakumeen potentziala, eskarmentua eta ekarpenak aprobetxatzeko neurri desberdinak jasotzen dira.

### Esperientzien trukea emakume eta gizonentzako aukera berdintasunari buruzko eskarmentuen trukean

"Berdintasunaren aldeko enpresak" egitarauan dauden enpresak Londresera joan ziren, Arts Council, Opportunity Now, Victoria & Albert Museum, Abbey National PLC eta Transport of London enpresek alor honetan egindakoa bertatik bertara ezagutu eta egiaztatzeke asmoz.

### "Berdintasuna enpresetan: Gogoeta eta esperientziak" jardunaldia

2006ko azaroaren 15ean "Berdintasuna enpresetan: gogoeta eta esperientziak" jardunaldia egin zen Euskaliten Kalitatearen Astearren ingurumenetan, eta hor, Metro Bilbaok, Emakunde gonbidatuta, gure erakundearen, hautapen eta sustapenen alorretan argitaratutako gomendio guztiak praktikara eramanez, bereizkeriarik gabe egiten diren hautapen eta sustapen prozesuen garapeneraren gaineko ponentzia aurkeztu zuen.

Relaciones laborales

## Programas de Igualdad

Continuando con el compromiso de Metro Bilbao en la puesta en marcha de programas de igualdad de oportunidades de la mujer en el trabajo, hemos participado en los siguientes proyectos:

### Promoción no discriminatoria

Emakunde / Instituto Vasco de la Mujer ha impulsado, con la cofinanciación del Fondo Social Europeo, el trabajo de un grupo de nueve empresas entre las que se encuentra Metro Bilbao, comprometidas con la consecución de la igualdad de mujeres y hombres en sus organizaciones.

Se ha elaborado conjuntamente la publicación "Orientaciones para la promoción no discriminatoria", en la que se recogen diferentes medidas para aprovechar el potencial, experiencia y aportaciones de las mujeres en la toma de decisiones y liderazgo de las empresas.

### Intercambio de experiencias en igualdad de oportunidades de mujeres y hombres

Los representantes de las nueve empresas integrantes del programa "Empresas por la igualdad" realizaron un viaje a Londres con el objetivo de constatar sobre el terreno las experiencias llevadas a cabo en este campo por las entidades inglesas Arts Council, Opportunity Now, Victoria & Albert Museum, Abbey National PLC y Transport of London.

### Jornada de "Igualdad en las empresas: Reflexión y prácticas"

El 15 de noviembre se celebró la jornada "Igualdad en las empresas: reflexión y prácticas" en el contexto de la Semana de la Calidad de Euskaliti, donde Metro Bilbao, a través de una invitación de Emakunde, participó con una ponencia sobre el desarrollo de los procesos de selección y promoción no discriminatoria que se llevan a cabo en la organización, con una implantación práctica de todas las recomendaciones publicadas en materia de igualdad en dichos ámbitos.

Lan harremanak

Relaciones laborales

## Parekatuz egitaraua

Metro Bilbaok segitzen du Bizkaiko Foru Aldundiak sustatu eta genero ikuspegitik berdintasunerako begirako prozesuetan murgilduta dauden Bizkaiko gizarte eta ekonomia alorreko erakundeak biltzen dituen Parekatuz sarearen esparrutik genero berdintasuna sustatzeko ekintzak garatzen.

Inguramendu horretan, famili bizi eta lana uztartzeko gure oraingo neurriak aztertzen jardun dugu eta, gainera, joan den urriaren 25ean gai horren inguruan egin zen jardunaldi batean "Experiencias de flexibilización y conciliación en Metro Bilbao". (Malgutze eta uztartze esperientziak Metro Bilbaon) ponentziarekin parte hartzerantz gonbidatu gintuzten.

## Lana eta famili bizi uztartzeko neurriak

Ezarritako uztartze neurrien artean senide zuzen bat zaintzeko, famili beharrak asetzeko edota legeko zaintzaren hartutako lanaldi murrizketak jaso ditugu, enpresako kolektiboen arabera.

### Lanaldi murrizketak. 2006/12/31ko datuak

		Gizonak Hombres	Emakumeak Mujeres	Guztira Total
Mantentze teknikaria	Técnico de mantenimiento	1	0	1
Aginte tokiko eragilea	Operador de puesto de mando	2	0	2
Gidariak	Personal de conducción	6	3	9
Bezeroen arretako langileak	Personal de atención al cliente	0	8	8
Geltokietako langileak	Personal de estaciones	1	15	16
Zerbitzu nagusiak	Servicios centrales	0	4	4
Guztira	Total	10	30	40

## Programa Parekatuz

Metro Bilbao sigue desarrollando acciones que fomenten la igualdad de género desde el marco de la red Parekatuz, promovida por la Diputación Foral de Bizkaia, y aglutinadora de entidades socio-económicas de Bizkaia implicadas en procesos orientados a la igualdad desde la perspectiva de género.

En este contexto hemos participado en el análisis de nuestras medidas actuales de conciliación de vida familiar y laboral y así mismo nos invitaron a participar como ponentes en una jornada que sobre este tema se celebró el pasado 25 de octubre participando con la ponencia "Experiencias de flexibilización y conciliación en Metro Bilbao".

## Medidas de conciliación de la vida laboral y familiar

Entre las medidas de conciliación implantadas ofrecemos datos sobre la reducción de jornada por cuidado directo de familiar, necesidad familiar o guarda legal por colectivos de empresa.

### Reducciones de jornada. Datos a 31 / 12 / 2006

## Gogobetetasun galdesorta

Abenduan gogobetetasunaren bigarren galdesorta egin zen, Metro Bilbaon lan egiten duten pertsonen poztasun edo asetasun maila baloratzeko. Helburua batetik ekindako hobekuntzak azaldutako beharretarako egokiak izan diren ikustea eta, bestetik, erakunde osoarentzat onuragarriak izan daitezen hobekuntza arlo berriak igartzea izan da.

## Gure Tokiaren hazkundera

Aurrera egin da langileei Gure Tokian eduki berriak jartzeari dagokionez, enpresaren eta pertsonen arteko elkarlotura hobetzeko helburu bereberei eutsiz.

Hona hemen erantsi diren eduki berriak edo hobetu direnak:

- EFQM
- Gure Tokira kanpotik, etxetik sartzea
- Gure helburuak (hobekuntzak)
- Gidarien txanden kontsulta
- Norbere beharretarako maileguak eskatzea (hobekuntzak)
- Ziuertagiria eskatzea (hobekuntzak)
- Ikastaroa eskatzea (hobekuntzak)
- Nominaren aurrerapena eskatzea
- Eskariak bideratzea
- Langileen gogobetetasun galdesortak
- Prebentzioa / istripuak
- Prebentzioa / produktu kimikoak
- Arropen kontsulta eta eskariak
- Ingeles, frantses eta portugez hiztegiak
- BECen eta UITPren orrialdeetarako sarrera
- BABetako komunikazioak
- Lanpostuen estaldura / pertsonen plangintza
- Trebetasun pertsonalak
- Larrialdi plana: protokolo orokorrak eta Arizeko tailerra
- Osasuna / psikosoziozia aplikatua
- Aukera berdintasuna

## Encuesta de satisfacción

En el mes de diciembre se realizó la segunda encuesta de satisfacción para valorar el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en Metro Bilbao. El objetivo de dicha encuesta es detectar, por un lado si las acciones de mejora emprendidas han sido adecuadas a las necesidades planteadas y por otro detectar nuevas áreas de mejora que incidan en beneficio de toda la organización.

## Crecimiento de Gure tokia

Se ha seguido avanzando en la puesta a disposición del personal de nuevos contenidos en Gure tokia manteniendo los mismos objetivos de mejorar la interrelación entre la empresa y las personas.

Los nuevos contenidos o mejoras realizadas puestos a disposición han sido:

- EFQM
- Acceso a Gure Tokia desde el exterior
- Nuestros objetivos (mejoras)
- Consulta de los turnos de conducción
- Solicitar préstamo por necesidades personales (mejoras)
- Solicitar un certificado (mejoras)
- Solicitar curso (mejoras)
- Solicitar un anticipo sobre mi nómina
- Realizar peticiones
- Encuestas de satisfacción del personal
- Prevención / accidentes
- Prevención / productos químicos
- Consultar y solicitar vestuario
- Diccionarios de inglés, francés y portugués
- Acceso a la página del BEC y de la UITP
- Comunicaciones de OAC
- Cobertura de plazas / planificación de personas
- Habilidades personales
- Plan de emergencia: protocolos generales y Taller de Ariz
- Salud / psicología aplicada
- Igualdad de oportunidades

Lan harremanak

Relaciones laborales

### Gure Tokira etxetik sartzea

Teknologia eta Segurtasun plataforma berriro diseinatu da, Metro Bilbaoko langileren batek eskatzen badu, etxetik erakundeko intranetera sartzerik izan dezan. Horretarako sarrerako bezeroaren plataforma segurtasunpean jarri da, langileei antibirusa emanaz, eta egiaztapen sistema bat ezarri da, giltza informatiko batean gordetako ziurtagiri batean oinarrituta (eToken), ziurtagirira sartzea eragozten duen pasahitz batekin; horrela, ezin da erabili edo kopiatu pasahitza jakin ezean.

### Organigrama dinamikoa

Erakundearen intranetaren barruan web modulu bat garatu da, enpresaren organigrama dinamikoki sortzen duena, Antolakuntza Liburuan une jakin batean dauden lanpostuetan oinarrituz.

### Metroaren Eguna

Metroaren Eguna, enpresaren atek langile eta etxeko eta lagunentzat zabaltzen den tradiziozko eguna azaroaren 11n egin zen. Bederatzigarren edizio honetan aurreko urteetako parte hartzeari eutsi zaio, 1400 pertsona inguru bilduz; 500 haurrak ziren. Helburua Metro Bilbaoko instalazio desberdinak ezagutaraztea da.

### Acceso externo a la Gure Tokia

Se ha rediseñado la Plataforma Tecnológica y de Seguridad para permitir al personal de Metro Bilbao que lo solicite, el acceso a la Intranet Corporativa desde su domicilio particular. Para ello se ha securizado la plataforma cliente de acceso poniendo a disposición del personal un antivirus y se ha diseñado e implantado un sistema de autenticación basado en un certificado almacenado en una llave informática (eToken) protegida por una contraseña que impide que se acceda al certificado, no pudiéndose utilizar ni realizar copias del mismo sin conocerla.

### Organigrama dinámico

Dentro de la Intranet corporativa se ha desarrollado un módulo Web que genera de forma dinámica el organigrama de la empresa en base a los puestos de trabajo existentes en un momento determinado en el Manual de Organización.

### Metroaren Eguna

La tradicional Jornada de Puertas Abiertas, Metroaren Eguna, se celebró este año el 11 de noviembre. En esta novena edición se ha mantenido el nivel de participación de años anteriores, en torno a las 1400 personas, 500 de ellas niños y niñas. El objetivo es dar a conocer a los familiares y amistades de las y los empleados las distintas instalaciones existentes en Metro Bilbao.



Metroaren Eguna

## IX Marrazki lehiaketa

Oraingoan jada metroaren bizitzaren parte den lehiaketa honen bederatzigarren edizioa egin da. Metro Bilbaoko langileen 5 eta 14 urte arteko seme-alabek parte hartzen dute, bi kategoriatan banatuta (5-9 urte, eta 10-14 urte). Metroaren Eguneko ekitaldien barruan, lehiaketako sariak banatu ziren: irabazleentzat Port Aventura-ko bidaia, 3 pertsonentzat. Marrazki irabazleekin Metro Bilbaoren gabonetako zorion txartela egin zen.

## VIII Argazki lehiaketa

Era berean, langileentzako beste argazki lehiaketa bat deitu zen. 84 argazki aurkeztu ziren; dokumentu honetan zehar zipriztin modura ikusiko dituzue. Sari banaketa hau ere Ateak Zabalik egun horretan egin zen.

## Barruko argitalpenak

Hemenberri argitaratzen segitu dugu; enpresaren jardueraren berri ematen duen barruko informazio buletina da eta, bereziki, langilei buruzko gorabeherak eta albisteak ateratzen dira.

## IX Concurso de Dibujo

Este año se ha realizado la novena convocatoria de un concurso que forma parte ya de la vida de metro. Participan las y los hijos entre 5 y 14 años del personal de Metro Bilbao repartidos en dos categorías (de 5 a 9 años y de 10 a 14 años). Dentro del acto del Metroaren Eguna, se entregaron los premios a las y los ganadores consistentes en un viaje a Port Aventura para 3 personas. Los dibujos ganadores fueron el motivo de la tarjeta de felicitación navideña de Metro Bilbao.

## VIII Concurso de Fotografía

Igualmente, se convocó un nuevo concurso de fotografía para empleadas y empleados. Se presentaron 84 fotografías, que veréis "salpicadas" a lo largo de este documento. La entrega de premios se realizó durante el transcurso de la Jornada de Puertas Abiertas.

## Publicaciones de carácter interno

Se ha seguido publicando Hemenberri, boletín informativo interno, en el que se da cuenta de la actividad de la empresa y, de manera especial, de aquellas cuestiones que afectan a empleados y empleadas.



Metroaren Eguna

Lan osasuna

Salud laboral

## Osasuna eta Prebentzio Ekintza

Jarraian laneko arriskuen prebentzioaren alorrean, "Osasuna eta prebentzio ekintza sustatzea" prozesuko lantaldeak ezarritako adierazleen arabera, zer emaitza iritsi diren aurkeztuko dugu. Prozesu honen zeregina Metro Bilbaon lan egiten duten pertsona guztien artean osasuna eta prebentzio ekintza sustatzeko egin behar diren jarduerak zehaztu, planifikatu, gauzatu eta jarraipena egitea da.

## Salud y Acción Preventiva

A continuación se presentan los resultados alcanzados en materia de prevención de riesgos laborales, según los indicadores establecidos por el equipo de personas que participan en el proceso estratégico "Promover la salud y la acción preventiva", cuya misión consiste en definir, planificar, ejecutar y realizar el seguimiento de las actividades necesarias para promover la salud y la acción preventiva entre todas las personas que trabajan en Metro Bilbao.

Helburu estrategikoen adierazleak <i>Indicadores de objetivos estratégicos</i>	Helburua Objetivo	Emaitza% Resultado %
Gaixotasun arrunten absentismoko indizea <i>Índice de absentismo laboral por ITCC</i>	<= 6,5	6,01
Lan gaixotasun, istripuen absentismo indizea <i>Índice de absentismo laboral por ITCL</i>	<= 0,75	0,48

## Istripuak

Guztira gaixo egoerak eragin dituzten 21 lan istripu gertatu dira eta, horrela, ondoko istripuen gertagarritasun adierazleak atera dira:

## Accidentabilidad

Se han producido 21 accidentes laborales con baja, resultando los indicadores de accidentabilidad que se exponen a continuación:

Istripu arriskua Accidentabilidad		2002	2003	2004	2005	2006
Lanorduak	Horas trabajadas	816.527	801.247	778.920	871.598	910.968
Istripu kopurua gaixoez	Nº Accidentes con baja	27	27	31	32	21
Istripu kopurua gaixorik gabe	Nº Accidentes sin baja	54	57	60	55	73
Lanerako bideko gaixoa	Baja in itinere	1	4	4	4	11
Absentismoa - Orduak	Absentismo - Horas	2.565	2.727	4.480	6.555	4.327
Absentismoa - %	Absentismo - %	0,29	0,31	0,51	0,75	0,48
Maiztasun indizea gaixoez <sup>(1)</sup>	Índice de frecuencia con baja	33	34	40	41	26
Maiztasun indizea guztira <sup>(2)</sup>	Índice de frecuencia total	99	105	117	111	114
Larritasun indizea <sup>(3)</sup>	Índice de gravedad	0,29	0,35	0,54	0,74	0,38

(1) Maiztasun indizea gaixoez = lan egindako milioi orduko gaixorik eragin duten istripuen kopurua

Índice de Frecuencia con baja = Número de accidentes con baja por millón de horas trabajadas

(2) Guztirako maiztasun indizea= lan egindako milioi orduko gaixorik eragin duten eta eragin ez duten istripuen kopurua

Índice de Frecuencia total = Número de accidentes con baja y sin baja por millón de horas trabajadas

(3) Larritasun indizea = Galdutako lan egunak, mila lanorduko

Índice de Gravedad = Número de jornadas laborales perdidas por cada mil horas trabajadas

## Enpresa jardueren koordinazioa

Enpresa jardueren koordinazioaren alorrean zelan jokatu behar den finkatu da, Lan Arriskuen Prebentzio Legearen 25 artikuluko arautegi garapena egiteko.

## Coordinación de actividades empresariales

Se ha procedimentado la forma de actuación en materia de coordinación de actividades empresariales, para así dar cumplimiento al desarrollo reglamentario del artículo 25 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Antolakuntza eta sistemak

Organización y sistemas

## Arizeko tailerra martxan jartzea

Baliabide materialen egokitasuna, mantentze ereduaren eta zerbitzuaren ereduaren definizioa eta prestatutako pertsonak izatea ziurtatzeko aurrez ezarritako egitasmoak eta egitarauak burutu ziren, eta horrela, Arizeko tren gordetegi jarduera abuztuaren 1ean eta Ibilgailuei buruzkoa urriaren 1ean hasi ahal izan ziren.

Era berean, bulego, langela, bilera areto, aldagela, komun, atsedeen gunee, ikasgela, kontsulta mediko – botikin, garbiketa kontu, laborategi, biltegi, seinale, informatika eta atalondoetarako behar den ekipamendu guztiaren hornikuntza eta instalazioa burutu dira.

## Aplikazioak Arizeko tailerrera eta Abatxolo eta Portugaleteko geltoki berrietara egokitzea

Kudeaketako aplikazioetan egin beharreko egokitzapen guztiak egin da, Arizeko tailerra zein 2 lineako Abatxolo eta Portugaleteko geltoki berriak martxan jartzeko.

### ATNren kudeaketa

- "Unitateen Egoeraren Kontrola eta Kontsulta" prozesua berriro diseinatu da, Arizeko tailerreko zein Portugaleteko geralekuen grafikoak eta zerrenda berriak bateratuz.
- Unitateen garbiketaren kudeaketa berriro diseinatu da. Sistemari esker barruko garbiketa eta garbiketa orokorra, leuntzeko makinarekin, edo garbiketa sakona, leuntzeko makinarekin bereizten dira.

## Puesta en marcha del Taller de Ariz

Se finalizaron los proyectos y programas preestablecidos para asegurar la adecuación de los medios materiales, la definición del modelo de mantenimiento y del servicio y la disponibilidad de las personas formadas, posibilitando así el inicio de la actividad en las cocheras de Ariz el 1 de agosto y de la actividad correspondiente a Material Móvil el 1 de octubre.

Asimismo se llevó a cabo el aprovisionamiento e instalación del equipamiento necesario en lo relativo a oficinas, despachos, salas de reuniones, vestuarios, aseos, áreas de descanso, salas de formación, dispensario médico – botiquín, limpieza, laboratorio, almacén, señalética, informática y vestíbulo.

## Adecuación de aplicaciones al Taller de Ariz y nuevas estaciones Abatxolo y Portugalete

Se han realizado las adecuaciones correspondientes en las aplicaciones de Gestión, para la puesta en marcha, tanto del Taller de Ariz, como de las nuevas estaciones de línea 2, Abatxolo y Portugalete.

### Gestión del PMC:

- Se ha rediseñado el proceso de "Control y Consulta de Estado de Unidades", unificando las listas y nuevos gráficos de apartaderos tanto del Taller de Ariz como de Portugalete.
- Se ha rediseñado la gestión del lavado de unidades. El sistema permite diferenciar la limpieza interior en limpieza general con pulidora o limpieza profunda con pulidora.

## Erosketak eta biltegiak.

Arizeko tailer berrian aldagaien biltegi bat jarri da, inor barik kudeatzen dena. Horretarako terminal eramangarria ipini zaio, barra kodeen irakurgailuarekin, materialak erretiratzeko mantentze langileek irteerako bale txartelak sartzeko aukera emateko. Gainera, birjarpen parametroak kalkulatzeko prozesuak ere berriro diseinatu dira, biltegiaren tipologia berria zein den ikusteko.

## Instalazioak mantentzea

Tren unitateen prebentziozko mantentzean erabiltzen diren kanpoko dokumentuak kudeatzeko aukera ematen duen modulu bat garatu eta funtzionatzen jarri da.

Kudeatutako dokumentuak datu basean gordetzen dira, dagokien Lan Aginduari eta erabiltzen dituen atalari lotuta.

Dokumentuak Lan Agindutik bertatik kontsultatu ahal dira. Tren unitate bati, atal bati, eta abarrei lotutako dokumentazioaren kontsulta generikoak ere badaude.

## Erreklamazio, kexa eta iradokizunak kudeatzeko antolakuntzaren hobekuntzak.

Bezeroen arretarako bulegoetan egindako jarduera azterlanaren ondorioz, erreklamazioak kudeatzeko beste lan metodo bat zehaztea erabaki zen, honako hobekuntza hauek sartuta:

- Erreklamazio guztiak aurkezten diren unean erregistratzea.
- Erreklamazioen ondoriozko lanak hobeto banatzea, BABen multzoa gertutasun irizpideen arabera horretara sarraraziz.
- Erreklamazio orria berriro definitzea, ulergarriago izan dadin.

## Compras y Almacenes.

En el nuevo Taller de Ariz se ha puesto en marcha un Almacén de repuestos de Material Móvil con gestión desatendida. Para ello se ha dotado al mismo de un terminal portátil con lector de código de barras que permite al personal de mantenimiento que retira los materiales la introducción de los vales de salida, sin necesidad de personal de almacén. Además, se han rediseñado los procesos de cálculo de los parámetros de reposición para contemplar la nueva tipología de almacén.

## Mantenimiento de instalaciones

Se ha desarrollado y puesto en funcionamiento un módulo que permite gestionar los documentos externos que se manejan en el mantenimiento preventivo de Unidades Tren.

Los documentos gestionados se almacenan en la base de datos asociándolos a la Orden de Trabajo y a la Sección que los utiliza.

Los documentos se pueden consultar desde la propia Orden de Trabajo. También existen consultas genéricas de la documentación asociada a una unidad tren, a una sección, etc.

## Definición de mejoras organizativas para la gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias.

Como resultado del estudio de actividad realizado en las oficinas de atención a clientes, se decide definir un nuevo método de trabajo para la Gestión de las reclamaciones, que aporta las siguientes mejoras:

- Registro de todas las reclamaciones en el momento en que se entregan.
- Repartir de forma más razonable el trabajo derivado de las reclamaciones involucrando al conjunto de las OACs por criterios de cercanía.
- Redefinir la hoja de reclamaciones para facilitar su comprensión.

## Antolakuntza eta sistemak

- BABetan erreklamazio kopuru handiagoa konpontzea.
- Erreklamazio baten informazio desberdinak sartu ahal izatea aplikazio informatikoan.
- Geltoki eta BABen eta eraikin nagusiaren arteko eta alderantzizko paper mugimendu oro ezabatzea.
- Erreklamazioen tratamendua eta ebazpena bateratzea.

### Galdutako gauzak kudeatzeko prozedurak ezartzea

Galdutako gauzak kudeatzeko prozedura ezarri da, gauza aurkitzen den unetik behin betiko bideratzen den arteko operatiboa arautuz.

Kudeaketa erraztearren, galdutako gauzen workflowa martxan jarri da, honako helburuak betetzeko:

- San Inazioko BABrako deien kopurua murriztea.
- Gauza bakoitzaren egoera, historia, erregistro datak, harrera, biltegiatzea eta ematea, kontsultatu ahal izatea, baita tartean izan diren pertsonak nortzuk izan diren ere.
- Kudeaketaren adierazleak kalkulatzeko eta estatistikak ateratzeko behar diren datuak ematea.
- Erreklamazioegileari ematen zaion informazioa hobetzea.

## Organización y sistemas

- Resolver un mayor número de reclamaciones en las OACs.
- Posibilitar la inclusión de diferentes informaciones de una reclamación en la aplicación informática.
- Eliminación de todo el movimiento de papel desde las estaciones y OACs hasta la Central y viceversa.
- Homogeneizar el tratamiento y resolución de las reclamaciones.

### Implantación del procedimientos de gestión de objetos perdidos

Se implanta el procedimiento de Gestión de Objetos perdidos regulando la operativa a seguir desde el momento en que se localiza el objeto hasta su definitiva resolución.

Para ayudar a su gestión se pone en marcha el workflow de objetos perdidos cumpliendo los siguientes objetivos:

- Disminuir el número de llamadas a la OAC de San Inazio.
- Poder consultar la situación de cada objeto: historia, fechas de registro, recepción, almacenamiento y entrega, así como las personas que intervienen.
- Proporcionar los datos necesarios para el cálculo de indicadores de gestión y para la obtención de estadísticas.
- Mejorar la calidad de información al reclamante.

## Jarduera prozedurak ezartzea, langileak sartu, lanpostuz aldatu edo baxa hartzen dutenerako

Enpresara jende berria sartzen denean, langileak lanpostuz aldatzen direnerako, edo enpresarekiko harremana amaitzen zaienerako, prozedura batzuk ezarri dira, eta hobekuntza ekintza hauek dakartzate:

- Pertsona bat gurean lanean hasten denean, lanpostuz aldatzen denean, edo enpresan baxa hartzen duenean zer egin behar den zehazten da.
- Egin beharreko ekintza bakoitzeko zein sailek kudeatu behar duen, eta zer epe zehatz dagoen finkatzen da.
- Ekintzak zer ordenatan egin behar diren, eta informazioa banatzeko zer mekanismo erabili behar diren argitzen du.
- Konpromisoetarako epeak ezartzen ditu prozesuan.
- Komunikazio sistema eraginkorra, workflowa, ezartzen du prozesuan parte hartzen duten sailen artean.
- Saileko buruari, eta bitarteko agintedunei egindako ekintzak, eginbidean daudenak eta eginkizun daudenak monitorizatzea errazten die, noren ardura diren zehaztuz.
- Aginteduna inplikarazten du, langileak lanpostuetara ondo moldatzen direla egiaztatzeko.

## Implantación de los procedimientos de actuación en la incorporación, cambio de puesto o baja del personal

Para mejorar en la gestión de las acciones a realizar ante situaciones de nuevas incorporaciones a la empresa, cambios de puesto del personal o finalización de la relación con la empresa, se han implantado dichos procedimientos que contemplan las siguientes acciones de mejora:

- Definen las acciones necesarias a ejecutar cuando una persona se incorpora, cambia de puesto de trabajo o es baja en la empresa.
- Por cada una de las acciones, define la unidad responsable de gestionarla y los plazos concretos de realización.
- Establece el orden en que las acciones deben ejecutarse y los mecanismos a utilizar para distribuir la información.
- Establece plazos de compromiso en el proceso.
- Define un sistema de comunicación efectivo, workflow, entre unidades participantes en el proceso.
- Facilita a la Jefatura de Unidad y a sus mandos intermedios la monitorización de las acciones realizadas, las que están en curso así como las que quedan por hacer con sus correspondientes responsables.
- Implica al mando para verificar que el personal se incorpora satisfactoriamente a su puesto de trabajo.

## SAP-Giza Baliabideak

SAP R/3ko langileria modulua egokitu da, hazkundera eta enplegua hobetzeko, Gizarte Segurantzako Diruzaintzak 2006ko Lan Erreformen jarraibideak (ED 2006/5), kontuan hartzeari buruz esanak jasoz.

- Nominaren kalkulua doitu da.
- Kontratu berriei eta beren ezaugarriei alta eman zaie.
- Gizarte Aseguruak egiteko programa aldarazi da, informazio berria behar bezala jakinarazteko.

## Bezeroen Istripuen Espedienteen Kudeaketa Lege Aholkularitzan

Aplikazio informatiko bat diseinatu eta garatu da, PR.0.037 Bezeroen Istripuen Kudeaketa prozedurari gehitzeko. Aplikazio horrekin espedienteak sisteman erregistratzen dira, kudeaketaren etapa bakoitza dagokion epean bete dadin kontrolatzen da, eta espediente bakoitzari lotutako dokumentazioa artxibatu eta ondoren kontsultatzea errazten da.

## SAP-Recursos Humanos

Se ha adecuado el módulo de personal de Sap R/3 recogiendo las indicaciones de la Tesorería de la Seguridad Social para tener en cuenta las directrices de la Reforma Laboral 2006 (RD 2006/5), para la mejora del crecimiento y del empleo.

- Se ha ajustado el cálculo de la nómina.
- Se han dado de alta los nuevos contratos y sus características.
- Se ha modificado el programa de confección de los Seguros Sociales, para comunicar de la forma debida la nueva información.

## Gestión de Expedientes de Accidentes de Clientes en Asesoría Jurídica

Se ha diseñado y desarrollado una Aplicación Informática que implementa el procedimiento PR.0.037 Gestión de Accidentes de Clientes. Dicha aplicación permite el registro de los expedientes en el sistema, el control de las fechas de cumplimiento de plazo en cada una de sus etapas de gestión y facilita el archivo y posterior consulta de la documentación asociada a cada expediente.

## Nortasunen eta konfigurazioaren kudeaketa

Aplikazio informatikoa diseinatu eta garatu da, enpresako langileen alta, baja eta lanpostu aldaketei buruzko antolakuntzako prozedurak kudeatzeko.

Aplikazio informatiko honek, workflow baten bitartez, sartu, joan zein lanpostuz aldatzen diren langileen arduradunentzako, zein prestakuntzaren, arropen, altzarien, zuzkidura informatikoaren eta abarren arduradunentzako komunikazio koordinatua kudeatzen du.

Aldi berean, antolakuntzako lanpostu bakoitzerako behar den zuzkidura informatikoa zehaztu da, eta eguneratuta edukitzen da "Zuzkiduren Kudeaketa" aplikazio berriarekin; konfigurazio eragiketarik ohikoenak automatizatzeke aukera ere ematen du.

## Gestión de Identidades y de la configuración

Se ha diseñado y desarrollado una aplicación informática que gestiona los procedimientos organizativos correspondientes a las altas, bajas y cambio de puesto de trabajo del personal en la empresa.

Esta aplicación informática, mediante un Workflow, gestiona la comunicación coordinada a las y los responsables del personal que se incorpora, causa baja o cambia de puesto de trabajo, así como a los responsables de la formación, vestuario, mobiliario, dotación informática, etc.

Paralelamente, se ha definido la dotación informática necesaria para cada puesto organizativo, manteniéndola actualizada mediante la nueva aplicación de "Gestión de Dotaciones" y permitiendo la automatización de las operaciones de configuración más habituales.



### Baliabide teknikoak

Instalazioak  
Ibilgailuak  
Bulego teknikoa eta obrak  
Mantentzea

### Recursos técnicos

Instalaciones  
Material móvil  
Oficina técnica y obras  
Mantenimiento



## Instalazioak

## Instalaciones

Energia	Energía	
30 Kvtako subestazioak	Subestaciones de 30 Kv	9
13,2 Kvtako subestazioak	Subestaciones de 13,2 Kv	1
Potentzia instalatua (MVA)	Potencia instalada (MVA)	134,4
Transformazioko zentroak, 13,2 Kvtakoak	Centros de transformación de 13,2 Kv	28
Potentzia instalatua (MVA)	Potencia instalada (MVA)	42
Transformazioko zentroak, 3 Kvtakoak	Centros de transformación de 3 Kv	14
Potentzia instalatua (KVA)	Potencia instalada (KVA)	300
Urteko kontsumoa GWh	Consumo anual GWh	62,6

Katenaria	Catenaria	
Katenariaren tentsioa (voltioak korronte jarraian)	Tensión de catenaria (voltios en corriente continua)	1650

Instalazio elektromekanikoak	Instalaciones electromecánicas	
Eskailera mekanikoak eta korridore mugikorak	Escaleras mecánicas y pasillos rodantes	104
Igogailu elektrikoak	Ascensores eléctricos	30
Igogailu hidraulikoak	Ascensores hidráulicos	44
Kaipeko erauzpeneko aireztapena (EBA) Erauzitako aire kaudala aireztagailuko	Ventilación de extracción bajo andén (E.B.A.) Caudal de aire extraído por ventilador	15 20 m <sup>3</sup> /s
Premialdiko aireztapena Erauzitako aire kaudala aireztagailuko	Ventilación de emergencia Caudal de aire extraído/impulsado por equipo de ventilación	33 x 2 90 m <sup>3</sup> /s
Bunbaketako putzuak	Pozos de bombeo	43
Balioemaileak (CAE)	Máquinas canceladoras (CAE)	342
Txarteldegi automatikoak (MEAT)	Máquinas expendedoras automáticas (MEAT)	133
Uholdean aurkako ataska eragingailu hidraulikokoak	Compuertas anti-inundación de accionamiento hidráulico	4

Trenbidea	Vía	
Saihesbide soilak	Desvíos simples	69
Iheseko saihesbideak	Desvíos escape	7
Saihesbide bikoitz diagonalak	Dobles desvíos diagonales	14
Zeharbidea	Travesía	1
Trenbidearen zabala (mm)	Ancho de Vía (mm)	1000
54 Kg/m-ko trenbidea (trenbide nagusian) (Km)	Vía de 54 Kg/m. (en vía principal) (Km)	54

Seinaleztapen eta komunikazioetako ekipamendua	Equipamiento de señalización y comunicación	
<b>Telefonia</b>	<b>Telefonía</b>	
Telefono digitalak	Teléfonos digitales	191
Zentraltxoa	Centralita	1
Interfonoak	Interfonos	291
<b>Irratikomunikazioak Tetra:</b>	<b>Radiocomunicaciones Tetra para:</b>	
Mantentzea	Mantenimiento	
Geltokiak	Estaciones	
Trenak	Trenes	
<b>Irrati-telefonía publikoa:</b>	<b>Radiotelefonía pública para:</b>	
Bezeroak	Clientes	
Zaintza	Vigilancia	
Zuntz optikoa	Fibra óptica (Km)	77,5
IP telebista zirkuitu berria	Circuito cerrado de televisión IP	3
Zirkuitu itxiko telebista monitoreak	Monitores de circuito cerrado de televisión	106
Zirkuitu itxiko telebista kamerak	Cámaras de circuito cerrado de televisión	561
<b>Megafonia</b>	<b>Megafonía</b>	
Geltokietako ekipoak	Equipos de estación	34
ATNko ekipoak	Equipos de PMC	1
Bozgorailuak	Altavoces	575
Teleadierazleak	Teleindicadores	105
Katigamenduak	Enclavamientos	19

Beste instalazio batzuk	Otras instalaciones	
<b>Suteen somaketa eta itzalketa</b>	<b>Detección y extinción de Incendios</b>	
Lurpeko geltokietan	Estaciones soterradas	15
Lurgaineko geltokietan	Estaciones de superficie	19
Tailerrak	Talleres	2
Trenen ikuztegia	Lavaderos de trenes	2
Zutabe lehorra lurpeko bidezatan	Columna seca en el tramo soterrado	19
Arrotzen somaketa	Detección de Intrusismo	34
Trenen garbitegia (Sopelako tren gordetegietan)	Lavadero de trenes (cocheras de Sopelana)	1

## Instalazioak

## Egintza nagusiak

### Babes kablea ordeztea, Elorrieta-Sopela tartean

Babes kablea segurtasun instalazio bat da, argindarra lurrera bideratzeko. Metroaren 1. lineako babes kableak altzairuzko kable bat dauka, UT200 trenak ibiltzen ziren garaietako lan intentsitateetarako dimentsionatuta.

San Inazioko linea lurpetik ateratzen den tokitik Sopelako geltokiraino, kable zaharra kendu eta LA-110 motakoa jarri da. Plentziatik Sopelara bitarteko kable zaharra aldatuta zegoen lehenetik.

### Ukipen kablea berriztatzea.

2005ean katenariaren kablea berriztatzeari ekin zitzaion, hondatuta ikusi zen tokietan. 2006an 9000 metro kable berriztatu dira. Horrela instalazioa fidagarri bihurtzea lortzen da, egoerarik onenean mantenduz.

### Urduliz – Plentziako azpiegitura finkatzea

Hainbat obra egin dira, Urduliz – Plentzia tarteko ezpondak egonkortu eta finkatzera begira. Obretan, batez ere, jausitako materialak kendu dira, ezpondak sendotu dira eta birlandatu dira; horrela, orain, landare estaldura babesgarria dago.

### Soinu errefortzua geltokietako ikuskatzaileen kabinetako leihatiletan

Solaskideen, hots, bezero eta ikuskatzaileen ahotsak, tonua altxatu barik, anplifikatu eta transmititzen dituen sistema jarri da.

## Instalaciones

## Principales realizaciones

### Sustitución del cable de guarda en el tramo Elorrieta – Sopelana

El cable de guarda es una instalación de seguridad encargada de derivar la corriente eléctrica a tierra. El cable de guarda de la Línea 1 del metro está compuesto por un cable de acero dimensionado para las intensidades de trabajo de la época en que circulaban unidades UT200.

Desde el final de la zona de soterramiento en San Inazio hasta la estación de Sopelana, se ha sustituido el cable antiguo por otro del tipo LA-110. El cable antiguo ya se había sustituido desde el final de la Línea en Plentzia hasta la estación de Sopelana.

### Renovación de hilo de contacto.

En el año 2005 se inició la renovación del hilo de contacto de la catenaria en los tramos en que se apreciaron deterioros. En el pasado ejercicio, se han renovado 9.000 metros de hilo. Así se consigue fiabilizar la instalación, manteniéndola en un estado óptimo.

### Consolidación de la infraestructura en el tramo Urduliz – Plentzia

Se han ejecutado una serie de obras con objeto de estabilizar y consolidar taludes en el tramo Urduliz – Plentzia. Las obras han consistido fundamentalmente en retirar materiales desprendidos, refuerzo del talud y su revegetación, lo que permite contar con una cubierta vegetal protectora.

### Refuerzo sonoro en las ventanillas de las cabinas del personal de supervisión de estaciones

Se ha instalado un sistema que amplifica y trasmite las voces de los interlocutores, cliente/e y supervisor/a, sin necesidad de alzar el tono de voz.

Entzumen arazoak dituzten pertsonentzako zerbitzua ere hobetu da, ikuskatzailearen ahotsa audifonoetara zuzenean bideratzeko indukzio sistema baten bidez. Sistema berri horrekin ikuskatzailearen ahotsa soilik anplifikatzen da, giro zaratarik ez.

### Interfonia eta bideo-atezaina Abandon eta Santutxun

Ohiko ordutegietatik kanpo, eta asteburuetan, mugitzeko arazoak dituzten pertsonak zaila zuten Abando eta Santutxuko geltokietara sartzea, igogailua erabiltzerik ez zegoelako.

Arao hori konpontzeko botoitegi berria ipini da, non, sakagailuaz gain, interfonia eta kamara txikitxo bat ere badauden. Erabiltzaileak igogailuari deitzen dionean, aginte tokiarekin harremanetan jartzen duen interfonia ere pizten da. ATNko monitoreetan bideo-atezainaren irudia agertzen da eta, egoki iriztekotan, igogailua teleagintearen bidez martxan jartzen da.

Igualmente se ha mejorado el servicio a las personas con limitación auditiva, instalando un sistema inductivo capaz de transmitir la voz del personal de supervisión directamente a los audífonos. Con el nuevo sistema instalado, sólo se amplifica su voz y no el ruido ambiente.

### Interfono y videoportero en Abando y Santutxu

Fuera del horario convencional y en los fines de semana, a las personas con movilidad reducida les resultaba difícil acceder a las estaciones de Abando y Santutxu ya que no era posible el uso del ascensor.

Para resolver este problema se ha preparado una nueva botonera que integra, además del pulsador de llamada, un interfono y una minicámara. Cuando se llama al ascensor, entra en funcionamiento el interfono que comunica con el puesto de mando. Aparece en los monitores del PMC la imagen del videoportero y, si se estima oportuno, se pone en marcha el ascensor con el telemando.



Ibilgailuak

Material móvil

## Ibilgailuak

## Material móvil

500 saileko tren unitateak	Unidades Tren UT-500	24
550 saileko tren unitateak	Unidades Tren UT-550	13
Ibilgailu osagarriak:	Material móvil auxiliar:	15
Dresina	Dresina	2
Errepide eta trenbiderako ibilgailua	Vehículo mixto carretera-vía	2
Harriz lantzekoa	Amoladora	1
Alukarra	Alucar	1
Toberak	Tolvas	2
Plataformak	Plataformas	3
Sorospeneko bagoia	Vagón de socorro	1
MAB automotorea	Automotor MAB	2
Atoi-plataforma osagarria	Plataforma auxiliar de arrastre	1

## Ibilgailuen tailerreko ekipamendu nagusia

## Equipamiento principal del taller de material móvil de Sopelana

- Elektronikako laborategia.
- TALGO gurpildun tornua, aurrez kargatzeko sistemarekin.
- Gurpilen parametroak ikusmira artifizialaren bidez neurtzeko ekipoa.
- Pintura kabina. Unitate baten kotxe osoa pinta daiteke.
- Motoreak lehertzeko autoklabea.
- Putz-egite tunela. Ekipoen putz-egitea bastidorepean eta unitateko sabaiko aire girotuaren ekipoarena automatikoki egiteko aukera eskaintzen du.
- Unitateko sabaira igortzeko plataforma, unitatearen luzera osoan, mantentze lanetako trenbideetan.
- Altxatzeko bi trenbide. Unitatea orok altxatzeko aukera ematen du, 4 kotxe, altxatzeko zutabeen bidez.
- Laboratorio de electrónica.
- Torno de ruedas TALGO con sistema de precarga.
- Equipo de medida de parámetros de rueda por visión artificial.
- Cabina de pintura. Permite pintar un coche completo de una Unidad.
- Autoclave para secado de motores.
- Túnel de soplado. Permite realizar el soplado de equipos bajo bastidor y del equipo de aire acondicionado del techo de la Unidad de manera automática.
- Plataforma de acceso al techo de la Unidad a lo largo de toda ella en las vías de mantenimiento.
- Dos vías de levante. Permite levantar la Unidad completa, 4 coches, por medio de columnas de elevación.

- Premiazko jarduerarako trenbidetik aterarazteko ekipoa.
- Entseguetarako trenbidean ATP/ATO sistemaren ekipamendua, unitate barruko ekipoen frogak egin ahal izateko.
- Harea garraiatzeko sistema automatikoa. Unitateko harea-tegiak hareaz betetzeko.
- Trenak garbitzeko makina. Unitate bat makina finko dagoela, UTEa bere trakzioz 3 km/h-ra mugituz garbitzen lagatzen du.
- Bogieak garbitzeko hobia. Bogieak garbitzeko ikuskaritzak egin baino lehen eta gurpilak torneatu aurretik.
- Informazio sistemen ekipoen entsegu tokia.
- Equipo de descarrilamiento para actuación urgente.
- Equipamiento en vía de pruebas de un sistema ATP/ATO. Para poder realizar las comprobaciones de los equipos embarcados.
- Sistema automático de transporte de arena. Para realizar la carga de arena de los areneros de la Unidad.
- Máquina de lavado de trenes. Permite lavar una unidad con la máquina fija, moviendo la UTE con tracción propia a 3 Kms/h.
- Foso de limpieza de bogies. Para limpiar los bogies antes de efectuarse las revisiones y con anterioridad al torneado de las ruedas.
- Banco de pruebas de equipos de sistemas de información.

## Arizeko ibilgailuen tailerreko ekipamendu nagusia

- Elektronika laborategia.
- Garbiketako kabina.
- Trenaren teilatura igotzeko plataforma, tren osoan zehar, mantentze lanetako trenbideetan.
- Altxamenduko trenbide bat, tren osoa, lau bagoiak, altxatzeko zutabeen bitartez jasotzeko bestekoa.
- Entseguetarako trenbidean ATP/ATO sistema jartzea instalatutako ekipoak egiaztatzeko.
- Harea garraiatzeko sistema automatikoa.
- Trenak garbitzeko makina. Trena makina finko dagoela garbitzeko aukera ematen du, trena bere trakzioz 3 km/h-ra mugituz.
- Bogieak garbitzeko lubakia.
- 2 zubi-garabi, 12,5 Tm-koak.
- 1 polipasto, 1 Tmkoa.
- Laboratorio de electrónica.
- Cabina de limpieza.
- Plataforma de acceso al techo de la unidad, a lo largo de toda ella, en las vías de mantenimiento.
- Una vía de levante que permite levantar la unidad completa, 4 coches, por medio de columnas de elevación.
- Equipamiento en vía de pruebas de un sistema ATP/ATO para realizar las comprobaciones de los equipos instalados.
- Sistema automático de transporte de arena.
- Máquina de lavado de trenes. Permite lavar la unidad con la máquina fija, moviendo la UTE con tracción propia a 3 Kms./h.
- Foso de limpieza de bogies.
- 2 gruas – puente de 12,5 Tm.
- 1 polipasto de 1 Tm.

## Equipamiento principal del taller de material móvil de Ariz

## Ibilgailuak

- 2 altxapen orgatxo.
- Pieza mekanikoak garbitzeko makina.
- Lazo kontrako motelgailuen entseguetarako makina.
- Kizkurgailuetako hozgarria kargatzeko makina.
- Panel automatikoko balbulen entseguetarako makina.
- Makineria osagarria: tornu erdi-automatikoak, fresagailua, prentsa, esmerila, zerra, eta abar.

## Egintza nagusiak ibilgailuetan

## Sopelako tailerrean

- Araztegia, bogien garbiketako lubakirako.
- Graffitien garbiketako disolbatzaileak jasotzeko sistema.

## Arizeko tailerrean

- Tailerra urriaren 20an inauguratu eta martxan jartzea.
- Instalazio pneumatikoa lubakiko trenbideetan eta trenen gainera igotzeko plataformetan.
- Lubakiko trenbideetara jaisteko plataformak, trenetako ekipok altxapen orgatxoekin deskargatu, muntatu eta desmuntatzeko.
- Trenetatik tailerrera sartzeko ateak aldatu eta martxan jartzea.
- Sarrerako ateak erreformatzea, trenetatik automatikoki ireki ahal izateko.
- Argi elektrikoaren erreforma, lan mahaietan, lubakiko trenbideetan eta garbitzaileentzako sarreretan.

## Material móvil

- 2 carretillas elevadoras.
- Máquina de limpieza de piezas mecánicas.
- Máquina de ensayo de amortiguadores antilazo.
- Máquina de cargar refrigerante onduladores.
- Máquina de pruebas de válvulas de panel automático.
- Maquinaria auxiliar: torno semiautomático, fresadora, prensa, esmeril, sierra, etc.

## Principales realizaciones en Material Móvil

## En el taller de Sopelana

- Depuradora para el foso de limpieza de bogies.
- Sistema de recogida de disolventes de la limpieza de graffitis.

## En el taller de Ariz

- Inauguración y puesta en marcha de taller el 20 de octubre.
- Instalación neumática en vías de fosa y plataformas de acceso al techo de las unidades.
- Plataformas de bajada a vías de fosa, para permitir la descarga, montaje y desmontaje de equipos UT con la carretilla elevadora.
- Modificación y puesta en marcha de las puertas de acceso de las UTs al taller.
- Reforma de las puertas de acceso para permitir la apertura automática desde la UT.
- Reforma del alumbrado eléctrico en bancos de trabajo, vías de fosa y zonas de acceso del personal de limpieza.

## Trenetan

- 500 saileko hiru tren unitateren goitik beherako ikuskapena.
- Olioztapen erlaitzaren erreforma, 28 trenetan.
- 550 saileko tren unitateetan bagoien arteko korridoretako 13 zoru aldatzea.
- Presostatoen birikiak aldatu aire girotuko ekipoetan.
- Geltokiak iragartzeko kartelak aldatzea, 2. linea luzatzearen ondorioz.
- 500 saileko tren unitateetan bidaiariak sartzeko ateen 100 alaka marko aldatzea.
- 500 saileko tren unitateetako bagoien arteko eraztunak zurruntzeko barren zuzenketazko mantentzea.
- Erreformak 500 saileko tren unitateetako ateen segurtasuna hobetzeko.
- 500 saileko trenetako bideo-zaintzarako monitoreak automatikoki itzaltzea unitatea tailerlean zein bazterbideetan geldituta dagoenean.
- Ateak itxiko direla iragartzen duen soinua aldatzea.
- Aire girotua automatikoki kontrolatzeko sistema.
- Larrialdietarako kakoaren erreforma.
- Tetra irrati unitatearen erreforma.
- Softwarea aldatzea geltokiak iragartzeko karteletan, 2. linea luzatzearen ondorioz.
- FLG aplikatzeko programa aldatzea, 500 saileko trenetan.
- ATN –Bidaiariak megafonia zentralizatuaren diseinua.
- Kabina barruko ateen heldulekuen erreforma.

## En las unidades

- Gran revisión de 3 unidades de la serie 500.
- Reforma engrase de pestaña en 28 unidades.
- Sustitución de 13 suelos de los pasillos de intercomunicación entre coches, en las unidades de la serie 550.
- Cambio de pulmones de presostatos en los equipos de aire acondicionado en unidades de la serie 500.
- Cambio de carteles anunciadores de estaciones por ampliación de la Línea 2.
- Cambio de 100 marcos en chaflán de las puertas de acceso de viajeros y viajeras en las unidades de la serie 500.
- Mantenimiento correctivo de las barras rigidizadoras de los anillos de intercircularción en las unidades de la serie 500.
- Reformas para mejorar la seguridad de puertas en las unidades de la serie 500.
- Apagado automático de los monitores de videovigilancia con la unidad detenida en taller o en apartaderos, en las unidades de la serie 500.
- Modificación sonería aviso del cierre de puertas.
- Sistema para el control automático de aire acondicionado.
- Reforma seta de emergencia.
- Reforma de unidad de radio Tetra.
- Cambio de software en carteles anunciadores de estaciones, por ampliación de la Línea 2.
- Modificación del programa de aplicación del FLG en las unidades de la serie 500.
- Diseño de megafonia centralizada PMC – Viajeros/as.
- Reformas de manillas de puerta interior de cabina.

Ibilgailuak

Material móvil

Kontzeptua <i>Concepto</i>	1996	2003	2004	2005	2006
<b>Kontsumoa kw-o/kotxe km</b> <i>Consumo kw-h/coche km</i> watioordumetroan neurtuta <i>Medido en wathorametro</i>	2,46	2,66	2,61	2,58	2,57
<b>Azpiestazioan neurtuta</b> <i>Medido en subestación</i>	-	3,13	3,33	2,75	2,66
<b>Energia berreskuratzea</b> <i>Recuperación de energía %</i>	28	36	37	39	39
<b>Fidagarritasuna km/gorabehera</b> <i>Fiabilidad Kms./incidencia</i>					
<b>UT500</b> <i>UT500</i>	9.546	27.404	26.378	28.799	24.480
<b>UT550</b> <i>UT550</i>	-	29.022	34.611	66.047	27.691
<b>Prestutasuna % UT erabilgarriak/UT guztira</b> <i>Disponibilidad % UTS útiles / UTS total</i>					
<b>UT500</b> <i>UT500</i>	94,76	95,54	96,13	96,17	95,84*
<b>UT550</b> <i>UT550</i>	-	97,23	95,60	95,67	95,84*
<b>Ibilitako kilometroak</b> <i>Kilómetros recorridos</i>					
<b>UT500</b> <i>UT500</i>	2.047.342	2.521.115	2.453.149	2.534.302	2.619.309
<b>UT550</b> <i>UT550</i>	-	1.538.152	1.426.010	1.585.128	1.495.297

\* 2006tik aurrera, prestutasunaren datua bateratu da bi siletan.

\* A partir de 2006, el dato de disponibilidad se ha unificado en las dos series.



Bulego teknikoa eta obrak

Oficina técnica y obras

## Instalazioak egokitzeko obrak, segurtasun baldintzak hobetzera begira

- Terrazoa kendu eta granitoa jartzea, ez delako hain irristakorra, Basarrate, Santutxu, Zazpi Kaleak, Abando, Moyua, Indautxu, San Mames, Deusto, Sarriko, San Inazio, Bidezabal, Berango eta Larrabasterrako geltokietako sarreretan.
- Estalkiak ipintzea Larrabasterrako geltokian, eguraldiaren gorabeheretatik babesteko.
- Eskailera mekanikoetako alboetako hutsarteak ixtea, paperik ez sartzeko.
- Uholdeen kontrako atetzarraren ezarpeneko metalezko plakari ez irristatzeko tratamendua ematea, euri egunetan inor ez jausteko.
- Sestaoko gidarien behin behineko egoitza egokitzea.
- Panel opakoak kendu eta metakrilato gardenak ipintzea trenen pasoko ate guztietan, tren gordetegi eta tailerretan.
- Pasabidea birjartzea, gidariak igarotzeko, San Inazioko V13T08an.
- Obrak Arizeko tailer berrian.
- Lubakia estaltzea altxapen kriketako trenbideetan.
- Galibo marrak eta bideko markak pintatzea.
- Alboetako defentsa metalikoak ipintzea kai osagarririk ez dagoen treneko ateetan.
- Babes tapak ipintzea arketetan.
- Errepideetako seinaleak ipintzea.
- Arrodadurako hutsarteak ixtea transformadoreen deskargako kaian.
- Erradapiak ipintzea eskailera eta goiko pasabideetan, ezer jaustea eragozteko.

## Obras de adecuación de instalaciones para la mejora de las condiciones de seguridad

- Sustitución de terrazo por granito de características más antideslizantes en accesos a las estaciones de Basarrate, Santutxu, Casco Viejo, Abando, Moyua, Indautxu, San Mames, Deusto, Sarriko, San Inazio, Bidezabal, Berango y Larrabasterra.
- Colocación de cubiertas en la estación de Larrabasterra para la protección ante inclemencias meteorológicas.
- Cierre de los huecos laterales de escaleras mecánicas para evitar la entrada de papeles.
- Tratamiento antideslizante de la placa metálica de asiento de la compuerta anti-inundación para evitar caídas en los días de lluvia.
- Adecuación de la residencia provisional de conductores de Sestao.
- Sustitución de paneles opacos por metacrilatos transparentes en todas las puertas de paso de trenes en cocheras y talleres.
- Reposición de pasarela para el paso de conductores en V13T08 de San Inazio.
- Obras en el nuevo taller de Ariz.
- Cubrición del foso en vía de gatos de levante.
- Pintado de líneas de galíbo y marcas viales.
- Instalación de defensas laterales metálicas en puertas de tren donde no existe andén auxiliar.
- Colocación de tapas de protección en las arquetas.
- Instalación de señalización de carretera.
- Cierre de los huecos de rodadura en el muelle de descarga de transformadores.
- Instalación de rodapiés en escaleras y pasillos elevados, para evitar la caída de objetos.

## Bulego teknikoa eta obrak

- Trenbideetako ebakiduretara sartzeko plataformak.
- Gidarien egoitzara sartzeko korridorean seinaleak pintatzea Sestaon.
- Ebakuazioko korridoreko eskaileretan mailak birjartzea, Galindoko zubian.
- Eskailerak eta eskudelak egokitzea Urbinagako trenen estazionamenduetan.
- Trenbidera jaisteko eskailerak Areetako kaltetako bi muturretan.

## Erreforma obrak

- Udaleko hornidura sareko ur ihesa konpontzea Ansioko geltokian.
- Esku orriak uzteko erakustokiak ipintzea, linea osoan.
- Markesinak, itxiturak eta eskudelak pintatzea Sopolako geltokian.
- Pintura konpontzea Urbinagako geltokiko egitura metalikoetan.
- Algortako geltokirako sarrera eremuko beirak birjartzea.
- Sopolako tailerrera sarrerako atea pintatzea.
- Sestao eta Bagatzako eskailera mekanikoetako fondoetatik datozen filtrazioak kanalizatzea.
- Ansion mutiloi ateragarriak ipintzea.
- Arketetako tapak konpontzea 2. linea osoan.
- 1. lineako tuneleko drainatze sarearen kanalizazioa hobetzea.
- Gidarietzako behin behineko egoitza atontzea EBAREN sarrera ondoan, Sestaon.
- Sopolako tailerrean bogieak garbitzeko lubakiaren gainean dagoen markesinako pintura konpontzea.
- Ur hartuneak jartzea Portugaleten trenak garbitzeko.
- Sopolako tailerreko horma konpontzea.

## Oficina técnica y obras

- Plataformas de acceso a seccionadores de las vías.
- Pintura de señalización del pasillo de acceso a la residencia de conductores en Sestao.
- Reposición de peldaños en escaleras del pasillo de evacuación en el puente de Galindo.
- Adecuación de escaleras y barandillas en estacionamientos de trenes de Urbinaga.
- Escaleras de acceso a vía en ambas puntas de andén en Areta.

## Obras de reforma

- Reparación de fuga de agua de la red de suministro municipal en la estación de Ansio.
- Realización de Expositores porta folletos en toda la línea.
- Pintura de marquesinas, cierres y barandillas de la estación de Sopolana.
- Reparación de pintura en las estructuras metálicas de la estación de Urbinaga.
- Reposición de los vidrios del edículo de acceso de la estación de Algorta.
- Pintura de puerta de acceso al taller de Sopolana.
- Canalización de las filtraciones provenientes de los fondos de las escaleras mecánicas de Sestao y Bagatza.
- Colocación de bolardos extraíbles en Ansio.
- Reparación de tapas de arquetas en toda la Línea 2.
- Mejoras de la canalización de la red de drenaje del túnel de la Línea 1.
- Habilitación de la residencia provisional de conductores junto al acceso del EBA en Sestao.

- Obrak Arizeko tailerrear.
- Ur instalazioa garbiketa trenbidean hauspoak garbitzeko.
- Agintedunentzako esparrua atontzea.
- Tailerrerako alboko sarrerako kristalezko manpara desmuntatzea.
- Dutxa platerak aldatu eta zola goratu eta maldaduna ipintzea bainugela eta aldageletan.
- Reparación de pintura de la marquesina situada sobre el foso de lavado de bogies en el taller de Sopelana.
- Instalación de tomas de agua para limpieza de trenes en Portugaleta.
- Reparación del muro del taller de Sopelana.
- Obras en el taller de Ariz.
- Instalación de agua en vía de lavado para la limpieza de fuelles.
- Montaje del recinto para mandos.
- Desmontaje de mampara acristalada en el acceso lateral al taller.
- Sustitución de platos de ducha y colocación de solera elevada con pendiente en baños y vestuarios.



## Mantentzea

## Mantenimiento

## Prebentziozko mantentzea

- Indarreko mantentze planen hileroko jarraipena.
- Begizko Ikuskapenak Ezartzeko Planean jasotzen den azkeneko kanpoko ikuskaritza egin da.
- Instalazioen tailerraren mendeko ekipoak mantentzeari buruzko hileroko txostenak prestatzea.
- Trafiko handiko igogailuetan maniobra gehiago egiteko diseinatutako ateen eragileak ipintzea.
- Ibilgailuen tailerrek in estu-estuki elkarlanean, Arizeko tailer berrian prebentziozko mantentzea ezarri da, eta helburu hauek lortu dira:
  - Mantentzea optimizatzea, ikuskapen eraginkorragoekin.
  - Mantentze lanak programatzea, urtean zeharreko zama konstantearekin.
- 2. lineako igogailu hidrauliko batean eta beste elektriko batean RCM metodologiaren arabera mantentzea optimizatzeari ekin zaio, ekipoen fidagarritasuna areagotzearen, bi premisatan oinarrituta:
  - Ahalik eta mantentze eragiketarik gehien eta ahalik eta eraginkorren egitea.
  - Mantentzearen alternatibei buruzko erabakiak hartzea, zeregin eraginkorrik egiterik ez dagoen ekipoei dagokienez.

## Mantenimiento preventivo

- Seguimiento mensual de los planes de mantenimiento en vigor.
- Se ha realizado la última auditoría externa prevista en el Plan de Implantación de las Inspecciones Visuales.
- Elaboración de los informes mensuales de mantenimiento de los equipos dependientes del taller de Instalaciones.
- Instalación, en ascensores de tráfico intenso, de operadores de puertas diseñados para un mayor número de maniobras.
- Se ha realizado, en estrecha colaboración con los talleres de material móvil, la implantación del Mantenimiento Preventivo en el nuevo taller de Ariz. Se han reorganizado las gamas de mantenimiento, alcanzándose los siguientes objetivos:
  - Optimización del mantenimiento, con mayor eficiencia en las revisiones.
  - Programación de los trabajos de mantenimiento con una carga constante a lo largo del año.
- Se ha iniciado la optimización del mantenimiento en un ascensor hidráulico y en uno eléctrico pertenecientes a la Línea 2 del metro, mediante la metodología RCM. Con ello se persigue aumentar la fiabilidad de los equipos bajo dos premisas:
  - Realizar las máximas operaciones de mantenimiento con la máxima efectividad.
  - Tomar decisiones alternativas al mantenimiento para aquellos equipos en los que no es posible realizar tareas eficaces.

## Iragarpenezko mantentzea

- Ekitaldi honetan jarraitu da iragarpenezko mantentze teknikak erabiltzen, berbarako, olio analisiak eta bibrazioen analisiak egiten.

## Instalazioak

- Bibrazioen analisia kaibeke erauzpeneko ekipoen aireztagailuetan, hilero-hilero.
- Bibrazioen analisia bibrazio larregi igarri zaien larrialdietako aireztagailuetan. 2006an, guztira, 54 azelerometro iraunkor jarri dira 17 aireztagailutan, igarpen teknika horren erabilpena sistematizatzearen.

## Ibilgailuak

- Bogien erreduktoreen olioen analisia.
- Konpresoreen olioen analisia.
- Gurpilen prebentziozko eta igarpenezko mantentzerako monitorizazio egitasmoa burutzea.

Egitasmo honekin unitateen gurpilen higadura kontrolatu gura da, higadura zelan bilakatzen den jakin eta gurpilen torneatua planifikatzeko.

Prototipoaren balioztapena burututzat jo da, eta behin betiko bertsioa trafiko handiko trenbide tarte batean jarri da.

## Mantenimiento predictivo

- Durante el ejercicio se ha continuado con el empleo de técnicas de mantenimiento predictivo, como análisis de aceites y análisis de vibraciones.

## Instalaciones

- Análisis de vibraciones en los ventiladores de los equipos de extracción bajo andén, con periodicidad mensual.
- Análisis de vibraciones en aquellos ventiladores de emergencia en los que se ha observado vibración excesiva. En el pasado año se han instalado un total de 54 acelerómetros permanentes en 17 ventiladores, con el objeto de sistematizar la utilización de esta técnica de predicción.

## Material Móvil

- Análisis de aceites de los reductores de los bogies.
- Análisis de aceites de los compresores.
- Finalización del proyecto de la Monitorización para el Mantenimiento Preventivo y Predictivo de ruedas.

Este proyecto pretende controlar el desgaste de las ruedas de las unidades, al objeto de conocer la evolución del desgaste y planificar el torneado de las ruedas.

Se ha dado por finalizado la validación del prototipo y se ha instalado la versión definitiva en un tramo de vía con alto tráfico.

Mantentzea

Mantenimiento

## Instalazio finkoetako mantentze indizea

## Índice de mantenimiento de instalaciones fijas

Matxurak milioi bat bidaiariko	Averías por millón de viajes				
	96	03	04	05	06
<b>Tarifagintza</b>					
Tarifificación	282,44	340,98	338,25	369,35	353,48
<b>Seinaleztapena eta katigamenduak</b>					
Señalización y enclavamientos	9,08	26,50	13,68	11,43	11,77
<b>Igogailuak</b>					
Ascensores	34,37	15,03	14,22	18,03	15,72
<b>Eskailera mekanikoak</b>					
Escaleras mecánicas	34,64	7,00	5,87	8,89	8,06
<b>Bunbaketa putzuak</b>					
Pozos de bombeo	1,87	1,42	1,25	1,44	1,05
<b>E.B.A.</b>					
E.B.A.	0,63	0,63	0,48	0,64	0,68
<b>Premialdiko aireztapena</b>					
Ventilación de emergencia	0,16	0,45	0,78	0,49	0,33
<b>Energia elektrikoaren eraldaketa</b>					
Transformación energía eléctrica	1,36	1,39	1,79	1,43	1,39
<b>Trenbidea</b>					
Vía	1,61 <sup>(1)</sup>	1,82	2,83	1,61	0,29
<b>Katenaria</b>					
Catenaria	2,03 <sup>(1)</sup>	2,93	2,93	1,79	0,55

(1) 1996ko 2. seiheleko datuak. / Datos correspondientes al 2º semestre de 1996.



Zerbitzu ekinaldiak

Campañas de servicio

Bezeroei ukitu dieten matxurak milioi bat bidaiariko Averías por millón de viajes que han afectado a clientes		2004an Año 2004	2005ean Año 2005	2006an Año 2006
Tarifagintza	Tarifificación	76,71	67,32	69,00
Seinaleztapena eta katigamenduak	Señalización y enclavamientos	0,23	0,36	0,16
Igogailuak	Ascensores	8,30	7,80	8,81
Eskailera mekanikoak	Escaleras mecánicas	4,38	4,11	4,32
Bunbaketa putzuak	Pozos de bombeo	0,00	0,01	0,00
Energia elektrikoaren eraldaketa	Transformación energía eléctrica	0,04	0,06	0,00
Trenbidea	Vía	0,03	0,04	0,00
Katenaria	Catenaria	0,03	0,03	0,04





**Komunikazioa  
eta kanpo harremanak**

Agerpena hedabideetan  
Erakunde ekinaldiak  
Zerbitzu ekinaldiak  
Argitalpenak  
Kanpo harremanak

**Comunicación  
y relaciones externas**

Presencia en los medios de comunicación  
Campañas institucionales  
Campañas de servicio  
Publicaciones  
Relaciones externas



Agerpena hedabideetan

Presencia en los medios de comunicación

## Lankidetzeta hedabideekin

Metro Bilbaoren informazio politika hedabideentzat beti zabalik egotea da. Horretarako, prentsurrekoak deitzen dira, informazio orriak bidaltzen dira, eta elkarrizketetan parte hartzen da, edozein hedabidetan.

## Prentsurrekoak

Sei prentsurreko deitu dira:

- Urtarrilaren 16an klima aldaketari buruz Sarrikoko geltokian British Councilekin batera jarritako "NorthSouthEastWest" erakusketaren inaugurazioa zela-eta.
- Otsailean 2005eko jardueraren balantzea aurkezteko.
- Martxoan NHK Japoniako telebistak Bilbori buruz dokumentala egin behar zuelako.
- Ekainean Metro Bilbaoren bederatzigarren istripu antzezpena aurkezteko.
- Ekainean ere "sentsibilizazio kanpaina"- aurkezteko.
- Azkenik, "Ladrones" pelikula arrodatu eta metroaren instalazioak eszenatoki nagusietako bat izango zirelako.

## Colaboración con los medios de comunicación

Metro Bilbao sostiene una política informativa abierta, en todo momento, a los medios de comunicación. A este fin se convocan ruedas de prensa, se envían notas informativas y se participa en entrevistas en todos los medios de comunicación.

## Ruedas de prensa

Se han convocado seis ruedas de prensa:

- El 16 de enero con ocasión de la inauguración de la Exposición sobre el Cambio Climático "NorthSouthEastWest" con el British Council en la estación de Sarriko.
- En febrero para presentar el Balance de actividad del año 2005.
- En marzo, con motivo de la realización de un documental sobre Bilbao de la cadena estatal de televisión japonesa NHK.
- En junio para presentar el noveno simulacro de accidente realizado por Metro Bilbao.
- También en junio, para presentar la campaña de "sensibilización".
- Finalmente, con ocasión del rodaje de la película "Ladrones", en la que las instalaciones del metro iban a ser uno de los escenarios principales.

## Prensa oharrak

Ekitaldian zehar 68 prentsa ohar bidali dira, aurreko urtean baino bi bider gehiago.

## Elkarrizketak

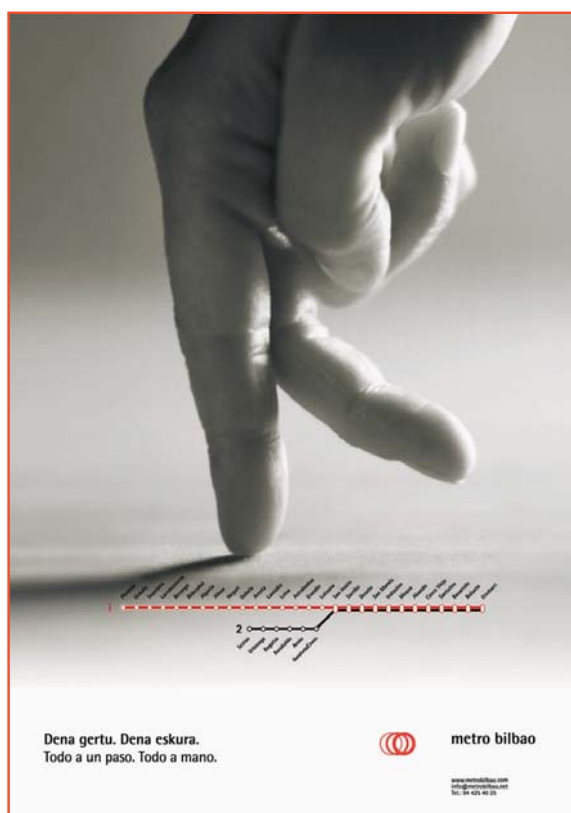
145 kontaktu zuzen zein telefonozko izan ditugu komunikazioaren profesionalekin.

## Notas de prensa

A lo largo del ejercicio se han enviado 68 notas de prensa, duplicando las enviadas el año anterior.

## Entrevistas

Se han mantenido 145 contactos directos o telefónicos con profesionales de la comunicación.



Erakunde ekinaldiak

Campañas institucionales

## Erakundearen agerpena hedabideetan

Publizitate ekintzak egunkari eta aldizkarietan, edukiarengatik metroak ematen duen zerbitzu tekniko eta sozialari eragiten dioten informazioak sortzen direnean. Besteak beste, honako hauek aipatuko genituzke:

- Iragarkiak garraioa, azpiegiturak zein eskualdearen garapena bezalako gaiiei eskainitako ale berezietan.
- Publizitate kolaborazioak argitalpen espezializatuetan.
- Iragarkiak metropoli eremuko informazio gidetan.

## Kanpaina didaktikoak

Jarraitu dugu ekintza didaktikoak egiten, metroaren erabiltzaileen laguntza eskatzeko, eta metroak ematen dituen zerbitzuak erabiltzeko modurik on eta egokienaren aholkuak emateko.

## Haurtxoen kotxe eta gurpildun aulkiak

Kartel bat diseinatu zen, eta geltokietako oharretarako guneeetan jarri zena, haurtxoen kotxe edo gurpildun aulkidunei balio-emaile zabalean zehar pasatu aurretik metroko langileei deitzeko aukera zutela gogoratzeko.

## "Motibazio" kanpaina

Motibazio kanpaina bat planifikatu zen, bezeroen arretaz arduratzen diren metroko langileen eta metroaren erabiltzaileen arteko harremanak sendotzearen.

Kanpaina indartzeko antzerki hezitzaileko hainbat ekintza garatu ziren.

## Presencia institucional en los medios de comunicación

Acciones publicitarias en la prensa diaria y revistas que se programan cuando se producen informaciones que, por su contenido, afectan al servicio técnico y social que presta el metro. Entre ellas, podemos citar:

- Anuncios publicados en números especiales dedicados a temas como el transporte, las infraestructuras o el desarrollo regional.
- Colaboraciones publicitarias en publicaciones especializadas.
- Anuncios publicados en las guías informativas del área metropolitana.

## Campañas didácticas

Se han seguido desarrollando acciones de carácter didáctico a través de las cuales se pide la colaboración de todas las personas usuarias del metro y se aconseja sobre el mejor modo de utilizar los servicios que el metro presta.

## Coches de bebés y sillas de ruedas.

Se diseñó un cartel, que fue colocado en los espacios de avisos de las estaciones, recordando a los portadores de coches de bebés o sillas de ruedas la posibilidad de contactar con el personal del metro antes de traspasar la validadora ancha.

## Campaña de "motivación"

Se planificó una campaña de motivación con el objetivo de fortalecer las relaciones entre el personal de metro dedicado a la atención al cliente y los usuarios y usuarias del metro.

Como refuerzo a la campaña se desarrollaron una serie de acciones de teatro educativo.

## Garapen Iraunkorraren inguruko ekintzak

Urriaren 18 eta 20 artean Mundu Mailako 1. konferentzia, garraio publikoaren garapen iraunkorrerako ekarpenaren gainean egin zen, UITPk sustatuta.

- Euskalduna jauregirako, aireportu eta hoteletarako apaindura, errotulazioa eta kartelak egin ziren, gonbidapenak diseinatu eta iragarkiak argitaratu ziren egunkarietan.

## Metro Bilbaoren 11. urtemuga

Azaroaren 11n Metro Bilbao martxan jarri zeneko hamaikagarren urtea bete zen. Egun horretan egunkarietan urtemuga oroitzeko iragarkiak atera ziren.

## Acciones de Desarrollo Sostenible

Entre los días 18 y 20 del mes de octubre tuvo lugar en Bilbao la "Primera Conferencia mundial sobre la contribución del transporte público al Desarrollo Sostenible". La Conferencia estaba promovida por la UITP.

- Se realizó la decoración, rotulación y cartelería para el Palacio Euskalduna, aeropuerto y hoteles, se diseñaron invitaciones y se publicaron anuncios en la prensa diaria.

## 11º aniversario de Metro Bilbao

El once de noviembre se celebró el décimo primer aniversario de la puesta en marcha de Metro Bilbao. Ese mismo día se programaron en la prensa diaria anuncios conmemorativos.



Erakunde ekinaldiak

Campañas institucionales

## Gabonetako kanpaina

Urtero bezala, 2006-2007ko gabonetarako ikur berezia sortu zen; izar bat metroaren bi lineak irudikatzen dituzten bi lorratzekin.

### Zorion txartelak

Gabon zorionsuak eta urte berri ona opatzeko txartelak diseinatu eta bidali ziren.

### Tren eta geltokien apaindura

Gabonetarako ikur berezi horrekin, fosteritoak, eskailerak eta tren unitateak ere apaindu ziren. Gainera, geltoki eta instalazio guztietan gabonetako zuhaitzak jarri ziren.

### Sakelako egutegiak

Lau bertsiogin egin ziren, Metro Bilbaok langileentzat urtero deitzen duen argazki lehiaketako lau irudi saridunekin.

## Abatxolo eta Portugaleteko geltokien inaugurazioa

2007ko urtarrilaren lehen egunetarako metroaren 2. lineako bi geltoki berri inauguratzea aurreikusten zen: Abatxolo eta Portugaleta. Aurreko egunetan, abenduan, posta bidalketa handia egin zen inguruko herritarren etxeetara, gutuna eta informazio orria helarazteko.

## Campaña de Navidad

Como cada año, se creó un símbolo identificador de la Navidad 2006-2007, una estrella que deja dos estelas que representan a las dos líneas del metro.

### Felicitaciones

Se diseñaron y enviaron felicitaciones de Navidad y Año Nuevo.

### Decoración de unidades y estaciones

Con el símbolo diseñado se decoró los fosteritos, las escaleras y las unidades de tren. También se decoró la totalidad de las estaciones e instalaciones con árboles de Navidad.

### Calendarios de bolsillo

Se realizaron cuatro versiones, mostrando como imágenes las fotografías premiadas en el concurso que anualmente convoca Metro Bilbao entre su plantilla.

## Inauguración de las estaciones de Abatxolo y Portugaleta

Para los primeros días del mes de enero de 2007, estaba prevista la inauguración de dos nuevas estaciones en la Línea 2 del metro: Abatxolo y Portugaleta. En los días previos del mes de diciembre se realizó un mailing, haciendo llegar a las y los habitantes de la zona una carta y un folleto informativo.



Zerbitzu ekinaldia

Campañas de servicio

## Jaietako iragarkiak

Iragarki generikoa diseinatu zen, Jaiak 06, udan metro sareak zerbitzua ematen dien udalerrietan izaten diren jaietarako zerbitzu bereziak erabil daitezzen sustatzeko.

- El Correon iragarkiak sartu ziren, zerbitzuen berri emateko eta iragarkiak atera ziren herrietako jai programa eta gidetan.

## Aste Nagusia

Jaietako ikurra sortu zen, Metro Bilbaok Aste Nagusia dela-eta antolatzen dituen zerbitzu berezien informazioaren euskarri modura.

- Ikur horrekin Bilboko udalerrian dauden geltoki eta fosteritoak apaindu ziren.
- Iragarkiak atera ziren egunkarietan, jai programan, eta Ría del ocio aldizkarian.
- Bilbovisióneko jai programak ere babestu ziren.

## Anuncios de fiestas

Se diseñó un anuncio genérico, con el título Jaiak 06, para promocionar la utilización de los servicios especiales que el metro ofrece para desplazarse a las fiestas que se celebran en la época estival en los municipios que conectan con el trazado de la red.

- Se programaron inserciones en El Correo informando de los servicios y se insertaron anuncios en programas de fiestas y guías locales.

## Aste Nagusia

Se creó un símbolo de fiestas para dar soporte a la información de los servicios especiales que Metro Bilbao programa con ocasión de la Semana Grande.

- Con este símbolo se decoraron las estaciones y fosteritos situados en el municipio bilbaíno.
- Se programaron anuncios en la prensa diaria, en el Programa de fiestas y en la revista Ría del ocio.
- También se patrocinaron programas de fiestas en Bilbovisión.



Zerbitzu ekinaldia

Campañas de servicio

## Zerbitzu bereziak

Aste Nagusia eta udako beste jai batzuetarako jartzen direnez gain, Metro Bilbaok jende ugari mugiarazten duten gizarte ekitaldi edo gertakariak izaten direnean ere antolatzen ditu zerbitzu bereziak.

- Inauteriak. Zerbitzu berezia iragartzeko kartelak egin eta oharretarako guneeetan jarri ziren.
- Aste Santua eta Pazko Astea. Apirilaren 12tik 21era ezarritako zerbitzuak iragartzeko kartelak egin ziren.
- San Tomas. Zerbitzua iragartzeko kartelak jarri eta San Tomas merkatuari buruzko programa berezia babestu zen.

## Gabon zaharreko kanpaina

Prentsako kanpaina bat programatu zen, Gabon Zaharreko gaueko zerbitzua iragartzeko. Irratiko leloak ere eman ziren, eta kartelak ipini ziren Bilbaobus zirkuituko oppietan.

## Udako eta neguko ordutegiak

Uda.- Udarako jartzen diren ordutegi eta maiztasunen berri ematen duen udako kanpaina garatu zen, hondartza duten herrietarako zerbitzua gehitu ohi baita, bereziki.

Ordutegi eta maiztasunen gaineko esku orriak inprimatu ziren, eta informazio kartelak jarri ziren geltokietako euskarrietan, eta ekainean, uztailean eta abuztuan zerbitzu horien berri eman zen SER Bilbao irratiaren "Montxo Radio" programan. Radio Bilbaon ere iragarki laburren programazioa garatu zen.

Negua.- Irailaren 18an berriro ekin zitzaizkien neguko zerbitzuko ordutegi eta maiztasunei. Informazio kartelak diseinatu ziren, geltokietako oharren guneeetan jartzeko.

## Servicios especiales

Además de los que se establecen con ocasión de la Aste Nagusia y de las fiestas de verano, Metro Bilbao programó servicios especiales en días en que se producen acontecimientos sociales que movilizan a un gran número de personas.

- Carnaval. Se realizaron carteles anunciadores del servicio que fueron colocados en los espacios de avisos.
- Semana Santa y Pascua. Se realizaron carteles anunciadores de los servicios establecidos para los días comprendidos entre el 12 y el 21 de abril.
- Santo Tomás. Se colocaron carteles anunciadores del servicio y se patrocinó un programa especial dedicado al mercado de Santo Tomás.

## Campaña de Nochevieja

Se programó una campaña de prensa anunciando el servicio nocturno de Nochevieja. Igualmente se emitieron cuñas de radio y se colocaron carteles en los oppis del circuito Bus Bilbao.

## Horarios de verano e invierno

Verano.- Se desarrolló la campaña de verano que informó de los horarios y frecuencias que se establecen en esta época del año y que inciden especialmente en el incremento del servicio a las poblaciones de playa.

Se imprimieron folletos sobre horarios y frecuencias, se colocaron carteles informativos en los soportes de las estaciones y, durante los meses de junio, julio y agosto, se informó de los servicios a través del programa "Montxo Radio" de la emisora SER Bilbao. Igualmente se desarrolló una programación de cuñas en Radio Bilbao.

Invierno.- El 18 de septiembre volvieron a entrar en vigor los horarios y frecuencias del servicio de invierno. Se diseñaron carteles informativos que fueron colocados en los espacios de avisos de las estaciones.

## 2007ko tarifa berriak

Urte berriarekin 2007rako tarifa berriak ere indarrean jarri ziren. Abenduaren azkeneko hamabostaldian publizitateko hainbat elementu atera ziren tarifa berriak eta, Abatxolo eta Portugaleteko geltokiak hasten zirenean, izango ziren orduetegi berriak ezagutarazteko:

- Kartel desberdinak egin ziren, metroaren sareko ohar guñeetan ipintzeko, eta tarifa eta orduetegi berrien foiletoak editatu ziren.

## Informazioa obren eta zerbitzuen gorabeheren gainean

Urtean zehar metroaren sarea hobetzeko hainbat obra eta aldarazpen egin behar izan ziren; halako gaiek batzuetan eragina izaten dute zerbitzuan baina, nolahi ere, informazio egokia ematera behartuta gaude. Jaso ditzagun 2006an izandako gorabehera nagusiak.

### Basauriko joan-etorriko autobusa

Uztailaren 3an Metro Bilbaok zerbitzua Basauriraino luzatu zuen, Etxebarriko geltokia Basauriren erdigunearekin lotzen duen joan-etorriko autobusaren bitartez. Informazio kanpaina egin zen tokiko egunkari eta irratiaren.

### Algortako geltokia ixtea

Fosteritua eta eskailera mekanikoa konpondu ahal izateko, Algortako geltokia itxi behar izan genuen. Erabiltzaileak jakitun egon zitezen, iragarkiak atera ziren egunkarietan eta kartelak ipini ziren.

### Urbinaga – Sestao artean autobusak trenen ordez

Abenduan, aste buru batean, autobuserako aldaketa egin behar izan zen Urbinaga eta Sestao artean. Informazio kartelak atera genituen.

## Nuevas tarifas 2007

Con el año nuevo entran en vigor las tarifas para 2007. En la última quincena de diciembre se realizaron una serie de elementos publicitarios para dar a conocer las nuevas tarifas y también de los nuevos horarios con la incorporación de las estaciones de Abatxolo y Portugalete:

- Se realizaron diversos carteles a colocar en los espacios de avisos de la red del metro y se editaron folletos con las nuevas tarifas y horarios.

## Información sobre obras y variaciones de servicio

En el transcurso del año se plantea la necesidad de realizar una serie de obras para la mejora de la red del metro que, en ocasiones, afectan al servicio y que, en todo caso, exigen la adecuada información. Dejamos constancia de las producidas en el pasado ejercicio.

### Lanzadera Basauri.

El 3 de julio Metro Bilbao prolongó su servicio hasta Basauri por medio de un autobús lanzadera que comunica la estación de Etxebarri con el centro de esta población. Se realizó una campaña informativa en la prensa y radios locales.

### Cierre de la estación de Algorta

Para poder realizar la reparación del fosterito y escalera mecánica se hizo necesario el cierre de la estación de Algorta. Se informó a los usuarios y usuarias a través de anuncios en prensa y carteles informativos.

### Trasbordo Urbinaga – Sestao

En el mes de diciembre y durante un fin de semana se hizo necesario establecer un trasbordo entre las estaciones de Urbinaga y Sestao por medio de autobuses. Se colocaron carteles informativos.

## Argitalpenak

## Publicaciones

**"Kudeaketa datuen laburpena" folletoa**

"2005eko kudeaketa datuen laburpena" atera zen, metroaren bezeroei kudeaketaren daturik aipagarrienak ematearren.

**BEC folletoa (Bilbao Exhibition Centre)**

Hirugarren urtez jarraian, informazio folleto bat atera da, Bilbao Exhibition Centre azoka eremuan egingo diren azoka eta aretoen, eta Metro Bilbaok harako dituen garraio zerbitzuen gainean.

**Metro Bilbaoren 2005eko Agiria**

Metro Bilbaoren urteko agiria editatu zen, Ikuskaritza Txostena barne. Kapitulu berria erantsi zitzaion, "EFQM kudeaketa eredua", erakundea Erabateko Kalitatearen - Bikaintasunaren oinarritzko printzipioen haritik kudeatzeko konpromisoaren xehetasunak emateko.

**Metro sarearen plano berria**

Planoa eguneratu da, 2007ko urtarrilaren lehen egunetan irekitzekoak diren Abatxolo eta Portugaleteko geltoki berriekin. Orduz orokorrean buruzko informazioa ere atera da, baita Bezeroen Arretarako Bulegoen helbidea iragarri ere. Testuak hiru hizkuntzatan daude: euskaraz, gaztelaniaz eta ingelesez.

**Folleto "Resumen datos de gestión"**

Se publicó el documento "Resumen datos gestión 2005" con el que se informó a las y los clientes del metro de los datos más relevantes de la gestión.

**Folleto BEC, (Bilbao Exhibition Centre)**

Por tercer año consecutivo se ha publicado un folleto informando de las ferias y salones a celebrar en el recinto ferial Bilbao Exhibition Centre, BEC, y de los servicios que Metro Bilbao presta en la comunicación con el recinto.

**Memoria Metro Bilbao 2005**

Se editó la Memoria anual de Metro Bilbao, incluyendo el Informe de Auditoría.

Se incorporó un nuevo capítulo, "Modelo de gestión EFQM", en el que se detalla el compromiso de gestionar la organización de acuerdo con los principios básicos de la Calidad Total-Excelencia.

**Nuevo plano de la red de metro**

Se ha actualizado el plano con la incorporación de las nuevas estaciones de Abatxolo y Portugalete cuya inauguración está prevista para los primeros días de enero 2007, así como información sobre horarios globales y la dirección de las Oficinas de Atención a Clientes. Los textos van en tres idiomas: euskera, castellano e inglés.

## Metroberri

Metroberri aldizkariaren lau ale ateratzen dira, 41, 42, 43 eta 44, metroaren erabiltzaileen artean banatzeko. Hona hemen ateratako aldizkariaren edukirik garrantzitsuenak:

### 41. alea, "Dena gertu. Dena eskura".

Metro Bilbaoren 2005eko jardueraren balantzea. Euskadiko Garraioaren Bizkaiko Behatokiaren Azterlana, lehen lerroan ari diren langileei buruzko erreportajea, eta Etxebarriko parkinga handitzea.

### 42. alea. "Lagundu laguntzen, mesedez"

Motibazio kanpaina. Metroak milioi bat bidaiari gehiago zenbatu ditu lehen sei hilabeteetan. Antzezpena Abando, Etxebarriko joan-etorriko autobusa, eta Maidaganeko pasabidea lurperatzea, laster.

### 43. alea "Erabateko kalitaterako".

Arizeko tailerrak martxan jartzea, Segurtasun Batzordea sortzea, UITPren Kongresua, eta megafonia sistema hobetzea.

### 44. alea "Hurrengo helmuga: Abatxolo eta Portugaleta".

Abatxolo eta Portugaleteko geltokiak irekitzea, Metro Bilbaori gizartearekiko arduratsua den erakundearen Europako ziurtagiria ematea, EMAS saria ematea, eta Basauriko obrak hastea.

## Lurpi tirak

Lurpi tiraren lau ilustrazio egin dira, Metroberri aldizkariaren lau aleetarako; gure maskotak zerbitzua behar bezala erabiltzeko hainbat aholku ematen ditu marrazkietan.

## Metroberri

Se han editado cuatro números de la revista Metroberri, el 41, 42, 43 y 44 que fueron distribuidos entre los usuarios y usuarias del metro. Los contenidos más significativos de la publicación fueron:

### Número 41 "Todo a un paso. Todo a mano".

Balance de la actividad de Metro Bilbao durante 2005, Estudio del Observatorio de Bizkaia del Transporte en Euskadi, reportaje sobre el Personal de primera línea y la ampliación del parking de Etxebarri.

### Número 42. "Ayúdanos a ayudarte"

Campaña de motivación, El metro gana un millón de viajes en el primer semestre, Simulacro en Abando, Lanzadera a Etxebarri y Próximo soterramiento de Maidagan.

### Número 43. "Camino de la calidad total".

Puesta en marcha de los talleres de Ariz, Creación del Comité de Seguridad, Congreso de la UITP y Mejora del sistema de megafonía.

### Número 44. "Hurrengo helmuga: Abatxolo y Portugaleta".

Apertura de las estaciones de Abatxolo y Portugaleta, Entrega a Metro Bilbao de la certificación europea como entidad socialmente responsable, concesión del premio EMAS e Inicio de las obras en Basauri.

## Tiras Lurpi

Se han realizado cuatro ilustraciones de la tira Lurpi que fueron publicadas en los cuatro números de la revista Metroberri y en las que nuestra mascota da una serie de consejos sobre la correcta utilización del servicio.

## Kanpo harremanak

## Relaciones externas

## Panelkideen urteroko bilera

Abenduaren 14an Panel Metro Bilbaoren bederatzigarren bilera egin zen.

Iragartzeko kartela diseinatu zen eta BECeke auditorioa apaintzeko eta ekitaldiaren berri emateko material desberdinak prestatu ziren. Panelkideei deitzeko gonbidapenak ere diseinatu ziren.

## Bisita teknikoak, profesionalak eta erakundeetakoak

Bilboko metroak interesgarri izaten segitzen du trenbide alorreko enpresentzat eta garraio publikoan ari diren erakundeentzat. Hona hemen 2006an izan ditugun bisitarik esanguratsuenak:

- Turkiako Antalya-ko agintariak.
- Bilboko Trenbidearen Lagunen Elkarteak.
- Aljerreko metroaren arduradunak.
- Txileko Santiagoko metroaren arduradunak.
- Cataniako unibertsitatea, Ingeniaritza Zibil eta Ingurumenekoaren atala.
- Suediako Malmöko udala.
- Bilboko ingeniarien eskola, Ingeniaritza Mekanikoko Saila.
- Medellingo metroaren arduradunak.
- Bartzelonako metroaren arduradunak.

## Reunión anual de panelistas

El 14 de diciembre tuvo lugar la novena reunión del Panel de metro Bilbao.

Se diseñó un cartel anunciador y se realizaron diversos materiales para la decoración del auditorio de la BEC y para la información del acto. También se editaron invitaciones para convocar a los integrantes del panel.

## Visitas técnicas, profesionales e institucionales

El metro de Bilbao sigue suscitando interés entre empresas del sector ferroviario y de las instituciones dedicadas al transporte público. Dejamos constancia de las visitas más significativas en el pasado año:

- Autoridades de Antalya, Turquía.
- Asociación de Amigos del Ferrocarril de Bilbao.
- Responsables del metro de Argel.
- Responsables del metro de Santiago de Chile.
- Universidad de Catania, Departamento de Ingeniería Civil y Ambiental.
- Ayuntamiento de Malmö, Suecia,
- Escuela de Ingenieros de Bilbao, Dpto. de Ingeniería Mecánica.
- Responsables del metro de Medellín.
- Responsables del metro de Barcelona.

## www.metrobilbao.com

Gehitu dira gure web orrialderako esteka zuzenak ezarri dituzten erakundeen web orriak –turismo, garraio eta beste alor batzuetakoak; horrek erakusten du metroaren orrialdea gero eta erreferentzia garrantzitsuagoa dela.

Erabiltzaileak gero eta sarriago sartzen dira internetera metroaren zerbitzuaren informazio bila. Helmugak, orduategiak eta maiztasunak, sarearen mapa eta albisteak izan dira bisitarik gehien izan dituzten atalak.

455.553 sarrera erregistratu ziren, aurreko urtean baino %36 gehiago; horrek esan gura du webean hilean, batez beste, ia 38.000 bisitari izan ditugula.

## www.metrobilbao.com

Ha aumentado el número de páginas webs institucionales – de turismo, transporte y otros ámbitos – que han establecido enlaces directos a la web de Metro Bilbao, lo que revela que la página del metro es una referencia cada vez más importante.

Las usuarias y usuarios están utilizando Internet, cada vez con más frecuencia, como canal de información sobre el servicio del metro. Las secciones de la página más visitadas han sido las de Destinos, Horarios y frecuencias, Mapa de red y Noticias.

Se registraron 455.553 entradas, un 36% de incremento sobre el año anterior, lo que representa una media mensual al web de casi 38.000 visitantes .





Memoria hau diseinatzeko, ilustrazio modura, Metro Bilbaoko langileek egin eta aurtengo Argazki leihaketara aurkeztu dituzten argazkiak erabili ditugu. Hona hemen argazkien eta egileen aipamena:

En el diseño de esta Memoria se han utilizado, como material de ilustración, fotografías realizadas por empleadas y empleados de Metro Bilbao y presentadas al Concurso anual de fotografía. Damos referencia de las fotos y de sus autores:

4 - 5.orr.	<b>"Movimiento"</b> Ivan Fernández	Pág. 4 y 5
38 - 39.orr.	<b>"Acero"</b> Félix Cañada	Pág. 38 y 39
46.orr.	<b>"Nodik - Nora"</b> Iñaki Ascasibar	Pág. 46
48.orr.	<b>"El verde discurrir"</b> Antonio Manuel Torrado	Pág. 48
54 - 55.orr.	<b>"Relatividad"</b> José Fermín Arriandiaga	Pág. 54 y 55
76 - 77.orr.	<b>"Rodamiento"</b> Ivan Fernández	Pág. 76 y 77
81.orr.	<b>"Último escalón"</b> Iñaki Ascasibar	Pág. 81
86.orr.	<b>"Garbiketa II"</b> Ricardo García Garrido	Pág. 86
89.orr.	<b>"Vía de foso"</b> Jon Arrieta	Pág. 89
92.orr.	<b>"Alinea 2"</b> Ricardo García Garrido	Pág. 92
93.orr.	<b>"Deslizamiento"</b> Ivan Fernández	Pág. 93
94 - 95.orr.	<b>"Mantra"</b> Pedro Luis Sánchez	Pág. 94 y 95
108.orr.	<b>"A vista de pájaro"</b> Aritz Mendibil	Pág. 108

Ikuskaritza  
Txostena

Informe  
de Auditoría



## INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES URTEKO KONTUEN IKUSKARITZAREN TXOSTENA

Metro Bilbao, S.A. ren Akziodun Bakarrari

Al Accionista Único de Metro Bilbao, S.A.

- Metro Bilbao, S.A. ren urteko kontuak ikuskatu ditugu, hau da, 2006ko abenduaren 31ko egoera-balantzea eta aipatutako datan amaituriko urtoko ekitaldiari dagozkion galdu-irabazien kontuak eta memoria; beraien formulazioa Baltzuko Administrariaren erantzukizuna delarik. Gure erantzukizuna aipatutako urteko kontu horiei buruz, oro har, iritzi bat ematea da. Iritzi hori orokorki onartutako ikuskaritza-arauek arabera egindako lanean oinarrituta egongo da. Izan ere, ikuskaritza-arauek, froga hautatuak eginda, urteko kontuen nabaritasun justifikagarriaren azterketa eskatzen dute, eta baita bere aurkezpenaren, aplikaturiko kontabilitate-prinzipioen eta egindako balioespenen ebaluaketa ere.
- Merkataritza-legediarekin bat etorritik eta datuak alderatze-ondorioetarako, administratzaileek 2006ko ekitaldiari eta aurreko ekitaldiari dagozkien zenbatekoak aurkezten dituzte, balantzeko, galdu-irabazien kontuko eta finantzaketa-taulako partida bakoitzarekin batera. Gure iritzia 2006ko Ekitaldiari dagozkion urteko kontuei soilik dagokie. 2006ko martxoaren 27ko dataz, 2005 urteko kontuei buruzko kontu-ikuskaritza txostena eman genuen, bertan, salbuespenez iritzi bat adieraziz.
- Hemos auditado las cuentas anuales de Metro Bilbao, S.A. que comprenden el balance de situación al 31 de diciembre de 2006, la cuenta de pérdidas y ganancias y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones realizadas.
- De acuerdo con la legislación mercantil, los administradores presentan, a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias y del cuadro de financiación, además de las cifras del ejercicio 2006, las correspondientes al ejercicio anterior. Nuestra opinión se refiere exclusivamente a las cuentas anuales del ejercicio 2006. Con fecha 27 de marzo de 2006 emitimos nuestro informe de auditoría acerca de las cuentas anuales del ejercicio 2005 en el que expresamos una opinión con salvedades.

- |   |   |
|---|---|
| <p>3. Erantsitako memoriaren 2.b) oharrean adierazten den moduan, Baltzuak, Bilboko Metropoliko Hiri Trenaren ustiapen-jarduera garatzeko, bere jabetzakoak ez diren zenbait ondasun erabiltzen ditu, eta Bizkaiko Garraio Partzuergoaren edo beste erakunde publiko batzuen ondasun horiek erabiltzeak ez dio inolako kosturik ekarri Baltzuari. Era berean, Baltzuak ez du Metroa eraikitzeke finantzaketari dagokion kargurik jaso, Baltzu honen sozietate-estatutuen arabera, adierazitako metroaren eraikuntzak bere kargura egon behar duen arren. Gaur egun, ordea, ez dago arestian aipatutako kontzeptuen ondorioz Baltzuari, hala badagokio, lotu dakiokkeen kosturik, ezta, jabegoaren era juridikoari eta aipatutako ondasunen erabil eskubideari buruzko azken erabakiak eranstean diren urteko kontuetan izan lezakeen ondorioa zehazterik ere.</p> | <p>3. Como se indica en la nota 2.b) de la memoria adjunta, la Sociedad utiliza en el desarrollo de su actividad de explotación del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao determinados bienes que no son de su propiedad, pertenecientes al Consorcio de Transportes de Bizkaia o a otros organismos públicos, cuyo uso no supone ningún coste para la Sociedad. Asimismo, la Sociedad no ha recibido cargo alguno relativo a la financiación de la construcción de dicho Ferrocarril Metropolitano que, de acuerdo con sus estatutos sociales, debería correr a su cargo. A la fecha actual, no es posible determinar el coste que, en su caso, pudiera ser repercutido a la Sociedad por los conceptos antes mencionados ni el efecto que en las cuentas anuales adjuntas pudiera tener la decisión que finalmente se adopte sobre la forma jurídica de la propiedad y el derecho de uso de los citados bienes.</p> |
| <p>4. Aurreko 3. paragrafoan adierazitako salbuespenaren ziurgabetasunaren amaiera ezagutuko balitz, beharrezkotzat har zitezkeen egokitzapenen eragina izan ezik, gaineratzen diren 2006ko ekitaldiko urteko kontuek, gure iritziz, Metro Bilbao, S.A.k 2006ko abenduaren 31n izandako ondarearen eta finantza-egoeraren irudi fidela adierazten dute alderdi esanguratsu guztietan, eta halaber aipatutako datan amaituriko urteko ekitaldian zehar eskuratu eta aplikaturiko baliabideena ere, eta orokorki onarturiko eta uniformeki aplikaturiko printzipio eta kontabilitate-arauen arabera ulertu eta aditzeko behar eta aski den informazioa dute.</p>  | <p>4. En nuestra opinión, excepto por los efectos de cualquier ajuste que pudiera ser necesario si se conociera el desenlace final de la incertidumbre descrita en la salvedad mencionada en el párrafo 3 anterior, las cuentas anuales del ejercicio 2006 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Metro Bilbao, S.A. al 31 de diciembre de 2006 y de los resultados de sus operaciones y de los recursos obtenidos y aplicados durante el ejercicio anual terminado en dicha fecha y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados que guardan uniformidad con los aplicados en el ejercicio anterior.</p>   |

5. Honekin batera doan 2006ko ekitaldiko kudeaketa txostenak Metro Bilbao, S.A.ren egoera, negozioen bilakaera, eta beste gai batzuei buruz Administrariek egokitzat dituzten azalpenak dakarzki; baina horiek ez dira urteko kontuen zati osakide. Guk, aipaturiko kudeaketa txostenak dakarren kontabilitate-informazioa 2006ko Ekitaldiko urteko kontuekin bat datorrela egiaztatu dugu. Gure lana, ikuskari garenez, kudeaketa txostena, paragrafo honexetan aipaturiko helmenarekin egiaztatzen mugatzen da eta, beraz, ez du barnean hartzen Baltzuaeren kontabilitate-erregistroetatik kanpo eskuratutako informazioaren berrikuspenik.
5. El informe de gestión adjunto del ejercicio 2006 contiene las explicaciones que los administradores consideran oportunas sobre la situación de Metro Bilbao, S.A., la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2006. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la Sociedad.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Juan García Orozco  
Bazkidea - Kontuen Ikuskatzailea  
Socio - Auditor de Cuentas

Bilbon, 2007ko martxoaren 22  
Bilbao, 22 de marzo de 2007

2006eko Ekitaldiaren  
Urteko Kontuak

Cuentas Anuales  
del Ejercicio 2006



2005 eta 2006ko abenduaren 31ko egoeren balantzeak  
(milako eurotan adieraziak)

Balances de situación al 31 de diciembre de 2006 y de 2005  
(expresados en miles de euros)

Aktiboa Activo	2006	2005
<b>B) Ibilgetua</b>	20.165	21.084
<i>Inmovilizado</i>		
<b>II. Ibilgetu ez-materialak (5. oharra)</b>	479	651
<i>Inmovilizaciones inmateriales (Nota 5)</i>		
<b>2. Emakida, patente eta lizentziak</b>	79	79
<i>Concesiones, patentes y licencias</i>		
<b>5. Aplikazio informatikoak</b>	6.942	6.793
<i>Aplicaciones informáticas</i>		
<b>9. Amortizazioak</b>	(6.542)	(6.221)
<i>Amortizaciones</i>		
<b>III. Ibilgetu materialak (6. oharra)</b>	19.129	19.950
<i>Inmovilizaciones materiales (Nota 6)</i>		
<b>1. Lurzatiak eta eraikuntzak</b>	7.726	7.580
<i>Terrenos y construcciones</i>		
<b>2. Instalazio teknikoak eta makineria</b>	25.383	24.272
<i>Instalaciones técnicas y maquinaria</i>		
<b>3. Beste instalazio batzuk, tresneria eta altzariak</b>	1.244	1.110
<i>Otras instalaciones, utillaje y mobiliario</i>		
<b>5. Beste Ibilgeturik</b>	7.231	6.944
<i>Otro inmovilizado</i>		
<b>7. Amortizazioak</b>	(22.455)	(19.956)
<i>Amortizaciones</i>		
<b>IV. Finantza-ibilgetuak (7.oharra)</b>	557	483
<i>Inmovilizaciones financieras (Nota 7)</i>		
<b>6. Beste kreditu batzuk</b>	553	480
<i>Otros créditos</i>		
<b>7. Epe luzerako gordailu eta fidantzak</b>	4	3
<i>Depósitos y fianzas constituidos a largo plazo</i>		
<b>D) Dabilen aktiboa</b>	22.521	23.928
<i>Activo circulante</i>		
<b>I. Akziodun eskatutako ordainketengatik (12. oharra)</b>	687	1.210
<i>Accionistas por desembolsos exigidos (Nota 12)</i>		
<b>II. Izakinak (8. oharra)</b>	2.042	2.206
<i>Existencias (Nota 8)</i>		
<b>2. Lehengaiak eta beste hornidura batzuk</b>	2.042	2.206
<i>Materias primas y otros aprovisionamientos</i>		
<b>III. Zordunak</b>	6.170	5.127
<i>Deudores</i>		
<b>3. Zordunen taldeko enpresak (17.oharra)</b>	2.714	2.579
<i>Empresas del grupo deudores (Nota 17)</i>		
<b>4. Zenbait zordun</b>	2.068	1.279
<i>Deudores varios</i>		
<b>5. Langileak</b>	191	162
<i>Personal</i>		
<b>6. Herri administrazioak (9. oharra)</b>	1.197	1.107
<i>Administraciones públicas (Nota 9)</i>		
<b>IV. Aldi bateko finantza-inbertsioak (10. oharra)</b>	11.021	12.592
<i>Inversiones financieras temporales (Nota 10)</i>		
<b>5. Epe laburrerako balore-kartera</b>	11.021	12.591
<i>Cartera de valores a corto plazo</i>		
<b>7. Epe laburrera jarritako gordailu eta fidantzak</b>	-	1
<i>Depósitos y fianzas constituidas a corto plazo</i>		
<b>VI. Diruzaintza (11. oharra)</b>	2.254	2.436
<i>Tesorería (Nota 11)</i>		
<b>VII. Aldizkapenagatiko doikuntzak</b>	347	357
<i>Ajustes por periodificación</i>		
<b>Aktiboa guztira</b>	42.686	45.012
<i>Total activo</i>		

Pasiboa Pasivo	2006	2005
<b>A) Enpresaren funtsak (12. oharra)</b> Fondos propios (Nota 12)	12.141	16.768
<b>I. Harpidetutako kapitala</b> Capital suscrito	26.000	25.084
<b>II. Akzioak jaulkitzeagatiko saria</b> Prima de emisión de acciones	31.588	27.925
<b>V. Aurreko ekitaldietako emaitzak</b> Resultados de ejercicios anteriores	(36.241)	(27.373)
<b>VI. Galerak eta irabaziak</b> Pérdidas y ganancias	(9.206)	( 8.868)
<b>C) Arrisku eta gastuetarako hornidurak (13. oharra)</b> Provisiones para riesgos y gastos (Nota 13)	11.665	9.910
<b>1. Pentsio eta antzeko betebeharrerarako zuzkidura</b> Provisión para pensiones y obligaciones similares	690	626
<b>3. Beste hornidura batzuk</b> Otras provisiones	10.975	9.284
<b>E) Epe laburrerako hartzekodunak</b> Acreedores a corto plazo	18.880	18.334
<b>III. Zorrak taldeko enpresekin eta lotutakoekin</b> Deudas con empresas del grupo y asociadas	3.053	2.746
<b>1. Zorrak taldeko enpresekin (17.oharra)</b> Deudas con empresas del grupo (Nota 17)	3.053	2.746
<b>IV. Merkataritza hartzekodunak</b> Acreedores comerciales	11.387	11.644
<b>2. Salmenten eta zerbitzu-prestazioen ondoriozko zorrak</b> Deudas por compras o prestación de servicios	11.387	11.644
<b>V. Merkatukoak ez diren beste zor batzuk</b> Otras deudas no comerciales	3.040	2.536
<b>1. Herri administrazioak (9. oharra)</b> Administraciones públicas (Nota 9)	932	816
<b>3. Ibilgetuaren hornitzaileak</b> Proveedores de inmovilizado y otras deudas a corto plazo	1.663	1.255
<b>4. Ordaintzeko dauden lansariak</b> Remuneraciones pendientes de pago	399	413
<b>5. Epe laburrean jasotako fidantza eta gordailuak</b> Fianzas y depósitos recibidos a corto plazo	46	52
<b>VII. Aldizkapenagatiko doikuntzak (14. oharra)</b> Ajustes por periodificación (Nota 14)	1.400	1.408
<b>Pasiboa guztira</b> Total pasivo	42.686	45.012

2005 eta 2006ko abenduaren 31n amaitutako urteen ekitaldiei dagozkien galera eta irabazien kontuak (milako eurotan adieraziak)

Cuentas de pérdidas y ganancias correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2006 y de 2005 (expresados en miles de euros)

Zorra Debe	2006	2005
<b>A) Gastuak</b> Gastos		
2. Hornidurak (16. oharra) Aprovisionamientos (Nota 16)	1.108	1.133
b) Lehengaien eta beste gai kontsumigarri batzuen kontsumoa Consumo de materias primas y otras materias consumibles	1.108	1.133
3. Langileen gastuak Gastos de personal	23.197	21.257
a) Soldata, alokairuak eta antzekoak Sueldos, salarios y asimilados	17.025	15.473
b) Gizarte-kargak (16. oharra) Cargas sociales (Nota 16)	6.172	5.784
4. Ibilgetua amortizatzeko diru-zuzkidurak (5. eta 6. oharrak) Dotaciones para amortizaciones de inmovilizado (Notas 5 y 6)	3.315	3.465
6. Ustiapeneko bestelako gastuak Otros gastos de explotación	28.250	27.269
a) Kanpoko zerbitzuak Servicios exteriores	27.880	26.951
b) Zergak Tributos	127	129
c) Kudeaketa arrunteko bestelako gastuak Otros gastos de gestión corriente	243	189
<b>II. Finantza-emaiza positiboak</b> Resultados financieros positivos	363	241
11. Ibilgetutik datozen galerak Pérdidas procedentes del inmovilizado	35	47
14. Beste ekitaldi batzuetako gastuak eta galerak Gastos y pérdidas de otros ejercicios	11	24
15. Ezohiko gastuak Gastos extraordinarios	-	1
<b>IV. Ezohiko emaitza positiboak</b> Resultados extraordinarios positivos	43	204

Hartzekoa Haber	2006	2005
<b>B) Sarrerak</b> Ingresos		
1. Negozioen zifraren zenbateko garbia (16. oharra) Importe neto de la cifra de negocios (Nota 16)	44.196	41.760
a) Salmentak Ventas	1	1
b) Zerbitzu-prestazioak Prestaciones de servicios	44.195	41.759
3. Ustiapeneko beste sarrera batzuk Otros ingresos de explotación	2.062	2.051
a) Sarrera gehigarriak eta kudeaketa arrunteko beste batzuk Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	1.613	1.602
b) Dirulaguntzak Subvenciones	47	31
c) Arrisku eta gastuetako zuzkiduren soberakoa Exceso de provisiones de riesgos y gastos	402	418
I. Ustiapeneko galerak Pérdidas de Explotación	9.612	9.313
6. Aktibo ibilgetuko beste balore negoziagarrien eta taldetik kanpoko enpresen sarrerak Ingresos de otros valores negociables y de empresas fuera del grupo	262	158
7. Asimilatutako bestelako korritu eta sarrerak Otros intereses e ingresos asimilados		
c) Beste korritu batzuk Otros intereses	101	83
III. Ohiko jardueretako galerak Pérdidas de las actividades ordinarias	9.249	9.072
12. Ezohiko sarrerak Ingresos extraordinarios	9	69
13. Beste ekitaldi batzuetako sarrerak eta mozkinak Ingresos y beneficios de otros ejercicios	80	207
V. Zergen aurreko galerak Pérdidas antes de impuestos	9.206	8.868
<b>VI. Ekitaldiko emaitza (galerak)</b> Resultado del ejercicio (pérdidas)	9.206	8.868

2006eko abenduaren 31n amaitu zen Ekitaldiaren Urteko Kontuen Memoria

Memoria de las Cuentas Anuales del Ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2006

## 1. Oharra – Enpresaren Jarduera

Metro Bilbao, S.A. 1993ko otsailaren 18an luzatutako eskritura publikoaren bidez eratu zen, eta jarduera nagusi gisa Bilboko Hiri Trena Kudeatu behar du, alegia, hura osatzen duten zein hari lotuta dauden ondasunak administratu eta oinegitura horretaz baliatuz garatu behar duen garraio zerbitzua ustiatu.

Baltzuak 1995eko azaroaren 11n egin zuen ustiapeneko bere jardueraren inaugurazio ofiziala, eta 2006ko abenduaren 31n 1. linea (Etxebarri-Plentzia). eta 2. linea (Etxebarri-Sestao) daude martxan.

Baltzuaren egoitza Bilbon dago.

## 2. Oharra – Urteko Kontuak Aurkezteko Oinarriak

### a) Irudi zintzoa

Urteko kontuak Baltzuaren kontabilitate erregistroetatik atera dira, eta eurotan mantenduz, indarreko merkatulegediari eta Kontabilitate Plan Orokorreko arauei jarraituz aurkeztu dira. Horrela erakutsiko dira, hain zuzen, Baltzuaren ondarearen finantzen egoeraren eta emaitzen irudi zintzoa erakusteko asmoz.

2006ko abenduaren 31n amaitu den ekitaldiko kontuak Akziodunen Batzar Nagusiak onartu behar ditu oraindik. Hala ere, Administrazio Kontseiluak uste du lehen aipaturako onarpenak ez duela inolako aldaketarik ekarriko.

Urteko kontu hauek osatzen dituzten dokumentuetan, hain zuzen, egoeraren balantzean, galera eta irabazien kontuan, eta memoria honetan agertzen diren zifra guztiak milako eurotan adierazi dira.

## Nota 1 – Actividad de la Empresa

Metro Bilbao, S. A. se constituyó mediante escritura pública otorgada el 18 de febrero de 1993 y tiene como actividad principal la gestión del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao, lo que comprende la administración de los bienes integrantes o afectos al mismo y la explotación del servicio de transporte que a través de aquél ha de desarrollarse.

La Sociedad inauguró oficialmente su actividad de explotación el día 11 de noviembre de 1995, encontrándose a 31/12/06 en funcionamiento la línea 1 (Etxebarri-Plentzia) y la línea 2 (Etxebarri-Sestao).

El domicilio social se encuentra en Bilbao.

## Nota 2 – Bases de Presentación de las Cuentas Anuales

### a) Imagen fiel

Las cuentas anuales se han preparado a partir de los registros contables de la Sociedad que se mantienen en euros y se presentan de acuerdo con la legislación mercantil vigente y con las normas establecidas en el Plan General de Contabilidad, con objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad.

Las cuentas al 31 de diciembre de 2006 están pendientes de aprobación por la Junta General de Accionistas, no obstante, el Consejo de Administración opina que no se producirán modificaciones como consecuencia de dicha aprobación.

Las cifras contenidas en los documentos que componen estas cuentas anuales, el balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias y la memoria, están expresadas en miles de euros.

2006ko abenduaren 31n Baltzua ez zegoen, Merkataritzako Kodearen 42. artikulua arabera, finkatutako urteko konturik formulatzea behartuta, ez zelako baltzu multzo bateko nagusia, ez eta lehenengo finkapeneko datan bere baltzu multzoaren aldean aktiborik handieneko baltzua ere.

b) Erakunde publikoen jabetzako ondasunen erabilpena.

Bere jarduera burutzeko Baltzuak erabiltzen dituen ondasun gehienak erakunde publikoenak dira, eta ez dira egoera-balantzearen aktiboan agertzen. Izan ere, ondasun horiek erabiltzeak ez dio inolako kosturik ekartzen Baltzuari.

Ibilgetu materialen izenburuaren barruan beste kontzeptu batzuek gain, Baltzua eratu zenetik, ondasun horiei dagokienez egin dituen hobekuntzak eta inbertsio osagarriak ere badaude.

### 3. Oharra - Emaitzaren Banaketarako Proposamena

Akziodunen Batzar Nagusiaren esku utziko da ekitaldi honetako galera, 9.206 milako eurotakoak, aurreko ekitaldietako Emaitza negatiboaren atalera aldatzeko erabakia onestea ala ez.

### 4. Oharra - Kontabilitate Irizpideak

Ondoren azalduko dira Baltzuaren urteko kontuak prestatzeko erabili diren balorazioarau nagusiak eta kontabilitate irizpideak:

a) Ibilgetu ez-materialak

Ibilgetu ez-materialak erosi zireneko prezioan zein ekoizpeneko beren kostuan kontabilizatuta agertzen dira. Amortizazioa metodo linealaren arabera kalkulatzen da, koefiziente hauetan oinarrituta:

Al 31 de diciembre de 2006, La Sociedad no está obligada, de acuerdo con el contenido del artículo 42 del Código de Comercio, a formular cuentas anuales consolidadas por no ser sociedad dominante de un grupo de sociedades, ni ser la sociedad de mayor activo a la fecha de primera consolidación en relación con el grupo de sociedades al que pertenece.

b) Utilización de bienes propiedad de organismos públicos.

La mayor parte de los bienes que la Sociedad utiliza en el desarrollo de su actividad, son propiedad de organismos públicos y no figuran en el activo del balance de situación. El uso de estos bienes no supone coste alguno para la Sociedad.

El epígrafe de inmovilizaciones materiales recoge, entre otros conceptos, las mejoras e inversiones complementarias que sobre estos bienes ha realizado la Sociedad desde su constitución.

### Nota 3 - Propuesta de Distribución del Resultado

Se someterá a la aprobación de la Junta General de Accionistas el traspaso de las pérdidas del ejercicio, por importe de 9.206 miles de euros, a Resultados negativos de ejercicios anteriores.

### Nota 4 - Criterios Contables

Las principales normas de valoración y criterios contables aplicados en la preparación de las cuentas anuales de la Sociedad, se describen a continuación:

a) Inmovilizaciones inmateriales

Las inmovilizaciones inmateriales figuran contabilizadas a su precio de adquisición o a su coste de producción. La amortización se calcula por el método lineal, según los siguientes coeficientes:

		% Portzentajeak Porcentajes %
Emakida, patente eta lizentziak	Concesiones, patentes y licencias	10
Aplikazio informatikoak	Aplicaciones informáticas	33

2006eko abenduaren 31n amaitu zen Ekitaldiaren Urteko Kontuen Memoria

Memoria de las Cuentas Anuales del Ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2006

b) Ibilgetu materialak

Ibilgetu materiala erosteko kostuan edo ekoizteko kostuan agertzen da eta, honako koefizienteen arabera, lerroanlerroan amortizatzen da:

		% Portzentajeak Porcentajes %
Eraikuntzak	Construcciones	2tik 10era / 2 a 10
Instalazio teknikoak eta makineria	Instalaciones técnicas y maquinaria	7tik 12ra / 7 a 12
Tresneria	Utillaje	30
Altzariak	Mobiliario	10
Informazioa prozesatzeko ekipoa	Equipo proceso información	25
Garraioko elementuak	Elementos de transporte	8tik 16ra / 8 a 16
Beste ibilgetu materialik	Otro inmovilizado material	10

Mantentze eta zainketa gastuak emaitzetara egozten dira sortzen diren unean. Bajak eta besterentzeak elementuaren kostua eta dagokion amortizazio pilatua ezabatuz agertzen dira kontabilitatean.

c) Finantza-inbertsioak

Finantza-inbertsioak, epe labur zein luzerakoak, erosketaren prezioan edo, txikiagoa bada, merkatukoan islatzen dira.

d) Izakinak

Izakinak eskuratzeko kostuan ala merkatuko balioan balioesten dira, bietatik txikienean.

e) Kaleratzeagatiko kalte-ordainak

Kaleratzearen ondoriozko kalteor-dainak, kaleratzea erabakitzen den ekitaldian bertan, gastu gisa erregistratzen dira.

f) Kapitaleko dirulaguntzak

Kapitaleko dirulaguntzak ofizialki ematen diren unean kontabilizatzen dira, eta "Hainbat ekitalditan banatzeko sarrerak" izenburupean erregistratzen dira; eta ekitaldiaren emaitzari egozten zaizkio,

b) Inmovilizaciones materiales

Las inmovilizaciones materiales se reflejan al coste de adquisición o coste de producción y se amortizan linealmente en función de los siguientes coeficientes:

Los gastos de mantenimiento y conservación se imputan a resultados en el momento en que se producen. Las bajas y enajenaciones se reflejan contablemente mediante la eliminación del coste del elemento y la amortización acumulada correspondiente.

c) Inversiones financieras

Las inversiones financieras, tanto a corto como a largo plazo, se reflejan al precio de adquisición o al de mercado si fuera menor.

d) Existencias

Las existencias se valoran al coste de adquisición o al valor del mercado, el menor de los dos.

e) Indemnizaciones por despido

Las indemnizaciones por despido se registran como gasto en el ejercicio en el que se adopta la decisión de despido.

f) Subvenciones de capital

Las subvenciones de capital se contabilizan cuando se obtiene la concesión oficial de las mismas y se registran bajo el epígrafe

dirulaguntza horiekin finantzatu diren aktiboei dagokien amortizazioaren proportzioan.

g) Pentsio eta antzeko betebeharrarako hornidura:

Baltzuak konpromiso zehatzak dauzka langileekin:

- Iraupen saria: langile orok enpresak gutxienez 30 urte irauteagatik eskubidez jasotzen duen saria da.
- Nahitako erretiroaren kalte ordaina: 60 urtetik aurrera beren borondatez erretiratzea erabakitzen duten langileei eskubidez dagokien kalte ordaina da, betiere 1967ko urtarrilaren 1a baino lehen Gizarte Segurantzaren araubide orokorrean, edo 1969ko abenduaren 19a baino lehen trenbide alorreko araubidean kotizatu badu. Hor 23 pertsona leudeke.

Kontzeptu horiek biak sartu berriak diren zein Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A.tik etorri ziren langileei aplikatzekoak dira. Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A.n Herri Baltzutik (ET/FV) etorritako langileek han zituzten eskubide guztiei eutsi diete hona ekarri dituztenez, eta eskubide horien artean aintzinasuna ere sartzen da, ordaintzeko kontzeptu horien ondoreetarako.

2006ko abenduaren 31n pentsioetarako horniduran ekitaldia ixtean iraupen sari gisa sortutako zenbatekoa soilik jasotzen da. 2002ko ekitaldian Baltzuak langileekin hartuta zeukan konpromisoa kanpora atera zuen, borodantzeko erretiroarengatik kalte ordain modura, aseguru etxe batekin sinatutako kontratu baten bidez, zeinengatik ordainketa bakarra egin zen, eta ordainketaren zenbatekoa urtero eguneratzen da. Ekitaldia ixteko orduan, kontzeptu horrengatik dagoen zenbatekoa 691 milako euroakoa da, eta ez da 2007an sarien ordainketarako aurreikuspenik egin.

2006ko ekitaldian 26 milako euroko gastua erregistratu da kontzeptu horren pean, horri heldu ez dioten langileengatik, itzulketa gisa, 43 milako euro kendu eta gero.

"Ingresos a distribuir en varios ejercicios", imputándose al resultado del ejercicio en proporción a la amortización correspondiente a los activos financiados con las mismas.

g) Provisión para pensiones y obligaciones similares La Sociedad tiene determinados compromisos con el personal:

- Premio de permanencia: corresponde al premio a que tiene derecho todo el personal por la permanencia en la empresa por un período de tiempo no inferior a 30 años.
- Indemnización por jubilación voluntaria: corresponde a la indemnización a que tiene derecho el personal que voluntariamente decida jubilarse a partir de los 60 años, siempre que haya cotizado a la Seguridad Social en el régimen general antes del 1 de enero de 1967 o en el régimen ferroviario antes del 19 de diciembre de 1969. El colectivo afectado es de 23 personas

Estos conceptos son aplicables tanto al personal de nueva incorporación como al procedente de Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A. (ET/FV). El personal procedente de la Sociedad Pública Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A. (ET/FV) ha seguido manteniendo todos sus derechos al ser traspasado a la Sociedad, entre los que se encuentra la antigüedad a efectos de estos conceptos retributivos.

Al 31 de diciembre de 2006 la provisión para pensiones recoge únicamente el importe devengado al cierre del ejercicio en concepto de premio de permanencia. En el ejercicio 2002 la Sociedad externalizó el compromiso existente con el personal, en concepto de Indemnización por Jubilación Voluntaria, mediante un contrato establecido con una compañía de seguros por el que se realizó el pago de una prima única, que se actualiza anualmente. Al cierre del ejercicio el importe por este concepto asciende a 691 miles de euros, sin que haya provisión de abono de primas en 2007.

Durante el ejercicio 2006 se ha registrado un gasto de 26 miles de euros por este concepto, después de deducir 43 miles de euros en concepto de devolución, por personal no acogido.

2006eko abenduaren 31n amaitu zen Ekitaldiaren Urteko Kontuen Memoria

Memoria de las Cuentas Anuales del Ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2006

#### h) Konponketa handietarako hornidura

Baltzuak konponketa handietarako aurreikusi den gastua hornitzen du, sortzapenaren arabera. Urtean hornitu beharreko zenbatekoa, berrikusi behar deneko epe edo aldiaren arabera kalkulatzen da, baita berrikuste horri guztira zenbatetsitako zenbatekoaren arabera ere.

#### i) Diru sarrerak aldizkatzea

Urteko bidai txartelen salmentetatik datozen dirusarrerak igarotako epearen arabera aldizkatzen dira.

#### j) Epe luzerako saldoak

Epe luzerako saldotzat harzen dira mugaeguna urte bete baino gehiagokoa dutenak.

#### k) Baltzuen gaineko zerga

Baltzuen gaineko zerga ekitaldi bakoitzeko gastutzat jotzen da, urteko kontuetan xehatutako zergen aurreko mozkingean oinarrituz kalkulatuta eta zerga irizpideekin etengabe zuzenduta, eta hobari eta kenkari aplikagarriak kontuan hartuta. Diru sarrera eta gastuen aitortpenen zerga irizpideak aplikatzearen ondoriozko denbora gorabeheren emaitza gisa sortzen den zerga geroratu edo aurreratua egoeraren balantzean islatzen da, harik eta berreskuratu arte.

Zergaren kuotako hobariak eta kenkariak, baita galera kitagarrien aplikazioaren zergazko ondorea ere, zergengatiko gastuen murrizketa modura zenbatzen dira, aplikatu edo kitatzen diren ekitaldian.

#### l) Ingurumena

Xede nagusia ingurumeneko kalteari aurrea hartu, gutxitu edo konpontzea duen edozein eragiketaren ondoriozko ingurumen gastuen zenbatekoa gastuak sortzen direneko ekitaldiko ustiapen gastutzat hartzen da, eta galera eta irabazien kontuan dagokien atalean sartuko dira. Gastu horiek ibilgetu materialerako eransketak direnean, ingurumen zerga ahalik eta gutxien izatera eta ingurumena babestu eta hobetzera bideratutako eransketak, alegia, ibilgetuaren balio modura zenbatzen dira.

#### h) Provisión para grandes reparaciones

La Sociedad provisiona el gasto previsto para grandes reparaciones en función de su devengo. El importe a provisionar anualmente, se calcula en función del período o plazo en el que se ha de efectuar la revisión, y el importe total estimado de la misma.

#### i) Periodificación de ingresos

Los ingresos obtenidos por la venta de títulos de viajes anuales son periodificados en función del período transcurrido.

#### j) Saldos a largo plazo

Se consideran saldos a largo plazo los de vencimiento superior al año.

#### k) Impuesto sobre sociedades

Se reconoce como gasto en cada ejercicio el Impuesto sobre sociedades calculado en base al beneficio antes de impuestos desglosado en las cuentas anuales, corregido por las diferencias de naturaleza permanente con los criterios fiscales y tomando en cuenta las bonificaciones y deducciones aplicables. El impuesto diferido o anticipado que surge como resultado de diferencias temporales derivadas de la aplicación de criterios fiscales en el reconocimiento de ingresos y gastos, se refleja en el balance de situación hasta su reversión.

Las bonificaciones y deducciones en la cuota del impuesto, así como el efecto impositivo de la aplicación de pérdidas compensables, se consideran como minoración del gasto por impuestos en el ejercicio en que se aplican o compensan.

#### l) Medio ambiente

El importe de los gastos medioambientales derivados de cualquier operación cuyo propósito principal sea prevenir, reducir o reparar el daño sobre el medio ambiente, se consideran gastos de explotación del ejercicio en que se devenguen y se incorporarán a la cuenta de pérdidas y ganancias en la partida correspondiente. Cuando dichos gastos supongan incorporaciones al inmovilizado material, cuyo fin

sea la minimización del impuesto medioambiental y la protección y mejora del medioambiente, se contabilizan como valor del inmovilizado.

## 5. Oharra - Ibilgetu Ez-materialak

Hauexek dira ibilgetu ez-materialen kontuetan izan diren mugimenduak:

## Nota 5 - Inmovilizaciones Inmateriales

Los movimientos habidos en las cuentas incluidas en Inmovilizaciones inmateriales han sido los siguientes:

		Emakida, patente eta lizentziak Concesiones, patentes y licencias	Aplikazio informatikoak Aplicaciones informáticas	Guztira Total
<b>Kostua / Coste</b>				
Hasierako saldoa	Saldo inicial	79	6.793	6.872
- Gehiketak	Adiciones	-	178	178
- Baxak	Bajas	-	(62)	(62)
- Intsuldaketak	Traspasos	-	33	33
<b>Amaierako saldoa</b>	<b>Saldo final</b>	<b>79</b>	<b>6.942</b>	<b>7.021</b>
<b>Amortizazioak / Amortizaciones</b>				
Hasierako saldoa	Saldo inicial	(73)	(6.148)	(6.221)
- Zuzkidura	Dotación	(6)	( 376)	( 382)
- Baxak	Bajas	-	61	61
<b>Amaierako saldoa</b>	<b>Saldo final</b>	<b>(79)</b>	<b>(6.463)</b>	<b>(6.542)</b>
<b>Balio garbia / Valor neto</b>				
Hasieran	Inicial	6	645	651
Azkenean	Final	-	479	479

Milako eurotan / Miles de euros

2006ko abenduaren 31n jatorrizko kosteko 5.865 milako euroko aplikazio informatikoak daude, erabat amortizatuta egonik oraindik erabiltzen ari direnak.

Al 31 de diciembre de 2006 existen aplicaciones informáticas con un coste original de 5.865 miles de euros que están totalmente amortizadas y que se encuentran todavía en uso

## 6. Oharra - Ibilgetu materialak

Hauexek izan dira ibilgetu materialaren kontuetan izan diren mugimenduak:

## Nota 6 - Inmovilizaciones Materiales

Los movimientos habidos en las cuentas incluidas en Inmovilizaciones materiales han sido los siguientes:

2006eko abenduaren 31n amaitu zen Ekitaldiaren Urteko Kontuen Memoria

Memoria de las Cuentas Anuales del Ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2006

	Eraikuntzak Construcciones	Instalazio teknikoak eta makineria Instalaciones técnicas y maquinaria	Beste inst. tresneria, eta altzariak Otras instal., utillaje y mobiliario	Aurrerapenak eta bideangoak Anticipos y en curso	Gainerako Ibilgetua Otro inmovilizado	Guztira Total
<b>Kostua</b> Coste						
<b>Hasierako saldoa</b> Saldo inicial	7.580	24.272	1.110	305	6.639	39.906
<b>Gehiketak</b> Adiciones	-	450	114	1.237	377	2.178
<b>Eskualdaketak</b> Traspasos	146	675	52	(1.542)	636	( 33)
<b>Erretiroak</b> Retiros	-	( 14)	( 32)	-	(421)	( 467)
<b>Amaierako saldoa</b> Saldo final	7.726	25.383	1.244	-	7.231	41.584
<b>Amortizazioak</b> Amortizaciones						
<b>Hasierako saldoa</b> Saldo inicial	( 1.119)	(14.255)	( 692)	-	(3.890)	(19.956)
<b>Zuzkidura</b> Dotación	( 243)	( 1.982)	( 101)	-	( 607)	( 2.933)
<b>Erretiroak</b> Retiros	-	12	32	-	390	434
<b>Amaierako saldoa</b> Saldo final	( 1.362)	(16.225)	761	-	(4.107)	(22.455)
<b>Balio garbia</b> Valor neto						
<b>Hasieran</b> Inicial	6.461	10.017	418	305	2.749	19.950
<b>Azkenean</b> Final	6.364	9.158	483	-	3.124	19.129

Milako eurotan / Miles de euros

a) Beste ibilgeturik

a) Otro inmovilizado

Beste ibilgeturik izenburupean sartu den kostua honexi dagokio:

El coste incluido dentro del epigrafe otro inmovilizado corresponde a:

<b>Informatika prozesuetarako ekipamenduak</b>	Equipamientos para procesos de informática	1.731
<b>Garraiorako elementuak</b>	Elementos de transporte	4.400
<b>Beste ibilgetu materialik (geltokien ekipamenduak)</b>	Otro inmovilizado material (equipamientos de estaciones)	1.100
<b>Guztira</b>	<b>Total</b>	<b>7.231</b>

Milako eurotan / Miles de euros

b) Baltzuaeren politika hau da: ibilgetu materialeko elementuek izan litzaketen arrisku guztiak estaltzeko behar dituzten aseguru poliza guztiak Bizkaiko Garraioen Partzuergoarekin batera kontratatzea.

c) 2006ko abenduaren 31n jatorrizko 5.380 milako euroko kosteko material ibilgetua dago, erabat amortizatuta egonik oraindik erabiltzen dena.

b) Es política de la Sociedad contratar, junto con el Consorcio de Transportes de Bizkaia, todas las pólizas de seguros que se estimen necesarias para dar cobertura a los posibles riesgos que pudieran afectar a los elementos de inmovilizado material.

c) Al 31 de diciembre de 2006 existe inmovilizado material con un coste original de 5.380 miles de euros que se encuentra totalmente amortizado y que todavía está en uso.

## 7. Oharra - Finantza-Ibilgetuak

Hauexek dira finantza-ibilgetuen kontuetan izan diren mugimenduak:

## Nota 7 - Inmovilizaciones Financieras

Los movimientos habidos en las cuentas incluidas en Inmovilizaciones financieras han sido los siguientes:

	Hasierako saldo Saldo inicial	Gehiketak Adiciones	Erretiroak Retiros	Epe laburrerako eskualdaketak Traspaso a corto plazo	Amaierako saldo Saldo final
<b>Langileei emandako maileguak</b> Préstamos concedidos a personal	480	298	(4)	(221)	553
<b>Gordailu eta fidantzak</b> Depósitos y fianzas	3	1	-	-	4
<b>Guztira</b> Total	483	299	(4)	(221)	557

Milako eurotan / Miles de euros

Langileei maileguak hiru, bost eta zazpi urterako ematen zaizkie, eta hileko nominatik diru hori kenduz burutzen da ordainketa. Mailegu horiek %2,5eko interesa sortzen dute.

Langileen maileguen epe laburrerako zatia, 179 milako eurokoa, Egoera-balantzeko dabilen aktiboan dagoen "Langile zorduna" izenburupean erakusten da.

Los préstamos al personal se conceden a un plazo entre tres, cinco y siete años y su reembolso se realiza mediante descuento de la nómina mensual. Estos préstamos devengan un interés anual del 2,5%.

La parte a corto plazo de los préstamos al personal, por importe de 179 miles de euros, se muestra en el epígrafe de "Personal deudor" del activo circulante del balance de situación.

2006eko abenduaren 31n amaitu zen Ekitaldiaren Urteko Kontuen Memoria

Memoria de las Cuentas Anuales del Ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2006

Hauexek dira langileei emandako maileguen epe luzerako mugaegunak:

Los vencimientos a largo plazo de los préstamos concedidos al personal son los siguientes:

2008	152
2009	130
2010	98
2011	84
2012	69
2013	20
<b>Guztira / Total</b>	<b>553</b>

Milako eurotan / Miles de euros

## 8. Oharra – Izakinak

Izakinak, oro har, ordezeko piezak eta beste hornidura batzuk dira.

## Nota 8 - Existencias

Las existencias corresponden en su totalidad a repuestos y otros aprovisionamientos.

## 9. Oharra – Herri Administrazioak

Herri Administrazioen izenburupeko saldoa hurrengo kontzeptu eta zenbaterik dagoen:

## Nota 9 – Administraciones Públicas

El saldo incluido dentro del epígrafe de Administraciones Públicas corresponde a los siguientes conceptos e importes:

		Zordunak Deudores	Hartzekodunak Acreedores
Foru Ogasuna, PFEZ dela eta	Hacienda Foral por IRPF	-	402
Foru Ogasuna, BEZ dela eta	Hacienda Foral por IVA	1.174	-
Foru Ogasuna, KEK dela eta	Hacienda Foral por IRC	23	-
Gizarte Segurantzako erakundeak	Organismos de la Seguridad Social	-	530
<b>Guztira</b>	<b>Total</b>	<b>1.197</b>	<b>932</b>

Milako eurotan / Miles de euros

2006ko ekitalditik kobratzeko dagoen zenbatekoa Baltzuak ekitaldi horrengatik aurkeztutako BEZ likidazioaren ondorioz ateratzen dena da.

El importe pendiente de cobro del ejercicio 2006 es el que resulta de la liquidación de IVA presentada por la Sociedad, correspondiente a dicho ejercicio.

## 10. Oharra – Aldi Bateko Finantza Inbertsioak

## Nota 10 – Inversiones Financieras Temporales

Izenburu honen barruan honako zenbateko hauek sartu dira:

Bajo este epigrafe se incluyen los siguientes importes:

Epe laburrerako errenta finkoko balio-kartera	Cartera de valores de renta fija a corto plazo	11.000
Epe laburrerako korrituak, errenta finkoko balioak	Intereses a corto plazo valores de renta fija	21
Fidantzak epe laburrera	Fianzas corto plazo	-
<b>Guztira</b>	<b>Total</b>	<b>11.021</b>

Milako eurotan / Miles de euros

2006ko abenduaren 31n, epe laburrerako balio-kartera enpresaren Enpresa-Ordainkizunen aldi baterako erosketei dagokie, 2007ko urtarrilaren 17ko muga eguna izan, eta urteko %3,63ko interes nominala sortzen dutenei.

Al 31 de diciembre de 2006, la cartera de valores a corto plazo corresponde a adquisiciones temporales de Pagarés de empresa que vencen el 17 de enero de 2007 y devengan un interés nominal anual del 3,63%.

## 11. Oharra – Diruzaintza

## Nota 11 – Tesorería

Finantza-erakundeak	Entidades financieras	1.171
Txarteldegietako diru bilketa	Caja máquinas expendedoras	1.064
Bilketa	Caja	17
Atzerriko moneta bilketa	Caja moneda extranjera	2
<b>Guztira</b>	<b>Total</b>	<b>2.254</b>

Milako eurotan / Miles de euros

Finantza-erakundeetako kontuek batez besteko %1,85etik %2,96ra bitarteko UTB interesa sortu zuten urtean zehar.

Las cuentas en entidades financieras han devengado un interés medio, a lo largo del año, entre el 1,85% y 2,96% T.A.E.

Ez dago saldoen erabilgarritasunerako inolako murrizketarik.

No existen restricciones a la disponibilidad de los saldos.

2006eko abenduaren 31n amaitu zen Ekitaldiaren Urteko Kontuen Memoria

Memoria de las Cuentas Anuales del Ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2006

## 12. Oharra – Enpresaren Funttsak

Hauek dira Enpresaren Funtsetan sartutako kontuetan 2006 urtean zehar izan diren mugimenduak:

## Nota 12 – Fondos Propios

Los movimientos habidos en las cuentas incluidas en Fondos Propios durante el ejercicio 2006 han sido los siguientes:

	Harpidetutako kapitala Capital suscrito	Jaulkipen saria Prima de emisión	Aurreko ekitaldietako emaitzak Resultados de ejercicios anteriores	Galerak eta Irabaziak Pérdidas y ganancias	Guztira Total
<b>Hasierako saldoa</b> Saldo inicial	25.084	27.925	(27.373)	(8.868)	16.768
<b>2005ko ekitaldiaren emaitzaren banaketa</b> Distribución del resultado del ejercicio 2005	-	-	(8.868)	8.868	-
<b>Kapitalaren hedapenak</b> Ampliaciones de capital	916	3.663	-	-	4.579
<b>2006eko ekitaldiaren emaitza</b> Resultado del ejercicio 2006	-	-	-	(9.206)	(9.206)
<b>Amaierako saldoa</b> Saldo final	26.000	31.588	(36.241)	(9.206)	12.141

Milako eurotan / Miles de euros

Akziodunen Batzar Nagusiaren 2006ko uztailaren 26ko bileran ondoko erabakiak hartu ziren, eta 2006ko abenduaren 22ko eskritura publikoan gauzatu ziren:

- Kapitala 916 milako euro gehitzea, 3.664 milako euroko jaulkipen sariarekin, 1000na euroko balio nominaleko 916 akzio berri jaulkita.

Kapitalaren hedapen guztia, Baltzuaren akziodun bakarra izanik, Bizkaiko Garraioen Partzuergoak harpidetu du, eta %25 jarrita dauka dagoeneko eta, beraz, %75, alegia, 687 milako euro jartzeko dago oraindik. Kopuru hori 2007ko ekainaren 30a baino lehen jarri beharko da.

Ekitaldi honetan egindako hedapen horren ostean, 2006ko abenduaren 31n guztira harpidetutako kapitala 1.000na euroko balio nominaleko 26.000 akzios osatuta dago.

La Junta General de accionistas de fecha 26 de julio de 2006, ha tomado los siguientes acuerdos que han sido formalizados en escritura pública de fecha 22 de diciembre de 2006:

- Ampliación de capital por importe de 916 miles de euros, con una prima de emisión de 3.664 miles de euros, mediante la emisión de 916 nuevas acciones de 1.000 euros de valor nominal cada una.

La ampliación de capital ha sido totalmente suscrita por el Consorcio de Transportes de Bizkaia, único accionista de la Sociedad, y desembolsada en un 25%, quedando pendiente de desembolso el 75% del valor nominal de la ampliación de capital, 687 miles de euros. Este importe deberá desembolsarse antes del 30 de junio de 2007.

Tras esta ampliación realizada en el ejercicio, el capital suscrito al 31 de diciembre de 2006 está compuesto por 26.000 acciones nominativas de 1.000 euros de valor nominal cada una.

2006ko abenduaren 31ra arte metatutako galerek Baltzuaeren ondarea kapital sozialaren kopuruaren erditik behera utzi dute eta, ondorioz, Administrazio Kontseiluak baltzuaeren akziodunari, Baltzu Anonimoen Legearen 260 artikuluan esandakoaren haritik (abenduaren 22ko 1564/1989 EDL), eta ondarezko oreka lehengoratzera begira, galera horiek konpentsatzearren; kapitala 13.850 milako euro murriztea eta, aldi berean, kapital soziala, balio nominaleko 1000na euroko 1.400 akzio berri jaulkiz, jaulkitako akzio bakoitzeko 4000 euroko jaulkipen sariaz gehitzea proposatuko du 2007ko martxoaren 21ean.

Como consecuencia de que las pérdidas acumuladas a 31 de diciembre de 2006 han dejado reducido el patrimonio de la Sociedad por debajo de la mitad de la cifra del capital social, en relación con lo establecido en el artículo 260 de la Ley de Sociedades Anónimas (RDL 1.564/1989 de 22 de diciembre), y con objeto de restablecer el equilibrio patrimonial, el Consejo de Administración con fecha 21 de marzo de 2007 propone al accionista de la Sociedad una operación consistente en una reducción de capital de 13.850 miles de euros para compensar dichas pérdidas y, simultáneamente, una ampliación del capital social mediante la emisión de 1.400 nuevas acciones de 1.000 euros de valor nominal cada una, con una prima de emisión de 4.000 euros por cada una de las acciones emitidas.

### 13. Oharra - Arrisku eta Gastuetarako Hornidurak

Hauexek izan dira Arrisku eta Gastuetarako Horniduren kontuetan egon diren mugimenduak:

### Nota 13 – Provisiones para Riesgos y Gastos

Los movimientos habidos en las cuentas incluidas en Provisiones para Riesgos y Gastos han sido los siguientes:

	Pentsio eta antzeko, betebeharretarako zuzkidura Provisión para pensiones y obligaciones similares	Konponketa handietarako hornidura Provisión grandes reparaciones	Bestelako hornidurak Otras provisiones	Guztira Total
<b>Hasierako saldoa</b> Saldo inicial	626	9.155	129	9.910
<b>Hornidurak</b> Provisiones	64	2.891	145	3.100
<b>Aplikazioak</b> Aplicaciones	-	( 830)	( 65)	( 895)
<b>Gaindituak</b> Excesos	-	( 402)	( 48)	( 450)
<b>Amaierako saldoa</b> Saldo final	690	10.814	161	11.665

Milako eurotan / Miles de euros

#### a) Iraupenerako hornidura

Kontu honetako saldoa Baltzuak, ekitaldiaren itxieran, 4 g.) oharrean azaltzen den langileekiko konpromisoari lotutako iraupen sariaren ondorioz sortutako pasiboaren zenbatespenarena da.

#### a) Provisión de permanencia

El saldo de esta cuenta corresponde a la estimación de la Sociedad del pasivo devengado al cierre del ejercicio en relación con el compromiso con el personal, derivado del premio de permanencia, que se describe en la Nota 4.g).

2006eko abenduaren 31n amaitu zen Ekitaldiaren Urteko Kontuen Memoria

Memoria de las Cuentas Anuales del Ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2006

b) Konponketa handietarako hornidura

Izenburu honetan urte anitzeko izaerako konponketa zenbaitetarako zuzkidura jasotzen da. 2006ko ekitaldian, eta baltzua eratu zenetik hartutako eskarmentuaz, berriro kalkulatu da funts hau, ekin beharreko konponketen prezioetarako garaian dauden merkatu prezioak aplikatuz.

2006ko abenduaren 31rako eratuta zegoen funtsa ondorengo aldizkakotasunen arabera zuzkitu da:

	Aldizkakotasuna Periodicidad
<b>500 TUak goitik behera aztertu (ekipoak, kutxa eta boggieak)</b> Gran revisión de las UT500 (revisión de equipos, sustitución de ruedas y boogies)	<b>6-9 urterik behin</b> Cada 6 - 9 años
<b>Zirkulazioarteko eraztunen aldaketa</b> Sustitución de anillos de intercirculación	
- <b>Eraztunaren zolua</b> Suelo del anillo	<b>7-10 urterik behin</b> Cada 7 - 10 años
- <b>Eraztunaren gainerakoa</b> Resto del anillo	<b>17-18 urterik behin</b> Cada 17 - 18 años

c) Beste hornidura batzuk

Batez ere Baltzuak bere instalazioetan gertatutako istripuen ondoriozko erantzukizunei aurre egiteko hornidurei dagozkie.

b) Provisión para grandes reparaciones

Este epígrafe recoge la provisión para diversas reparaciones de carácter plurianual. En el ejercicio 2006, y en base a la experiencia adquirida, se ha revisado el cálculo del fondo dotado, aplicando para los precios de las reparaciones a acometer, los precios de mercado existentes a la fecha.

El fondo constituido al 31 de diciembre 2006 se ha dotado de acuerdo a la siguiente periodicidad:

c) Otras provisiones

Corresponden, fundamentalmente, a provisiones para hacer frente a las posibles responsabilidades de la Sociedad en accidentes ocurridos en sus instalaciones.

## 14. - Oharra – Aldizkapenagatiko Doikuntzak

2006ko abenduaren 31n, izenburu honen azpian sartutako saldoa, urte beteko iraupena zuten bidaitxartelak aurretik ordaintzeagatik jasotakoa da.

## Nota 14 – Ajustes por Periodificación

El saldo incluido en este epígrafe al 31 de diciembre de 2006 corresponde íntegramente a ingresos anticipados por títulos de viaje de duración anual.

## 15. - Oharra – Baltzuen Gaineko Zerga eta Egoera Fiskala

Zenbait eragiketa, baltzuen gaineko zergari begira, eta urteko kontu hauek direla eta, modu desberdinez hartzen direnez, ekitaldiaren zerga oinarria eta emaitza kontablea desberdinak dira. Desberdintasun nagusia, ekitaldiko horniduren zuzkidurak duen trataera fiskal desberdina da.

### 15.1 Emaitza kontablea eta Baltzuen gaineko Zergaren oinarria bat egiteko modua hauxe da:

## Nota 15 – Impuesto sobre Sociedades y Situación Fiscal

Debido a que determinadas operaciones tienen diferente consideración a efectos de la tributación por el Impuesto sobre Sociedades y de la elaboración de estas cuentas anuales, la base imponible del ejercicio difiere del resultado contable. La diferencia principal corresponde al distinto tratamiento fiscal de la dotación de provisiones del ejercicio.

### 15.1 La conciliación entre el resultado contable y la base imponible del Impuesto sobre Sociedades es la siguiente:

Zergen aurreko emaitza kontablea (galerak)	Resultado contable antes de impuestos (pérdida)	(9.206)
Diferentzia iragankorrak	Diferencias temporales	
• Ekitaldi honetan sortuak (gorakadak):	• Con origen en el ejercicio actual (aumentos):	
- Erantzukizunen hornidurarako zuzkidura	- Dotación provisión de responsabilidades	145
- Konponketa handietarako hornidurarako zuzkidura	- Dotación provisión grandes reparaciones	2.891
- Iraupen sariaren hornidura	- Dotación premio permanencia	64
		3.100
• Aurreko ekitaldietan sortuak (beherakadak):	• Con origen en ejercicios anteriores (disminuciones):	
- Konponketa handietarako zuzkiduraren aplikazioa	- Aplicación/recuperación de provisión para grandes reparaciones	(1.232)
- Beste hornidura batzuetarako aplikazioa	- Aplicación otras provisiones	( 113)
		(1.345)
Aurretiko zerga oinarria	Base imponible previa	(7.451)
Zerga oinarri negatiboa (Emaitza fiskala)	Base imponible negativa (Resultado fiscal)	(7.451)

Milako eurotan / Miles de euros

2006eko abenduaren 31n amaitu zen Ekitaldiaren Urteko Kontuen Memoria

Memoria de las Cuentas Anuales del Ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2006

### 15.2 Baltzuak, 2006an sortutakoak kontuan harturik, honako kreditu fiskalak dauzka oraindik aplikatu gabe:

### 15.2 La Sociedad, considerando los originados en 2006, dispone de los siguientes créditos fiscales pendientes de aplicación:

		Zenbatekoa Importe
Lanpostu sorkuntza	Creación de empleo	595
Aktibo finko berriak	Activos fijos nuevos	6.767

Milako eurotan / Miles de euros

Baltzuak agintari fiskalek begiratzeko dauzka oraindik, aplikatu ez diren kontuan, legeria fiskalak ezarritakoaren arabera indargabetu ez diren ekitaldi guztiak.

Indarreko legeria fiskalak izan ditzakeen irakurketa desberdinen ondorioz, besteak beste, ikuskapen batetik beste pasibo batzuk ere irten litezke. Edonola ere, administratzaileek uste dute pasibo horiek, sortzekotan, ez luketela urteko kontuetan eragin handirik izango.

2006ko ekitaldian, Bizkaian Sozietateen gaineko Zergari aplikagarria zaion legeria fiskalaren parte bat, abenduaren 30eko 1/2005 Foru Dekretu Araugilea, badaezpada etenda utzi du epaileak, baina eten hori ez da sendoa, epaitegietan errekurritu delako eta oraindik Bizkaiko Lurralde Historikoko Aldizkari Ofizialean argitaratu ez delako.

Baltzuaren Administrazioak 2006ko ekitaldian zerga horri lotutakoak eta, ekitaldi bakoitzaren amaieran indarrean dagoen foru araudiaren arabera ikuska litezkeenak zenbat izan diren kalkulatu dute, jarritako errekurtsioen amaierako ebazpenak urteko kontuei, multzoan hartuta, nabarmen eragingo ez dielakoan.

La Sociedad tiene pendientes de inspección por las autoridades fiscales todos los ejercicios que, en base a lo establecido por la legislación fiscal, no se encuentren prescritos para los impuestos que le son aplicables.

Como consecuencia, entre otras, de las diferentes posibles interpretaciones de la legislación fiscal vigente, podrían surgir pasivos adicionales como resultado de una inspección. En todo caso, los administradores consideran que dichos pasivos, caso de producirse, no afectarían significativamente a las cuentas anuales.

Durante el ejercicio 2006 parte de la legislación fiscal aplicable al Impuesto sobre Sociedades en Bizkaia, Decreto Foral Normativo 1/2005, de 30 de diciembre, ha sido objeto de una suspensión cautelar judicial, que no es firme al encontrarse recurrida judicialmente y no haber sido publicada en el Boletín Oficial del Territorio Histórico de Bizkaia.

Los Administradores de la Sociedad han realizado los cálculos de los importes asociados con este impuesto para el ejercicio 2006 y aquéllos abiertos a inspección de acuerdo con la normativa foral en vigor al cierre de cada ejercicio, por considerar que de la resolución final de los recursos planteados no se derivará un impacto significativo sobre las cuentas anuales tomadas en su conjunto.

## 16. - Oharra - Diru Sarrera eta Gastuak

## Nota 16 – Ingresos y Gastos

a) Salmenten banaketa

a) Distribución de las ventas

2006ko ekitaldiko negozioen zifraren zenbateko garbia honelaxe banatu da:

El importe de la cifra de prestaciones de servicios del ejercicio 2006 se ha distribuido en:

<b>Bidaitxartelak</b>	Títulos de viaje	16.290
<b>Karnetak eta berrikuntzak</b>	Carnets y renovaciones	167
<b>Creditrans</b>	Creditrans	27.182
<b>Bestelakoak</b>	Otros	557
<b>Guztira</b>	<b>Total</b>	<b>44.196</b>

Milako eurotan / Miles de euros

b) Hornikuntzak

b) Aprovisionamientos

<b>Hasierako izakinak</b>	Existencias iniciales	2.206
<b>Erosketak</b>	Compras	944
<b>Amaierako izakinak</b>	Existencias finales	(2.042)
<b>Guztira</b>	<b>Total</b>	<b>1.108</b>

Milako eurotan / Miles de euros

c) Langileria zamak

c) Cargas sociales

Langileria zamen izenburua honelaxe xehatzen da:

El epígrafe de cargas sociales se desglosa en:

<b>Gizarte segurantz</b>	Seguridad Social	5.308
<b>Langileen trebakuntzako gastuak</b>	Gastos de formación de personal	238
<b>Beste langile gastu batzuk</b>	Otros gastos sociales	626
<b>Guztira</b>	<b>Total</b>	<b>6.172</b>

Milako eurotan / Miles de euros

2006eko abenduaren 31n amaitu zen Ekitaldiaren Urteko Kontuen Memoria

Memoria de las Cuentas Anuales del Ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2006

## 17. – Oharra – Saldoak eta taldeko enpresekiko transakzioak

Zordunen taldeko enpresen eta taldeko enpresekiko zorren egoeraren balantzearen izenburuek, 2006ko abenduaren 31n Baltzuaren akziodun bakarra den Bizkaiko Garraioen Partzuergoarekin Creditrans txarteldun bidaiariaren garraio eragiketengatik likidatu beharreko zenbatekoak jasotzen ditu.

2006ko ekitaldian kontzeptu horregatik guztira eman diren zerbitzuen zenbatekoa 27.182 milako eurokoa da (16. a. oharra).

## 18. – Oharra – Beste Argibide Batzuk

a) Batez besteko langile kopurua

Hona hemen Baltzuaren langileriaren batez besteko xehetasunak, ekitaldi honetan:

<b>Zuzendariak</b>	Directivos/as	5
<b>Teknikariak</b>	Técnicos/as	82
<b>Administrariak</b>	Administrativos/as	24
<b>Lan-araubidekoak</b>	Laborales	496
<b>Guztira</b>	Total	607

b) Administratzaileen lantsaria

Baltzuaren administratzaileek ez dute inolako lantsaririk jaso, ez dute aurrerakinik eta ez zaie krediturik eman.

c) Administratzaileen partaidetzak, karguak, eginkizunak eta jarduerak antzeko jarduerako beste baltzu batzuetan

Ikus I. Eranskina, Baltzu Anonimoen Legearen 127. artikuluko hirugarreneko 4.ean eskatutako informazioari dagokionez.

## Nota 17 – Saldos y transacciones con empresas del grupo

Los epígrafes del balance de situación empresas del grupo deudores y Deudas con empresas del grupo, recogen al 31 de diciembre de 2006 los importes a liquidar con el único accionista de la Sociedad, el Consorcio de Transportes de Bizkaia, por operaciones de transporte de viajeros con título Creditrans.

El importe total de los servicios prestados por este concepto en el ejercicio 2006 asciende a 27.182 miles de euros (Nota 16.a).

## Nota 18 – Otra información

a) Número promedio de empleados/as

El detalle de la plantilla media de la Sociedad a lo largo del ejercicio es el siguiente:

b) Retribución de los/as Administradores/as

Los Administradores de la Sociedad no han recibido retribución alguna, ni tienen anticipos o créditos concedidos.

c) Participaciones, cargos, funciones y actividades de los/las Administradores/as en sociedades con actividades similares

Ver Anexo I, en relación con la información requerida por el art. 127 Ter. 4º de la Ley de Sociedades Anónimas.

## d) Ikuskatzaileen lansaria

Pricewaterhouse Auditores, S.L.k 2006ko ekitaldian ikuskaritza lanetarako zerbitzuengatik 16 milako euro jaso ditu.

Ez da inolako zerbitzu gehigarririk egin, kontuen ikuskatzailearen multzo bereko beste inongo baltzuren aldetik, edo ikuskatzailea jabetza erkide, kudeaketa edo kontrol arrazoiengatik loturarik dueneko beste inongo baltzuren aldetik.

## d) Retribución de los auditores

Los honorarios registrados en concepto de auditoría por los servicios prestados por Pricewaterhouse Auditores, S. L., durante el ejercicio 2006, ascienden a 16 miles de euros.

No ha habido ninguna prestación de servicios adicionales, realizada por cualquier sociedad del mismo grupo de sociedades a las que pertenece el auditor de cuentas, o cualquier otra sociedad con la que el auditor esté vinculado por propiedad común, gestión o control.

## 19. - Oharra - Ingurumenaren gaineko Informazioa

a) Baltzuak ondoko inbertsio hauek erantsi ditu bere ibilgetuan, eta urteko %10 eta %30 arteko amortizazioa aplikatuko zaie.

## Nota 19 – Información sobre Medio Ambiente

a) La Sociedad ha incorporado a su inmovilizado las siguientes inversiones, a las cuales se les aplicará una amortización entre el 10% y el 30% anual.

NAF-SII erabiltzeari uztea, suteak itzaltzeko sistemetan	Eliminación del uso de NAF-SII en sistemas de extinción de incendios	369
Papera birziklatzeko paperontziak	Papeleras de reciclado de papel	40
Tailerrean hondakinak jasotzeko ekipamenak	Equipamiento para recogida de residuos en taller	10
<b>Guztira</b>	<b>Total</b>	<b>419</b>

Milako eurotan / Miles de euros

b) Hona hemen gure konpainiak ekitaldi honetan ingurumenaren izandako gastuak:

b) Los gastos medioambientales incurridos en el ejercicio por la compañía han sido los siguientes:

Hondakin arriskutsuen kudeaketa, manipulazioa eta eramatea		21
Gestión, tratamiento, manipulación y retirada de residuos peligrosos		
Iraunkortasun Aholkularitza eta Txostena	Consultoría y Memoria de Sostenibilidad	81
Egiaztapenak	Certificaciones	3
Analitikak	Analíticas	1
<b>Guztira</b>	<b>Total</b>	<b>106</b>

Milako eurotan / Miles de euros

c) Baltzuak ez dauka inolako zuzkidurarik ingurumeneko gastuetarako.

c) La Sociedad no tiene provisión alguna para gastos medioambientales.

2006eko abenduaren 31n amaitu zen Ekitaldiaren Urteko Kontuen Memoria

Memoria de las Cuentas Anuales del Ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2006

d) Baltzuak ez dauka gerorako inolako inbertsio konpromisorik, ingurumen kontuetan.

e) Konpainiak ez dauka inolako ingurumen erantzukizunik, ez eta jasotzeko konpentsaziorik ere.

f) Ez da ingurumenari lotutako inolako diru laguntzarik jaso, eta ez da ingurumen jardueretatik inolako diru sarrerarik etorri.

d) La Sociedad no tiene ningún compromiso de inversión futura de naturaleza medioambiental.

e) La compañía no tiene ninguna responsabilidad de naturaleza medioambiental, ni compensación alguna a recibir.

f) No se ha recibido ninguna subvención de naturaleza medioambiental, ni ingreso alguno derivado de actividades medioambientales.

## 20. Oharra – Finantzabideen laukiak

Jarraian, 2006 eta 2005eko ekitaldietako finantzabideen laukiak datoz.

## Nota 20 – Cuadros de financiación

A continuación se recogen los cuadros de financiación correspondientes a los ejercicios 2006 y 2005.

Aplikazioak Aplicaciones	2006	2005	Iturburuak Origenes	2006	2005
<b>Eragiketetan aplikatutako baliabideak</b> Recursos aplicados en las operaciones	3.207	2.868	<b>Akziodunen ekarpenak</b> Aportaciones de los accionistas		
<b>Ibilgetuaren erosketak</b> Adquisiciones de inmovilizado			- <b>Kapitalaren hedapenak</b> Ampliaciones de capital	916	1.614
- <b>Ibilgetu ez-materialak</b> Inmovilizaciones inmateriales	178	242	- <b>Jaulkipen saria</b> Prima de emisión	3.663	6.456
- <b>Ibilgetu materialak</b> Inmovilizaciones materiales	2.178	1.719	<b>Finantza-ibilgetuen denbora baino lehenagoko deuseztapena zein epe laburrerako eskualdatzea</b> Cancelación anticipada o traspaso a corto plazo de inmovilizaciones financieras	225	214
- <b>Finantza-ibilgetuak</b> Inmovilizaciones financieras	299	314			
- <b>Beste zuzidura batzuen aplikazioa</b> Aplicación otras provisiones	895	1.686			
<b>Aplikazioak guztira</b> Total aplicaciones	6.757	6.829	<b>Iturburuak guztira</b> Total origenes	4.804	8.284
<b>Iturburu gehiago aplikazio baino (dabilen kapitalaren gorakada)</b> Exceso de origenes sobre aplicaciones (aumento de capital circulante)		1.455	<b>Aplikazio gehiago iturburu baino (dabilen kapitalaren beherakada)</b> Exceso de aplicaciones sobre origenes (disminución de capital circulante)	1.953	

Milako eurotan / Miles de euros

Dabilen kapitalaren gorabeherak Variación del capital circulante	2006		2005	
	Gorakadak Aumentos	Beherakadak Disminuciones	Gorakadak Aumentos	Beherakadak Disminuciones
Akziodun, eskatutako ordainketen-gatik Accionistas por desembolsos exigidos	-	523	-	264
Izakinak / Existencias	-	164	90	-
Zordunak / Deudores	1.043	-	-	111
Hartzekodunak / Acreedores	-	546	64	-
Finantza-inbertsio iragankorrak Inversiones financieras temporales	-	1.571	1.804	-
Diruzaintza / Tesorería	-	182	-	403
Aldizkapenagatiko doikuntzak Ajustes por periodificación de activo	-	10	275	-
<b>Guztira / Total</b>	<b>1.043</b>	<b>2.996</b>	<b>2.233</b>	<b>778</b>
<b>Dabilen kapitalaren gorabeherak Variación del capital circulante</b>		<b>1.953</b>	<b>1.455</b>	

Milako eurotan / Miles de euros

Hara zelan uztatzen diren kontularitzako emaitza eta eragiketetan aplikatutako baliabideak:

La conciliación entre el resultado contable y los recursos aplicados en las operaciones es la siguiente:

Eragiketetan aplikatutako baliabideak Recursos aplicados en las operaciones	2006	2005
<b>Ekitaldiko emaitza / Resultado del ejercicio</b>	<b>(9.206)</b>	<b>(8.868)</b>
<b>Gorakadak / Aumentos:</b>		
- Amortizatze zuzkidurak / Dotaciones a la amortización	3.315	3.465
- Arriskuen hornidurarako zuzkidura / Dotación provisión de riesgos	145	149
- Konponketa handien hornidurarako zuzkidura / Dotación provisión grandes reparaciones	2.891	2.805
- Hornidura pentsio eta antzeko betebeharren zuzkidura / Dotación provisión pensiones y obligaciones similares	64	112
- Ibilgetu materiala bajaran ematearen emaitza / Resultado de baja del inmovilizado material	34	47
<b>Gorakadak guztira / Total aumentos</b>	<b>6.449</b>	<b>6.578</b>
<b>Beherakadak / Disminuciones:</b>		
- Aplikatutako zuzkidurak / Exceso de provisiones	( 450)	( 578)
<b>Beherakadak guztira / Total disminuciones</b>	<b>( 450)</b>	<b>( 578)</b>
<b>Eragiketetan aplikatutako baliabideak, guztira / Total recursos aplicados en las operaciones</b>	<b>3.207</b>	<b>(2.868)</b>

Milako eurotan / Miles de euros

## I. Eranskina

Administratzaileen partaidetzak, karguak, eginkizun eta jarduerak antzeko jarduerako beste baltzu batzuetan

Baltzu Anonimoen indarreko Legearen 127. artikuluko hirugarreneko 4.ean, 26/2003ko legeak emandako idazketan, Baltzu Anonimoen gardetasunaren gainean xedatzen dena betetzeko:

- (1) Kontseilari batek ere ez dauka partaidetzarik kapitalean.  
 (2) Hona hemen erakunde horietan kargu edo eginkizunen bat duten kontseilariak:

D. José Luis Bilbao Eguren jn.

- Bizkaiko Ahalduen Nagusia / Diputado General de Bizkaia
- Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Kontseilu Nagusiko Lehendakaria / Presidente del Consejo General del Consorcio de Transportes de Bizkaia
- Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Batzorde Eragileko Lehendakaria / Presidente de la Comisión Ejecutiva del Consorcio de Transportes de Bizkaia

D. Iñaki Azkuna Urreta jn.

- Bilboko Udaleko Alkate eta Udal Burua / Alcalde Presidente del Ayto. de Bilbao
- Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Kontseilu Nagusiko Lehendakariordea / Vicepresidente del Consejo General del Consorcio de Transportes de Bizkaia
- Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Batzorde Eragileko Lehendakariordea / Vicepresidente de la Comisión Ejecutiva del Consorcio de Transportes de Bizkaia

D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Aranzazu Tapia Otaegui and.

- Eusko Jaurlaritzako Garraio eta Herri Lan Sailburuordea / Viceconsejera de Transportes y Obras Públicas del Gobierno Vasco
- Eusko Trenbideak/Ferrocarriles Vascos, S.A.ko Administrazio Kontseiluko Kidea / Vocal del Consejo de Administración de Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A.
- Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Kontseilu Nagusiko Kidea / Vocal del Consejo General del Consorcio de Transportes de Bizkaia
- Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Batzorde Eragileko Kidea / Vocal de la Comisión Ejecutiva del Consorcio de Transportes de Bizkaia
- Euskal Trenbide Sarearen Administrazio Kontseiluko Kidea / Vocal del Consejo de Administración de Euskal Trenbide Sarea

## Anexo I

Participaciones, cargos, funciones y actividades de los/las Administradores/as en sociedades con actividades similares.

En cumplimiento a lo dispuesto en el art. 127 Ter. 4º de la vigente Ley de Sociedades Anónimas, en la redacción dada por Ley 26/2003, sobre transparencia de las Sociedades Anónimas:

- (1) Ningún/a consejero/a ostenta participaciones en su capital.  
 (2) Los/las consejeros/as que ejercen algún cargo o función en dichas entidades son los siguientes:

- D. Eusebio Melero Beaskoetxea jn. - Bizkaiko Foru Aldundiko Herrilan eta Garraioetako Foru Diputatua / Diputado Foral de Obras Públicas y Transportes de la Diputación Foral de Bizkaia
- Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Kontseilu Nagusiko Kidea / Vocal del Consejo General del Consorcio de Transportes de Bizkaia
- D<sup>a</sup> Miren Mirari Arruabarrena Elizalde and. - Eusko Jaurlaritzako Garraio Azpiegituraren Zuzendaria / Directora de Infraestructura del Transporte del Gobierno Vasco
- Euskadiko Garraio Agintaritzako Kidea / Vocal de la Autoridad del Transporte de Euskadi
- Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A.ko Administrazio Kontseiluko Kidea / Vocal del Consejo de Administración de Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A.
- Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Kontseilu Nagusiko Kidea / Vocal del Consejo General del Consorcio de Transportes de Bizkaia
- Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Batzorde Eragileko Kidea / Vocal de la Comisión Ejecutiva del Consorcio de Transportes de Bizkaia
- Euskal Trenbide Sareako Administrazio Kontseiluko Kidea / Vocal del Consejo de Administración de Euskal Trenbide Sarea
- Euskotren Partizipazioak, S.A.ren Administrazio Kontseiluko Kidea / Vocal del Consejo de Administración de Euskotren Participaciones, S.A.
- D<sup>a</sup> Miren Edurne Egaña Manterola and. - Eusko Jaurlaritzako Aurrekontuen Zuzendaria / Directora de Presupuestos del Gobierno Vasco
- Euskal Trenbide Sareako Administrazio Kontseiluko Kidea / Vocal del Consejo de Administración de Euskal Trenbide Sarea
- Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Kontseilu Nagusiko Kidea / Vocal del Consejo General del Consorcio de Transportes de Bizkaia
- Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Batzorde Eragileko Kidea / Vocal de la Comisión Ejecutiva del Consorcio de Transportes de Bizkaia
- D. Iñigo Palomino Zubiaurre jn. - Eusko Jaurlaritzako Garraio Zuzendaria / Director de Transporte del Gobierno Vasco
- Eusko Trenbideak/Ferrocarriles Vascos, S.A.ko Administrazio Kontseiluko Kidea / Vocal del Consejo de Administración de Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A.
- Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Kontseilu Nagusiko Kidea / Vocal del Consejo General del Consorcio de Transportes de Bizkaia
- Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Batzorde Eragileko Kidea / Vocal de la Comisión Ejecutiva del Consorcio de Transportes de Bizkaia
- Euskal Trenbide Sareako Administrazio Kontseiluko Kidea / Vocal del Consejo de Administración de Euskal Trenbide Sarea
- Euskadiko Prezioen Batzordeko kidea / Vocal de la Comisión de Precios de Euskadi
- Euskadiko Garraio Agintaritzako Kidea / Vocal de la Autoridad del Transporte de Euskadi

- D. Juan Cruz Nieves Prada jn. - Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Zuzendari Gerentea / Director Gerente del Consorcio de Transportes de Bizkaia
- D. Manuel Urkijo Urrutia jn. - Eusko Jaurlaritzako Ekonomia, Aurrekontuen eta Kontrol Ekonomikoko Sailburuordea / Viceconsejero de Economía, Presupuestos y Control Económico del Gobierno Vasco  
 - Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A.ko Administrazio Kontseiluko Kidea / Vocal del Consejo de Administración de Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A.  
 - Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Kontseilu Nagusiko Kidea / Vocal del Consejo General del Consorcio de Transportes de Bizkaia  
 - Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Batzorde Eragileko Kidea / Vocal de la Comisión Ejecutiva del Consorcio de Transportes de Bizkaia
- D. Mikel Arieta-Araunabeña Bustinza jn. - Erandioko Udaleko Alkatea / Alcalde del Ayuntamiento de Erandio  
 - Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Kontseilu Nagusiko Kidea / Vocal del Consejo General del Consorcio de Transportes de Bizkaia  
 - Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Batzorde Eragileko Kidea / Vocal de la Comisión Ejecutiva del Consorcio de Transportes de Bizkaia
- D. Jesús María González Suances jn. - Barakaldoko Udaleko Zinegotzia / Concejal del Ayuntamiento de Barakaldo  
 - Bizkaiko Garraioen Partzuergoko Kontseilu Nagusiko Kidea / Vocal del Consejo General del Consorcio de Transportes de Bizkaia

(3) Arestian esandako puntuan adiera-zitako karguetatik datozkienez gain, kontseilari batek ere ez du, bere kontura zein beste inoren kontura, Metro Bilbao, S.A.k egiten duen jardueraren berdin, pareko edo osagarritzat jo litekeen inolako jarduerarik egiten.

(3) Que, aparte de las derivadas de los cargos señalados en el punto anterior, ningún consejero/a realiza, por cuenta propia o ajena, algún tipo de actividad que pudiera considerarse igual, análoga o complementaria a la que realiza Metro Bilbao, S.A.

2006 ekitaldiaren  
Kudeaketaren Txostena

Informe de Gestión  
del Ejercicio 2006



## Negozioen bilakaera

2006 urtea gure zerbitzuaren funtzionamendua gure enpresa sarea luzatzeko prestatzarekin bateratu behar izateak baldintzatu du. Luzapen hori 2007ko lehen egunetan gertatu da, Sestao-Portugalete zatia eta bi geltoki berri, Abatxolo eta Portugalete inauguratu direnean.

2006ko ekitaldia 79.780.094 bidaiarekin itxi dugu, 2005ean baino %2,54 gehiagorekin, alegia. Kopuru hori iritsi bada batez ere Basauri eta Etxebarriko metro geltokiaren artean jarri den autobus zerbitzuari esker izan da. Uztailean ekin zitzaion autobus zerbitzuari eta ordutik urte amaierara arte 831.595 bidaiari garraiatu ditu.

Bidaien gehitze horren ondorioz, urtean zehar, bidaiarien kopuruetan genituen marka batzuk gainditu ditugu; esaterako, abenduaren 21ean 361.590 bidaia zenbatu genituen, eta 2006ko martxoan, joan-etorriko autobusa jarri aurretik, 7.482.406 bidaiari eraman genituen.

Aipagarria da, halaber, Leioan eta Etxebarrin kudeatzen ditugun disuasio parkingen okupazioa etengabe hazi dela 2006an zehar. Etxebarrikoaren erabilpena %11,70 gehitu zen, 94.359 automobil zenbatzeraino eta, Leioakoa, berriz, %10,85, 68.636 zenbatuz.

Bezeroek gure zerbitzuaz duten iritziari dagokionez, 2006ko urrian zelako kalitatea antzematen duten jakiteko beste inkesta uholde bat egin dugu, eta 8,23 puntuko emaitza orokorra jaso dugu, inoizko emaitzarik onena, galdeketa horiek egiten ditugunetik. Galdetutako jendearentzat ezaugarriarik onenak trenen garbitasuna (8,81), geltokiaren garbitasuna (8,78), lastertasuna (8,58) eta puntualtasuna (8,54) izan dira.

Gure bezeroen pertzepzio on honek fidelitasunerako joerak goraka segitzea dakarkigu. 2006an, Creditransaren erabilpenak gora egin du, %52,60raino, aurreko urtean baino puntu bat gorago, alegia. Hazkunde horrekin joanaldiaren erabilpenaren jaitiera etorri da, %4,15eraino beheratu baita. Datu horiek baloratzeko, aipa dezagun 1997an, joan-etorrien %16,15 joanal-diarekin egin zirela.

Gainerako tituluaren erabilpenean, esango dugu bonoplusa (65 urtetik gorakoek erabiltzen dutena), gehien erabiltzen diren txarteletan hirugarren geratu dela, hilekoaren atzetik, Gazteen txartela (urtekoa) laugarren tokian utziz.

## Evolución de los negocios

El año 2006 ha estado caracterizado porque hemos debido compaginar la atención al funcionamiento de nuestro servicio con la preparación de la empresa para la ampliación de la red, que se ha producido en los primeros días de 2007, con la inauguración del tramo Sestao-Portugalete y de dos nuevas estaciones, Abatxolo y Portugalete.

Hemos cerrado el ejercicio 2006 con 79.780.094 viajes, lo que supone un incremento del 2,54 % con respecto a 2005. Para alcanzar esta cifra ha destacado la aportación del servicio de autobús lanzadera que se ha prestado entre Basauri y la estación de metro de Etxebarri, que empezó a funcionar en el mes de julio y desde entonces hasta fin de año ha transportado 831.595 viajeros y viajeras.

Este incremento de viajes se ha traducido en que, durante el año, hemos batido algunas de nuestras marcas en cuanto a número de viajes: el pasado día 21 de diciembre se contabilizaron 361.590 viajes, y durante el mes de marzo de 2006, antes de la puesta en servicio del autobús lanzadera, realizamos 7.482.406 traslados.

También cabe destacar el continuo aumento de la ocupación de los aparcamientos disuasorios que gestionamos en Leioa y Etxebarri, durante 2006. Etxebarri experimentó un crecimiento en su uso del 11,70 %, hasta llegar a 94.359 vehículos, mientras que Leioa aumentó en un 10,85 % hasta los 68.636 estacionamientos.

En cuanto a la percepción que tiene nuestra clientela sobre nuestro servicio, en octubre de 2006 hemos realizado una nueva oleada de la encuesta de calidad percibida, en la cual hemos obtenido una nota global de 8,23, la mejor puntuación conseguida desde que se realizan estos sondeos. Los atributos que han resultado más apreciados por los encuestados han sido: limpieza en trenes 8,81, limpieza en estaciones 8,78, rapidez 8,58 y puntualidad 8,54.

Esta positiva percepción de nuestra clientela se refleja en que continúa la tendencia a la fidelización de la misma. Durante 2006 el grado de uso del Creditrans ha crecido, situándose en el 52,60%, un punto por encima del ejercicio anterior. Este incremento se refleja en el descenso en el grado de uso del título Ocasional, que baja hasta un 4,15%. Para valorar estos datos, citaremos que en 1997, el 16,15% de los desplazamientos se realizaron con el título Ocasional.

En el uso del resto de los títulos, señalamos que el Bonoplus (usado por personas mayores de 65 años) pasa a ser el tercer billete más utilizado, por detrás del Mensual, relegando al Billete Joven (anual) al cuarto puesto.

Era berean, jasotako erreklamazioak eta keak, zenbaki erlatibo zein absolututan, jaitsi dira eta, horrela, 2005ean 24.700 bidaiako erreklamazio bat jaso genuen bitartean, 2006an 25.521 bidaiako kea bat izan dugu.

2006an heldu diegun inbertsio egitasmoetan aipagarrienak honako hauek izan dira: 550 saileko tren unitateen ibilgetuen aldagaien erosketa, eskailera mekanikoetan presio baxupeko laino urrezko su itzalketa sistema bat jartzeko egitasmoari ekitea, katenariako ukipen haria ordeztzeko egitasmoarekin segitzea, Elorrieta-Sopela tartean babes kablea berriztatzea, ezpondak egonkortzea Urduliz-Plentzia tartean, eta ekipamendu informatiko desberdinak erostea.

Jakina, aurtan ere arreta berezia jarri dugu gure langileen prestakuntzan. Guztira 37.026 ikastordu eman dira, 112 ikastalditan. Aurtengo langileria, batez beste, 607 pertsona izan direnez, horrek esan nahi du prestakuntzara batez beste, pertsona eta urteko 61 ordu xedatu ditugula.

Gure jarduna gizartean zelan islatzen den ikusteko, hiru aipamen egingo ditugu:

- Gizartea garraio zerbitzuaren kalitateaz harantzago doazen Metro Bilbaoren ezaugarri batzuek zenbateraino ase edo gogobetetzen duten neurtzeko inkesta egin da: ingurumenarekiko harremana, aukera berdintasuna, elkarrekin ematen zaien laguntza, sortzen den enplegua, eta halakoak. Horren guztiaren gainean galdetu zaie enpresa, kolektibo, elkarte, erakunde, alderdi politiko, sindikatu, enpresari elkarte eta abarrei, eta batez besteko nota 8,14 izan da. Ondoen baloraturako alderdiak honako hauek izan dira: Metro Bilbao garraio publikoko beste enpresa batzuen aldean (8,61), tokiko ekonomiarako eta enplegua sortzeko ekarpena (8,55), erabateko kalitatean eta etengabeko hobekuntzan oinarritutako kudeaketa (8,50), eta Metro Bilbao erakunde gizartearekiko arduratsua (8,41).
- 2006an zehar, Metro Bilbaok, "Ateak Zabalik" egitarauaren barruan, guztira 3.659 bisitari izan zituen, 162 taldetan banatuta (konparazio modura, 2005ean 3.231 etorri ziren). Lehen hezkuntzako 93 eskolaume talde, bigarren hezkuntzako 27, pentsiodunen 17 eta gainerakoak lanbide heziketako ikasle, emakume zentro, eta gizarteratze zentroetako taldeak izan dira. Taldeon %74 metroko lineak doazen udalerrietakoak dira, %19 metro zerbitzurik ez dagoen Bizkaiko udalerrietakoak, eta %7 Bizkaitik kanpokoak.

Igualmente, se ha constatado un descenso, tanto en números relativos como absolutos, del número de reclamaciones y quejas recibidas, de forma que, mientras que en 2005 se recibía una reclamación por cada 24.700 viajes, en el año 2006 se ha producido una queja por cada 25.521 viajes.

Los más destacados de los proyectos de inversión que hemos afrontado durante 2006 han sido: la adquisición de repuestos de inmovilizado para las UT 550, el comienzo del proyecto de instalación de un sistema de extinción de incendios en las escaleras automáticas mediante agua nebulizada a baja presión, la continuación con el proyecto de sustitución del hilo de contacto de la catenaria, la renovación del cable de guarda en el tramo Elorrieta-Sopelana, la estabilización de taludes en el tramo Urduliz-Plentzia y la adquisición de diverso equipamiento informático.

Por supuesto, durante este año hemos continuado dedicando especial atención a la Formación de nuestro personal. Se han impartido un total de 37.026 horas, en 112 acciones formativas. Dado que la plantilla media durante este año ha sido de 607 personas, esto supone que el tiempo medio dedicado a la formación ha sido de 61 horas por persona y año.

En cuanto al reflejo que tiene nuestra actividad en la sociedad que nos rodea, vamos a citar tres aspectos:

- Se ha realizado una encuesta para medir la satisfacción de la sociedad con respecto a atributos de Metro Bilbao que rebasan los referidos a la calidad del servicio de transporte, como son: la relación con el medio ambiente, la igualdad de oportunidades, el apoyo a asociaciones, la generación de empleo, etc. Se ha preguntado sobre ello a: empresas, colectivos, asociaciones, instituciones, partidos, sindicatos, asociaciones de empresarios y la nota media obtenida ha sido de un 8,14. Los aspectos más valorados han sido: comparación de Metro Bilbao con otras empresas de transporte público 8,61, contribución a la economía local y a generar empleo 8,55, gestión basada en los principios de calidad total y mejora continua 8,50 y Metro Bilbao como organización socialmente responsable 8,41.
- A lo largo de 2006, Metro Bilbao recibió, en el marco del programa "Puertas abiertas", a un total de 3.659 personas, distribuidas en 162 grupos (como comparación, en 2005 fueron 3.231 personas). Se han recibido 93 grupos de escolares de primaria, 27 de secundaria, 17 de pensionistas y el resto de estudiantes de formación profesional, centros de mujeres y de inserción social. El 74 % de estos grupos pertenece a municipios de las líneas de metro, un 19 % a municipios de Bizkaia en los que Metro Bilbao no tiene servicio y un 7% se corresponde con grupos de fuera de Bizkaia.

- Urtean zehar 455.553 sarrera zenbatu ditugu gure webean: [www.metrobilbao.com](http://www.metrobilbao.com), aurreko urtean baino %36 gehiago.

### Ekitaldia itxi osteko gertakari aipagarriak

2007ko urtarrilaren 20an gure trenbide sarearen beste zati batek ekin zion zerbitzuari. Sestao-Portugalet, bi geltoki berriekin, Abatxolo eta Portugaleta.

### Perspektibak

Zati berria zerbitzuan jarrita, eta Basauri-Etxebarriko joan-etorriko autobusa urte osoan arituta, gutxienez 83 milioi bidaiatara heltzea espero dugu.

### I+G + b alorreko Jarduerak

Aurten hainbat egitasmo jorratu ditugu esparru honetan, teknologi zentro eta enpresa desberdinekin elkarlanean. Hona hemen aipagarrienak:

- Jarraitu dugu trenbidearen uhinezko higaduraren azterlanarekin. Hainbat urte daramagu horretan.
- Jarraitu dugu, halaber, gurpilaren eta karrilaren egoera zarata eta bibrazioa neurtuz igartzeko azterlanarekin, eta aurten amaitu dugu.
- Egitasmo berri bati heldu diogu, trenbidean eta ingurunean dardara eta zaratak zelakoak diren zehaztu eta iragartzeko ikerketa teknikora begira.

### Akzio propioen erosketak

Metro Bilbao S.A. ez da inolako akzio propioen titularra, eta ez du, ekitaldi honetan, halako akziorik erosi edo besterenganatu.

- Durante el año se han registrado 455.553 entradas a nuestra página web [www.metrobilbao.com](http://www.metrobilbao.com), lo que representa un incremento del 36% respecto al año anterior.

### Hechos relevantes posteriores al cierre del ejercicio

El día 20 de enero de 2007 entró en servicio un nuevo tramo de nuestra red ferroviaria, Sestao-Portugaleta, que incluye dos nuevas estaciones, la de Abatxolo y la de Portugaleta.

### Perspectivas

Con la puesta en servicio del nuevo tramo, y con el funcionamiento durante todo el año del autobús lanzadera Basauri-Etxebarri, durante 2007 esperamos llegar a alcanzar no menos de 83 millones de viajes.

### Actividades en materia de I + D + i

A lo largo de este año hemos trabajado en diversos proyectos en este campo, manteniendo colaboraciones con distintos centros tecnológicos y empresas. Los más destacados han sido:

- Hemos continuado con el estudio sobre el desgaste ondulatorio de vía, proyecto en el que llevamos trabajando varios años.
- Hemos continuado también con el estudio para la predicción del estado de la rueda y el carril, mediante la medición del ruido y la vibración, proyecto que se ha concluido en este año.
- Hemos iniciado un nuevo proyecto, orientado a la investigación técnica de la caracterización y predicción vibroacústicas en el ferrocarril y su entorno.

### Adquisiciones de acciones propias

Metro Bilbao, S.A. no es titular de ninguna acción propia, ni ha realizado, durante el ejercicio, ninguna adquisición ni enajenación de las mismas.

Urteko Kontuen  
Formulazioa eta  
Kudeaketaren Txostena

Formulación de las  
Cuentas Anuales  
e informe de Gestión



### Urteko kontuen formulazioa eta kudeaketaren txostena

Bilbon, 2007ko martxoaren 21ean, gaur bertan izandako Administrazioaren Kontseiluaren batzarrean hartutako erabakiaren arabera, zeinen bidez aho batez 2006ko Urteko Kontuen formulazioa eta Baltzuren Kudeaketaren Txostena onartu baitira, Metro Bilbao, S.A.ren Administrazioaileek Baltzuren 2006ko ekitaldiko Urteko Kontuak izenpetu dituzte, non batasun gisa Balantzea, Irabazi eta Galeren Kontua, Memoria eta Kudeaketaren Txostena sartzen diren. Eta ados daudela erakusteko, Diligentzia hau izenpetu dute kontseilukide guztiek, eta Kontseiluko Buruak eta Idazkariak, gainera, baita Urteko kontuak eta Kudeaketaren Txostena osatzen duten orrialde guztietan ere txertatu dituzte beren sinadurak.

Izenpetzen dute /Firmantes

D. José Luis Bilbao Eguren Jn.  
(Lehendakaria / Presidente)

D. Iñaki Azkuna Urreta Jn.  
(Lehendakariordea / Vicepresidente)

D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Aranzazu Tapia Otaegui And.  
(Kontseilukidea / Vocal)

P.P.

D. Eusebio Melero Beaskoetxea Jn.  
(Kontseilukidea / Vocal)

P.D.

D<sup>a</sup>. Miren Mirari Arruabarrena Elizande And.  
(Kontseilukidea / Vocal)

### Formulación de las cuentas anuales e informe de gestión

En Bilbao, a 21 de marzo de 2007, y conforme al Acuerdo del Consejo de Administración adoptado en reunión celebrada en esta misma fecha, por el que se aprueba por unanimidad la formulación de las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión de la Sociedad correspondientes al ejercicio 2006, los Administradores de Metro Bilbao, S. A. firman las Cuentas Anuales de la Sociedad del ejercicio 2006, que comprenden, como una unidad, el Balance, la Cuenta de Pérdidas y Ganancias y la Memoria y el Informe de Gestión, firmando en señal de conformidad esta Diligencia, y el Presidente y el Secretario del Consejo, además, en todos los folios constitutivos de las mencionadas Cuentas Anuales e Informe de Gestión.

D<sup>o</sup>. Miren Edurne Egaña Manterola And.  
(Kontseilukidea / Vocal)

Por delegación

D. Juan Cruz Nieves Prada Jn.  
(Kontseilukidea / Vocal)

D. Manuel Urkijo Urrutia Jn.  
(Kontseilukidea / Vocal)

D. Mikel Arieta-Araunabeña Bustinza Jn.  
(Kontseilukidea / Vocal)

D. Jesús María González Suances Jn.  
(Kontseilukidea / Vocal)

P.D.

D. Iñigo Palomino Zubiaurre Jn.  
(Kontseilukidea eta Administrazioako Kontseiluko Idazkaria)  
(Vocal y Secretario del Consejo de Administración)