

AGIRIA MEMORIA 2024

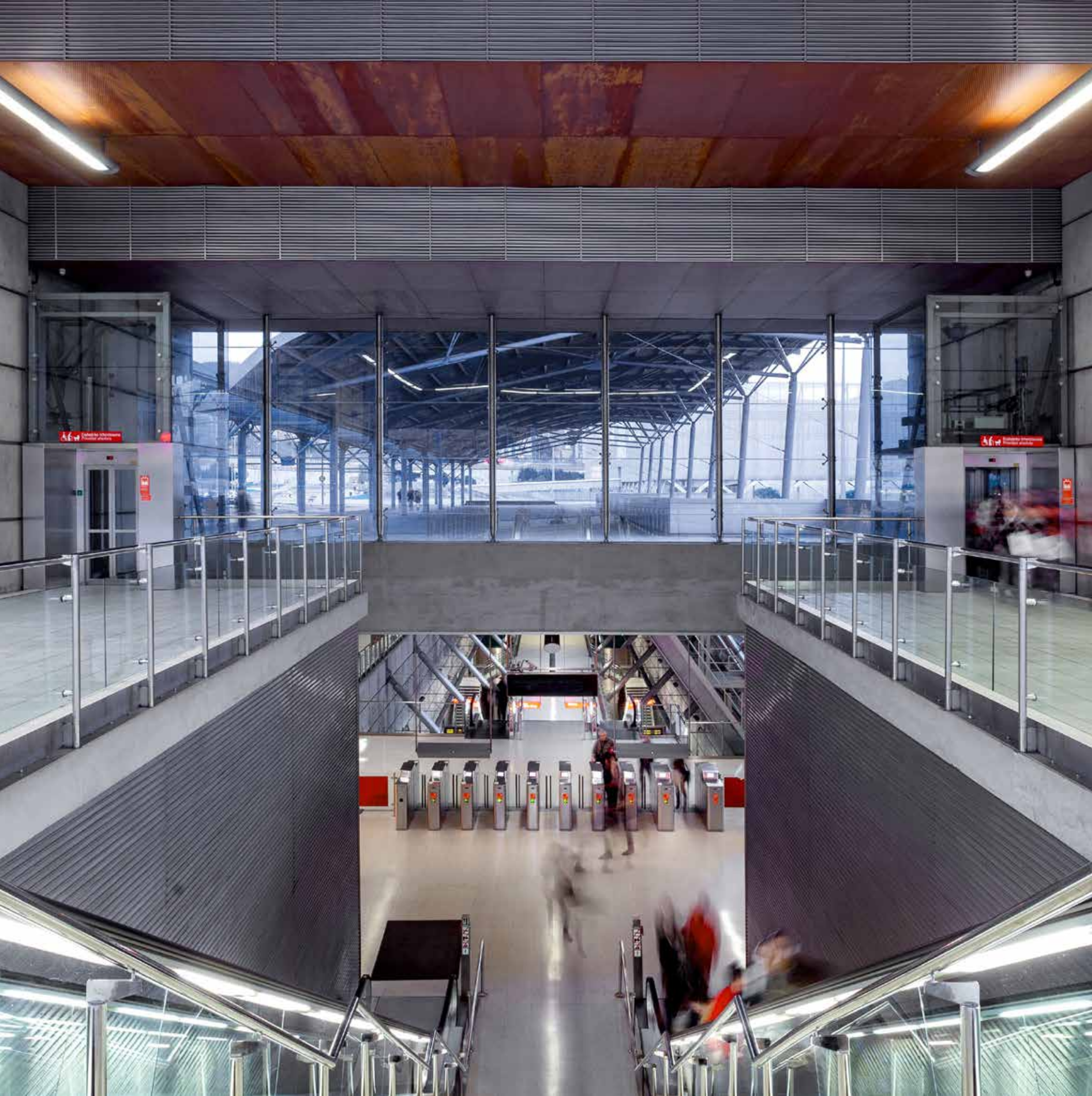


metro bilbao

AGIRIA MEMORIA 2024



metro bilbao



Elixabete Etxanobe Landajuela Presidentea / Presidenta

Bizkaia, gero eta lotutagoa

Gure garraio-sistema indartzeak berebiziko garrantzia du gure Lurraldearen kohesiorako, eta, gainera, funtsezko zutabea da gizarte-eredu jasangarriago baten eraikuntzarako.

Eta, hain zuzen ere horri begira, 2024. urtea etorkizunerantz zuzendutako urratsak ematen itxi dugu, pertsona guztientzako lurralde-oreka oinarritzat hartuta, eta horrek berekin dakar hainbat neurri abian jartzea, alegia, garraio publikoa sustatzeko eta aukera-berdintasuna bultzatzeko Planean sartutako neurriak, Bizkaiko pertsona guztien mugikortasunaren esparruan, bizi diren eskualdea zeinahi delarik ere.

Izan ere, metroa ez da mugitzeko baliabide bat soilik, zeren horrez gain faktore erabakigarria baita pertsonen bizi-kalitaterako, ingurumen-aztarnaren murrizketarako eta ekonomia bidezkoago eta irisgarriagoaren bultzadarako. Azken batean, Metro Bilbaok horri begira jokatzeko duen rola funtsezkoa da, zeren lagungarria baita mugikortasunaren deskarbonizaziorako, irisgarritasun integratzailearen alde arituz, eta, hortaz, Bizkaia gero eta lotutagoa izatearen alde eginez.

Bizkaia, cada vez más conectada

El fortalecimiento de nuestro sistema de transporte público es una pieza clave para la cohesión de nuestro Territorio, además de un pilar esencial en la construcción de un modelo de sociedad más sostenible.

Y, precisamente en ese sentido, cerramos 2024 como un año en el que hemos seguido dando pasos hacia un futuro basado en el equilibrio territorial para todas las personas y que implica la puesta en marcha de medidas enmarcadas en el Plan para incentivar el transporte público e impulsar la igualdad de oportunidades en el marco de la movilidad de todas las personas de Bizkaia, vivan en la comarca que vivan.

Porque el metro no es solo un medio para desplazarnos. Es un factor determinante en la calidad de vida de las personas, en la reducción de la huella ambiental y en el impulso de una economía más justa y accesible. En definitiva, el papel que Metro Bilbao juega en este sentido es crucial, contribuyendo a la descarbonización de la movilidad, trabajando por una accesibilidad integradora y, por tanto, por una Bizkaia cada vez más conectada.

Eneko Arruebarrena Elizondo Zuzendari Nagusia / Director Gerente

Urte bikaina

2024. urtea bikaina izan de Metro Bilbaorentzat. %8,6ko hazkundera izan dugu aurreko urtearen aldean, eta ehun milioi bidaiaren maila gainditu dugu: mugarri berri bat gure historian, agerian uzten duena bai herritarren mugikortasun-behar aldakorretara egokitzeko dugun gaitasuna eta bai lanaren zein aisialdiaren arloetan dugun garrantzia.

Bizkaiak kultura- eta kirol-ekitaldi garrantzitsuak hartu ditu urtean zehar, eta zita horiek finkatu egin dute metroak funtsezko zerbitzu gisa lurraldean jokatzeko duen rola. Izan ere, metroa izan zen lehenetsitako garraiobidea Gabarrak gure itsasadarra zeharkatu zuen egunean: milioi bat pertsona baino gehiago kalean, Athleticen garaipena ospatzen.

Horizontean baditugu tren berriak, seinaleztapen-sistemaren bilakaera eta Aginte Toki Nagusiaren modernizazioa. Mugarri hauekin, datuek agerian uzten dute erabiltzaileek Metro Bilbaon jartzen duten konfiantza, eta, horrez gain, indartu egiten dute jasangarritasunarekin eta etengabeko hobekuntzarekin hartuta dugun konpromisoa, Bizkaiko mugikortasunaren funtsezko ardatza izaten jarraitzeko.

Un año excepcional

El año 2024 ha sido excepcional para Metro Bilbao. Hemos experimentado un crecimiento del 8,6% respecto al año anterior y hemos superado los cien millones de viajes, un nuevo hito en nuestra historia que refleja nuestra capacidad para adaptarnos a las necesidades de movilidad de la ciudadanía y nuestra relevancia tanto en el ámbito laboral como en el ocio.

Bizkaia ha sido escenario de importantes eventos culturales y deportivos a lo largo del año, citas que han resaltado el papel del metro como un servicio esencial en el territorio. Quizás el mejor ejemplo de ello fue el día en que la Gabarra surcó nuestra ría, con más de un millón de personas en la calle celebrando el triunfo del Athletic, y el excelente servicio que la empresa prestó.

Con la vista puesta en el horizonte de la renovación de la flota de trenes, la evolución del sistema de señalización y la modernización del Puesto de Mando Centralizado en los próximos años, estos datos evidencian no solo la confianza que las personas usuarias depositan en Metro Bilbao, sino que también refuerzan nuestro compromiso con la sostenibilidad y la mejora continua para seguir siendo un eje fundamental de la movilidad en Bizkaia.

Metro zerbitzua

Servicio de metro

108

Zerbitzu bereziak
Servicios especiales

123

Gau-zerbitzuak
Servicios nocturnos

62

Zerbitzu-motak
Servicios diferentes

%99,61

Eskuragarritasuna
Disponibilidad

209.719

Egindako zirkulazioak
Circulaciones realizadas

%97,48

Puntualtasuna
Puntualidad

4.857.338

Ibilitako km
Km recorridos

Sarea

La red

45,10

Sare-kilometroak
Kilómetros de red

2

Lineak
Líneas

3

BAB
OAC

42

Geltokiak
Estaciones

46 Trenak
Trenes

22 5 bagoikoak
de 5 coches

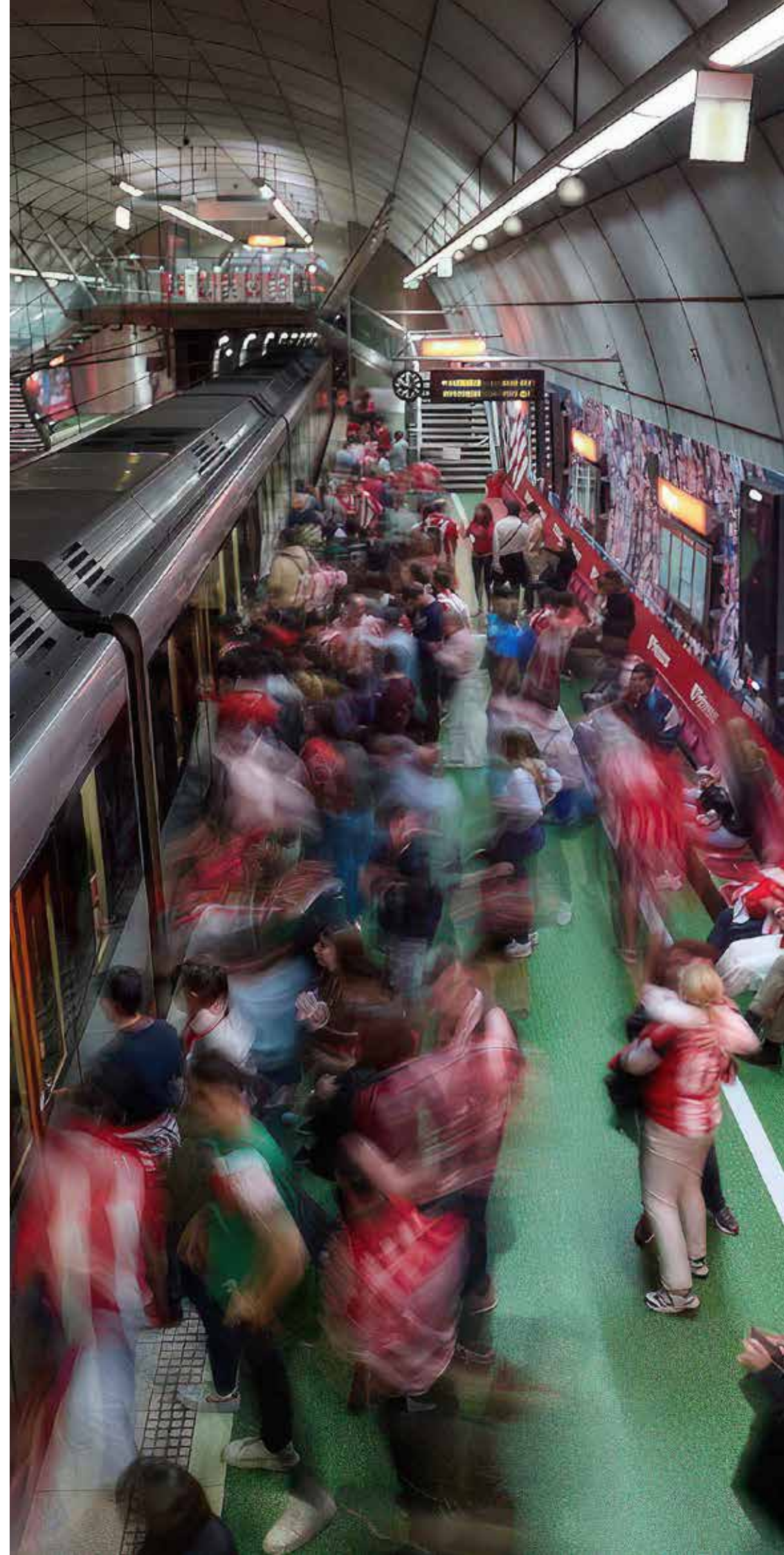
24 4 bagoikoak
de 4 coches

2

Tailerrak
Talleres
Ariz/Sopela

12

Azpiestazio
elektrikoak
Subestaciones
eléctricas





Pertsonak Las personas

835 Lantaldea
Plantilla

275 Emakumeak
Mujeres

560 Gizonak
Hombres

48,48 urte/años

Batez besteko adina
Edad media

- **Hizkuntzak Kudeatzeko III. Plana**, modu parte-hartzailean gauzatu, zenbait kolektibotako pertsonala elkarriketatzearen bidez, euskararen ezagutza eta erabilerari buruzko erradiografia bat izateko xedez.
- **"Bazen behin..." erakusketa**, haur eta gazte-literaturari buruzkoa, euskal idazle eta ilustrazio sortzaileekin.
- **VII. Berdintasun Planaren** onarpena, berdintasuna eta LGTBI kolektiboaren diskriminaziorik eza sustatzeko neurriekin.
- **III Plan de Gestión Lingüística** de forma participativa mediante entrevistas a personal de distintos colectivos para tener una radiografía del conocimiento y uso del euskera.
- **Exposición "Érase una vez..."** sobre literatura infantil y juvenil con textos e ilustraciones de artistas vascos y vascas.
- Aprobación del **VII Plan de Igualdad** con medidas para promover la igualdad y no discriminación del colectivo LGTBI.



Prestakuntza Formación

269

Prestakuntza-ekintzak
Acciones formativas

38.533

Orduak guztira
Horas totales

8,63/10

Asetasun-indizea
Índice de satisfacción

46,15 urte/año

Orduak/Langile batez beste
Promedio horas/persona



Bezeroak Clientes

100.363.551

bidaia
viajes
+ %8,6
gehiago 2023an baino
más que en 2023

Marka historiko absolutua
Récord histórico absoluto con

512.000

bidaia Athletic Clubek Erregeraren Kopan
lortutako garaipenaren ospakizunagatik eta
Gabarra Itsasadarretik irteteagatik.

viajes por el servicio para la celebración de
la Copa del Rey por parte del Athletic Club
y salida de la Gabarra por la Ría.

Lanegunetako batezbestekoa
Media de viajes en día laborable

310.886

2023an baino 22.000 bidaia gehiago egunean.
22.000 viajes diarios más que en 2023.

- Ehunekoetan neurtuta, hazkunde handiena **jaiegunetan (%9,1) eta igandeetan (%14,1)** gertatu da.
- Lanegunetan, igoera handiena **arratsaldeetan** izan da.
- Porcentualmente las **jornadas festivas (9,1%)** y los **domingos (+14,1%)** han experimentado un mayor incremento.
- En días laborables mayor incremento **por la tarde.**

Bidaiarik ohikoena
Trayecto más frecuente

Zazpikaleak/Casco Viejo-Santimami/San Mamés

Zazpikaleak/ Casco Viejo

Geltokirik erabilena
Estación más transitada

8.270.640

bidaia
viajes

Hurrengoak Santimami/San Mamés eta Abando izan ziren.
Seguida de Santimami/San Mamés y Abando.

Geltokirik jendetsuena **Barakaldo** izan zen Ezkerraldean
(3.804.462) eta **Areeta** Eskuinaldean (3.575.444).

La más transitada en Margen Izquierda **Barakaldo**
(3.804.462) y **Areeta** en Margen Derecha (3.575.444).

Bidaia-txartelen prezioan deskontua
Descuento en el precio de los billetes del

%50



Bezeroen iritzia

Valoración de la clientela

Balorazioa

Nota global

8,2/10

- Ondoen baloratutako adierazleak: geltokietako **garbitasuna eta Barik** (8,5), trenen garbitasuna eta azkartasuna (8,4), eta puntualtasuna (8,3).
- Bezeroen **%95ek** dio **harrotasun-sentimendua duela Metro Bilbaorengatik**: historikoaren balio handienetako bat (2023an baino 2 puntu gehiago).
- **%96k** metroaren zerbitzua erabiltzea **gomendatuko luke**.
- Indicatores mejor valorados: **limpieza** de las estaciones y la **Barik** (8,5), la limpieza de los trenes y la rapidez (8,4) y la puntualidad (8,3).
- El **95%** de la clientela aseguran tener un sentimiento de **orgullo por Metro Bilbao**, uno de los valores más altos de todo el histórico (+2 puntos que en 2023).
- El **96%** **recomendarían** el uso del servicio de metro.

Irisgarritasuna

Accesibilidad

- Aurrera egiten dugu ikusmen-desgaitasuna duten pertsona guztien irisgarritasunean, **Navilens** sare osoan aplikatuz.
- **Nasen eta trenen arteko irisgarritasuna** hobetzeko lanak egin ziren hogeit bat geltokitan.
- **Sare-mapa irisgarri** berriak inplementatu ziren geltoki guztietan.
- **Piktograma irisgarriagoak**, Gorabideren lankidetzarekin.
- Avanzamos en la accesibilidad para personas con discapacidad visual al extender la **aplicación Navilens** a toda la red.
- Se intervino en una veintena de estaciones para mejorar el **acceso** entre los **andenes y los trenes**.
- Se implementaron nuevos **mapas** de red **accesibles** en todas las estaciones.
- **Pictogramas más accesibles** en colaboración con Gorabide.



Energia eta ingurumena kudeaketa

Gestión de energía y medio ambiente

72,56 GWh/urte/año

Energia-kontsumoa guztira
Consumo total de energía

0,48 GWh/urte/año

Geltokietan berrerabilitako energia
Reutilización de energía en estaciones

0,92 GWh/urte/año

Sarera itzulitakoa
Devolución a la red

1,40 GWh/urte/año

Energia-urreztea guztira
Ahorro total de energía

0,50 GWh/urte/año

Bilbobuseko autobus elektrikoak kargatzeko, Metro Bilbaoren soberako
potentziarekin.

Para recargar autobuses eléctricos de Bilbobus con la potencia
excedente de Metro Bilbao

- AENOR ISO 50001 ziurtagiria energiaren kudeaketari.
- Ziurtagiriak: ingurumen-kudeaketaren sistema AENOR ISO 14001 arauaz et EMAS adierazpena.
- Errepideetan 77 milioi auto ibiltzea saihestu da.
- %100 energia berde.
- Auditoría AENOR de gestión de la energía ISO 50001.
- Certificación AENOR del sistema de gestión ambiental según ISO 14001 y de la declaración EMAS.
- Se ha evitado la circulación de 77 millones de coches.
- 100% de energía verde.



Kanpainak Campañas

- **Moyua** zurigorritz jantzi zen **San Mames estadioa** birsortzeko, Athleticen kopako finalean. Ia 2.000 metro karratu estadioko aulkiak simulatuz, lurzorua zelaiko belardia birsortuz, eta hormak harmailetako zaleen irudiak erreproduzitu.
- Txori koloretsu batzuek **"ez molestatu"** mezu garbi eta zuzena protagonizatu zuten. "Ez dut zure zaratarik entzun nahi", "Ez ditut zure bideoak entzun nahi", "Ez dut zure berriketarik entzun nahi". Mezu garbia eta zuzena da. Bezeroei molestatzen dien errealitate baten jakitun egonda.
- **Metrokultura** hainbat udalerritan programatutako aisialdiko ekitaldiak hurbildu zituen geltokietara. Hileroko agenda kultural bat, bateratua eta doakoa.
- **Moyua** se vistió de rojiblanco para recrear el **estadio de San Mamés** en la final de Copa del Athletic. Casi 2.000 metros cuadrados simulando banquillos del estadio, el suelo recreando el césped del campo y las paredes reprodujeron las gradas con imágenes de la afición.
- Unos coloridos pájaros protagonizaron el mensaje claro y directo de **'No molestar'**. "No quiero escuchar tu ruido", "No quiero escuchar tus vídeos", "No quiero escuchar tu charla". El mensaje es claro y directo. Conscientes de una realidad que resulta molesta a la clientela.
- **Metrokultura** acercó a las estaciones los eventos de ocio programados en diferentes municipios. Una agenda cultural conjunta gratuita y de carácter mensual.







metro bilbao



www.metrobilbao.eus