

Compromiso con
los ODS

MEMORIA ANUAL

2020



metro bilbao
metrobilbao.eus

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



SALUD Y BIENESTAR

Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todas las personas a todas las edades.



EDUCACIÓN DE CALIDAD

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



IGUALDAD DE GÉNERO

Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.



ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todas las personas.



TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.



INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.



CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.



PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



ACCIÓN POR EL CLIMA

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras, detener la pérdida de biodiversidad.



PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.



ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

ÍNDICE

05

Marco Institucional

Presentación de Presidente y Director Gerente

Consejo de administración

Comité de dirección

Organigrama

31

Clientes y servicios

Servicios ofertados

Clientes

Títulos

Campañas y acciones comerciales

Información y señalética

Carta de servicios

52

Relación con la sociedad

Medios de comunicación

Programa Puertas abiertas

Página web y redes sociales

Acciones “Más que un metro”

83

Recursos técnicos

Instalaciones

Equipamiento

Principales realizaciones

Mantenimiento

Material móvil

Equipamiento de unidades y talleres

Principales realizaciones

Datos de material móvil

Oficina Técnica

107

Responsabilidad social corporativa

Desarrollo sostenible

Eficiencia energética

Gestión medioambiental

10

Acciones principales

25

El metro en cifras



61

Las personas

Plantilla

Selección y promoción

Formación

Gestión lingüística

Plan de igualdad

Acciones con la plantilla

Salud y acción preventiva

105

Desarrollo corporativo

www.metrobilbao.eus



ÍNDICE



3 OSASUNA ETA ONGIZATEA

SALUD Y BIENESTAR

Protocolo “Tu Viaje Seguro” y actuaciones anti COVID-19
Servicios ofertados
Acciones de más que un metro
Medidas de Conciliación
Selección y promoción
Salud y acción preventiva
Oficina técnica
Gestión medioambiental



4 KALITATE ONEKO HEZKUNTZA

EDUCACIÓN DE CALIDAD

Selección y promoción
Formación
Gestión medioambiental



5 GENERO-BERDINTASUNA

IGUALDAD DE GÉNERO

Publicación Bardin 2 y 3
Firma del convenio colectivo
Nuevos vehículo de trabajo
Nuevo diseño de uniforme
Acciones “Más que un metro”
Medidas de Conciliación
Selección y promoción
Igualdad en la diversidad



7 ENERGIA ESKURAGARRI ETA EZ-KUTSATZAILEA

ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Eficiencia energética
Eficiencia energética



8 LAN DUINA ETA HAZKUNDE EKONOMIKOA

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Publicación Bardin 2 y 3
Firma del convenio colectivo
Nuevos vehículo de trabajo
Informe sobre el impacto socio económico y medioambiental
Acciones con la plantilla
Salud y acción preventiva
Instalaciones
Oficina técnica
Desarrollo corporativo
Gestión medioambiental



9 INDUSTRIA BERRIKUNTZA ETA AZPIEGTURA

INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Protocolo “Tu Viaje Seguro” y actuaciones anti COVID-19
Prueba con un dispositivo para el guido de personas con discapacidad visual por las estaciones
Cupón de la ONCE
Nuevos accesos
Metro Music Fest
Página web y redes sociales
Instalaciones
Material móvil
Oficina técnica
Desarrollo corporativo



11 HIRI ETA KOMUNITATE IRAUNKORRAK

CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Prueba con un dispositivo para el guido de personas con discapacidad visual por las estaciones
Cupón de la ONCE
Nuevos accesos
Metro Music Fest
Exposición en el Museo de Bellas Artes: Otl Aicher. Metro Bilbao.
Arquitectura y paisaje
Nuevos mapas de distrito en estaciones
Gran exposición de felicitaciones
Acto del 11 de noviembre
Servicios ofertados
Acciones “Más que un Metro”
Gestión lingüística
Desarrollo sostenible



12 EKOIZPEN ETA KONTSUMO ARDURATSUA

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Eficiencia energética
Servicios ofertados
Eficiencia energética



13 KLIMA BABESTEKO EKINTZA

ACCIÓN POR EL CLIMA

Eficiencia energética
Servicios ofertados
Campañas y acciones comerciales
Acciones comerciales especiales
Acciones de información y señalética
Medios de comunicación
Programa puertas abiertas
Eficiencia energética



15 LEHORREKO BIZITZA

VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Programa puertas abiertas



16 BAKEA, JUSTIZIA ETA INSTITUZIO SENDOAK

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Campañas y acciones comerciales
Acciones comerciales especiales
Acciones de información y señalética
Carta de servicios
Medios de comunicación
Página web y redes sociales



17 ITUNAK HELBURUAK LORTZEKO

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Gran exposición de felicitaciones
Acto del 11 de noviembre

MARCO INSTITUCIONAL



- Presentación del Presidente y del Director Gerente
- Consejo de administración
- Comité de dirección
- Organigrama





PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE

Conectados, pese a la pandemia

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

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

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

Eskerrik asko!



Unai Rementeria
Presidente



Eneko Arruebarrena
Director Gerente

PRESENTACIÓN DEL DIRECTOR GERENTE

Tiempos de darlo todo

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

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

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

Puestas en marcha todas las medidas, el suburbano ha logrado la certificación “tu viaje seguro”, garantizando la implantación de medidas contra el COVID-19. Los 55,9 millones de personas que han confiado y utilizado el metro durante el año 2020 merecen todo nuestro agradecimiento. De corazón, eskerrik asko.



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Consejero y Presidente

D. Unai Rementería

Consejero y Vicepresidente

D. Antonio Aiz Salazar*

Consejeros

D. Juan María Aburto Rike

Dña. Amaia Aguirre Muñoa

D. Alberto Alberdi Larizgoitia*

Dña. Janire Bijuesca Bedialauneta*

Dña. M^a Dolores De Juan De Miguel**

D. Josu Iñaki Garay Ibañez De Elejalde**

D. Miguel Angel Gómez Viar

D. Mikel Gurutzeaga Zubillaga*

D. Hernando Lacalle Edeso**

D. Asier Iragorri Basaguren

Dña. María Aranzazu Leturiondo Aranzamendi

D. Luis Pedro Marco De La Peña**

Secretario no Consejero

D. Imanol Bilbao Eizagirre

* hasta el 30 de octubre

**desde el 30 de octubre

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Dirección de Gerencia

Eneko Arruebarrena Elizondo

Dirección Adjunta a la Gerencia

José Miguel Ortega Soldevilla

Dirección de Administración

José Echeandía Merru-Urrutia

Dirección Técnica

Iñigo Ortuondo Arambalza

Dirección de Capital Humano

Rosa María Fernández-Villa Gutiérrez

Dirección de Organización y Sistemas

Pedro Zulueta Pérez



ACCIONES PRINCIPALES



- Protocolo “Tu viaje seguro” y actuaciones anti COVID-19
- Eficiencia energética
- Publicación Bardin 2 y 3
- Firma del Convenio Colectivo
- Nuevos vehículos de trabajo
- Informe sobre el impacto socio económico y medioambiental
- Prueba de un dispositivo para el guiado de personas con discapacidad visual por las estaciones
- Cupón de la ONCE
- Nuevos accesos
- Metro Music Fest
- Exposición en el Museo de Bellas Artes: “Otl Aicher. Metro Bilbao. Arquitectura y paisaje”
- Nuevos mapas de distrito en estaciones
- Gran exposición de felicitaciones
- Acto del 11 de noviembre
- Nuevo diseño de uniforme





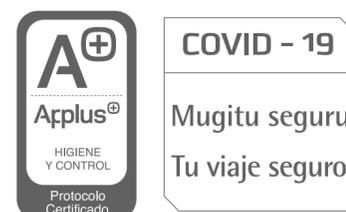
PROTOCOLO “TU VIAJE SEGURO” Y ACTUACIONES ANTI COVID-19

Este ejercicio estuvo marcado por la declaración de la pandemia COVID-19. El decreto del Gobierno Vasco calificó al transporte público como un servicio esencial y se llevaron a cabo una serie de actuaciones en el servicio de metro para adaptarlo a las restricciones de movilidad y a las medidas preventivas para evitar el contagio.

Metro Bilbao obtuvo el Certificado de Protocolo de Aplicación de Medidas frente al Coronavirus concedido por Applus Certification. En este protocolo “Tu viaje seguro” se recogieron todas las actuaciones para la prevención del contagio por coronavirus que se aplicaron en todas las instalaciones. La certificación fue emitida el 26 de junio por Applus Certification, empresa líder mundial en el sector de la inspección, ensayos y certificación. Las acciones adoptadas fueron las siguientes:

- Se colocaron dispensadores de gel hidroalcohólico en todas las estaciones para dar la posibilidad de lavarse las manos.
- Las estaciones y los trenes se desinfectaron constantemente realizándose limpiezas adicionales a las habituales con productos de alta desinfección.
- En las oficinas de atención a clientes se instalaron mamparas de separación y dispensadores de gel hidroalcohólico.
- También se estableció un sistema de toma de temperatura voluntaria y aleatoria mediante convenio con la DYA.
- Se limitó el aforo de diferentes áreas como las oficinas de atención a clientes y se controló el acceso a ascensores, informando siempre visualmente a la clientela (carteles, folletos, pantallas, soportes) en lugares estratégicos.
- Se recordó a la clientela el uso obligatorio de la mascarilla en todas las instalaciones, desde la entrada y hasta la salida mediante cartelería ubicada en diferentes soportes.
- La última medida añadida fue la prohibición de fumar en todas las estaciones, incluidas las exteriores.

En total se instalaron 350 dispensadores de gel hidroalcohólico, se realizaron 33.437 limpiezas y se ofertaron 84 servicios de metro diferentes. Para informar a la clientela de las medidas adoptadas se llevaron a cabo campañas tanto generales como puntuales en diferentes soportes, en redes sociales, en la página web y se mantuvo un permanente contactos con los medios de comunicación.







EFICIENCIA ENERGÉTICA

El consumo total de energía ascendió a 64,89 GWh/año y se ahorró 1,74GWh/año gracias a las medidas de eficiencia energética adoptadas. Como valor añadido mencionar que la totalidad de la energía fue verde.

Se adoptaron las siguientes medidas para reducir el consumo:

- En trenes: en el software de gestión de conducción eficiente se definió el cuadro de mando de modos de conducción para incrementar el porcentaje de marcha comercial (marcha eficiente). Para ello se inició la configuración del Módulo de Mando de Regulación para posibilitar el cumplimiento de los cuadros de marcha. Todo ello orientado a reducir el consumo del tren sin aumentar el tiempo de marcha.
- En talleres: se instaló en el área técnica de Ariz el sistema de control ambiental y de regulación de la iluminación adaptándolo a las necesidades reales para no desperdiciar energía. También se sustituyeron todos los focos de iluminación por tecnología LED en la playa de vías y en el área técnica de Ariz. Por otra parte, se continuó con el estudio de la instalación de paneles fotovoltaicos F.V. en las áreas técnicas de Sopela y Ariz.
- En estaciones: se continuó con la incorporación de equipos economizadores en las escaleras mecánicas, medida iniciada en 2017, y en este año se colocaron los motores de las escaleras mecánicas de la estación de Moyua. Es una acción que tiene un impacto importante en el consumo, ya que la escalera supone el 53% del consumo total de la estación y la reducción de su consumo por la instalación del economizador es del 60%.
- Tecnología LED: se siguió sustituyendo la iluminación por la tecnología LED finalizándose en:
 - Los pasamanos de las escaleras mecánicas de las estaciones de Abando, Santimami/San Mamés, Santutxu y Basarrate.
 - El túnel: en el tramo San Ignazio-Sarriko/San Ignazio-Gurutzeta/San Ignazio-salida hacia Lutxana.
 - En las señales ferroviarias a lo largo de la red se sustituyen las lámparas por LED.
 - En el interior de la totalidad de los ascensores de las estaciones salvo Abatxolo y Barakaldo.





Distribución de energía

- En la contratación del suministro de energía eléctrica en alta tensión se concursó conjuntamente con otras explotaciones ferroviarias como ya se ha venido haciendo en años anteriores. El objetivo se centra en facilitar un mejor y mayor acceso a foros de participación en posibles modificaciones regulatorias, así como en la consecución de una mejora en el precio y en la conveniencia de contratar energía eléctrica verde proveniente de fuentes renovables. El grupo está formado por: Metro Barcelona, Metro Málaga, Tranvía de Murcia, Tranvía de Zaragoza y Metro Bilbao.
- Adecuación de potencias contratadas en Alta y Baja tensión A.T/B.T. Se analizaron mensualmente las acciones correctoras en función de la demanda de potencia consumida en las subestaciones en A.T. y en las estaciones de superficie en B.T. modificándose en los casos en los que se produjo un ahorro efectivo. Para ello, se estudiaron los datos en cada subestación de tracción y se decidió la conveniencia de la modificación de las potencias contratadas en función del término de potencia y del coste de los excesos de potencia incurridos. Todo ello supeditado al ahorro estimado y al coste de la modificación de potencia.

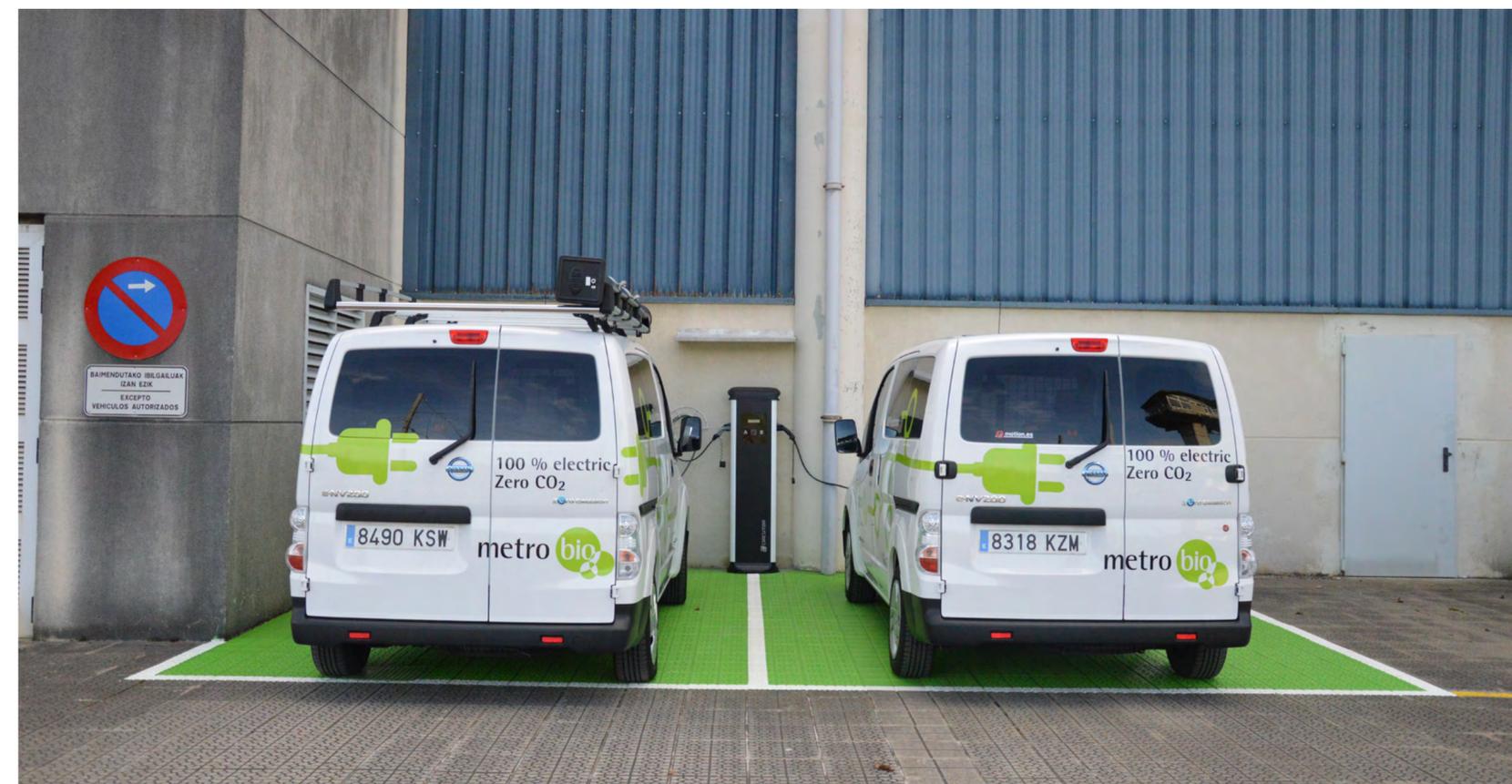
Estudio para la producción de energía eléctrica mediante paneles F.V. Eficiencia Energética en edificios y talleres

Se continuó con el estudio de la instalación de paneles fotovoltaicos F.V. en las áreas técnicas de los talleres de Sopela y Ariz y en las estaciones de Ibarbengoa y de Bolueta.

Según la Directiva Europea 2010/31/UE relativa a la eficiencia energética, a partir del 31 de diciembre del 2020 todos los edificios tendrán que tener un consumo de energía casi cero (nearly Zero Energy Building nZEB: edificio con un nivel de eficiencia muy alta). Dicho consumo deberá provenir de energía procedente de fuentes renovables, producida in situ o en el entorno.

Furgonetas eléctricas

Se contrataron dos furgonetas eléctricas para realizar labores de mantenimiento en el área de instalaciones. Adicionalmente, se instalaron cargadores para las furgonetas eléctricas en los talleres de Sopela y de Ariz y en los aparcamientos de Bolueta y Urbinaga.





PUBLICACIÓN BARDIN 2 Y 3

Se publicaron dos números de este folleto divulgativo que resume las acciones que se llevan a cabo a lo largo del año en los proyectos del plan de igualdad y el plan de gestión lingüística. Habitualmente también se distribuyen en estaciones, pero las restricciones decretadas por el COVID-19 no permitieron el reparto en el formato papel por las estaciones.

FIRMA DEL CONVENIO COLECTIVO

El 23 de julio se firmó el documento para un periodo de validez de dos años, 2020 y 2021. El acuerdo contó con el apoyo de una mayoría sindical, y más concretamente de cuatro de los seis sindicatos que componen el Comité de empresa: CIM, CCOO, LAB y ESK. La firma del convenio es el exponente máximo de la apuesta de las personas por llegar a acuerdos en las relaciones laborales.

NUEVOS VEHÍCULOS DE TRABAJO

Se adquirieron dos nuevos vehículos de trabajo dedicados a las labores del mantenimiento de vía y catenaria: una dresina de electrificación y un vehículo bivial unimog.





INFORME SOBRE EL IMPACTO SOCIOECONÓMICO Y MEDIOAMBIENTAL

Se presentó el quinto informe actualizado sobre el impacto socio económico y medioambiental que ha supuesto el metro en el área metropolitana de Bilbao, Bizkaia y Euskadi. Además de los datos económicos generados por la inversión de la infraestructura que se cifran en el PIB equivalente al entorno los 4.934 millones de euros, destaca la creación de 2.600 empleos y la recaudación de 573 millones para las haciendas vascas.

También se ha convertido en el transporte de referencia en Bizkaia como eje vertebrador del transporte público registrando 1.800 millones de viajes en 25 años, reforzado por la valoración de notable otorgada por la ciudadanía.

Ha contribuido a la proyección internacional de la ciudad y facilitado la movilidad de las personas de una forma accesible y respetuosa con el medioambiente. Sin el metro existirían 1.000 millones de vehículos privados más circulando generando 58.000 millones de GEI en la atmosfera.





PRUEBA DE UN DISPOSITIVO PARA EL GUIADO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL POR LAS ESTACIONES

Euskal Trenbide Sarea y Metro Bilbao pusieron a prueba una aplicación móvil para el guiado de personas con discapacidad visual por las estaciones. Esta solución se basa en una nueva señalética -tipo QR- que permite, a través de un dispositivo móvil con cámara y conexión a internet, la lectura de las señales desde una gran distancia y con cualquier condición de iluminación y ángulo de lectura. Se eligió la estación de Zazpikaleak/Casco Viejo para realizar una prueba piloto por ser una terminal con múltiples líneas convergentes y con mayores complejidades de guiado que otras estaciones.

A la experiencia asistieron los directores generales de ETS, Ernesto Martínez de Cabredo, y Metro Bilbao, Eneko Arruebarrena, así como el delegado territorial de la ONCE en Euskadi, Juan Carlos Andueza. Se empleó la tecnología de guiado e información que para el colectivo de personas con discapacidad visual desarrolla la empresa Navilens.

Mediante la instalación de una señalética específica se pueden diseñar itinerarios, proporcionar información de elementos e incluso acceder a la información dinámica (el caso de los teleindicadores), haciendo accesible cualquier espacio para personas con discapacidad visual, tanto ceguera como baja visión.



CUPÓN DE LA ONCE

Metro Bilbao protagonizó el cupón de la ONCE del 12 de noviembre. La ONCE emitió un total de 5,5 millones de cupones. Fue presentado por el Delegado Territorial de la ONCE en Euskadi, Juan Carlos Andueza y el Director Gerente de Metro Bilbao, Eneko Arruebarrena. El encuentro tuvo lugar junto a la boca de metro que se mostró en el cupón, en la emblemática Plaza de Moyua, desde donde se iniciaron las obras del metropolitano.





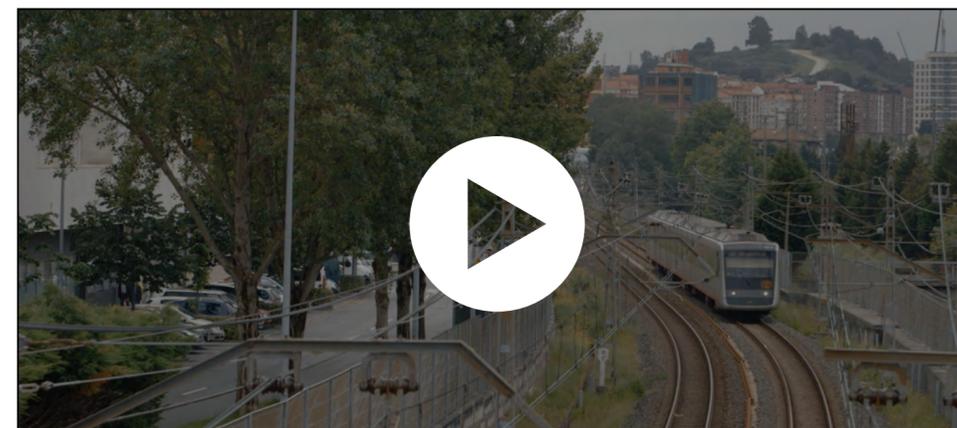
NUEVOS ACCESOS

Estación de Ibarbengoa y nuevo acceso en Lamiako

El 15 de junio se abrió al público la estación de Ibarbengoa con las mismas frecuencias que hasta ahora tenía Bidezabal y con la misma dotación anti COVID-19 que el resto de las estaciones. También se estrenó el nuevo parking con la llegada de varios vehículos.

Esta estación se convirtió en la séptima del municipio de Getxo. Dispone de dos andenes, tres vías y un enclavamiento que permite que los trenes puedan realizar maniobras. Otro equipamiento esencial es el aparcamiento que está ubicado al lado de la estación para facilitar el acceso al transporte público a todas las personas residentes en las zonas próximas. Es el cuarto parking de Metro Bilbao, sumándose a los existentes junto a las estaciones de Leioa, Etxebarri y Ansio. Cuenta con 295 plazas distribuidas en tres plantas, dos de ellas soterradas. Del total de plazas disponibles, 9 están reservadas para personas con movilidad reducida y 5 son para uso limitado y gratuito durante 20 minutos para quienes acudan con su vehículo bien a recoger o a llevar clientes. El horario es el mismo que el del servicio de metro, y para quienes lo combinen con el uso de este transporte público, el precio es de 0,70€ al día.

Asimismo, el 15 de mayo se abrió al público un nuevo acceso en la estación de Lamiako. La obra la llevó a cabo el Consorcio de Transportes de Bizkaia. Esta nueva entrada respondió a una petición del vecindario de los barrios de Lamiako y Txorierrri. Facilita el acceso al andén de vía 2 desde la calle Langileria y está comunicado por unas escaleras al andén de la vía 1. Se encuentra ubicada en el extremo opuesto a la entrada ya existente. El proyecto contó con la colaboración del Ayuntamiento de Leioa y acerca al metro a las y los residentes mediante un ascensor municipal. De esta forma se mejoró la accesibilidad y la calidad de vida de las más de 2.000 personas residentes en la zona, salvando el desnivel existente entre la calle Langileria y el barrio de Txorierrri.

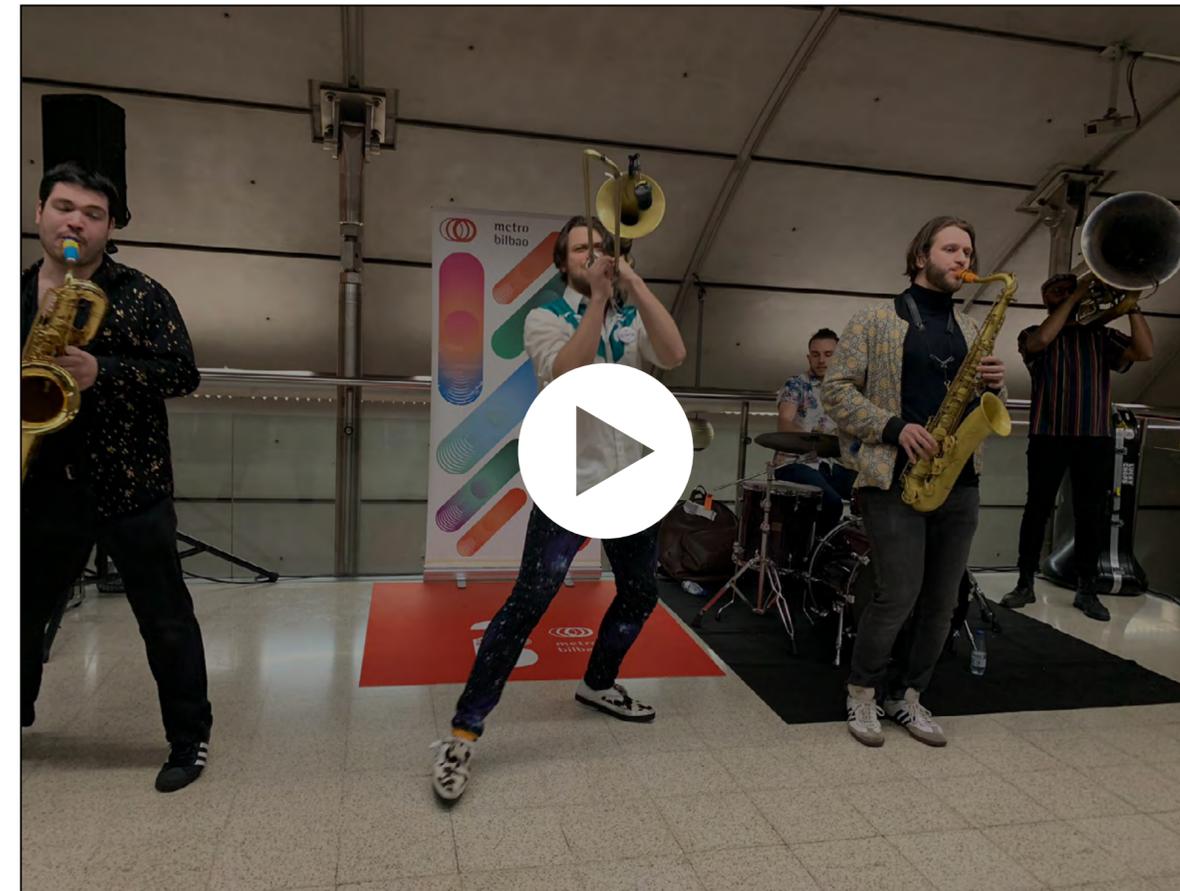




METRO MUSIC FEST

En febrero se celebró el Metro Music Fest. Un evento musical que incluyó la actuación en directo de tres bandas musicales en diversas estaciones y que contó con el patrocinio de la Diputación Foral de Bizkaia.

Miguel Ángel Gómez Viar, Diputado de Transportes y Movilidad Sostenible de la Diputación Foral de Bizkaia, Gorka Ugalde, Director Gerente del Consorcio de Transportes de Bizkaia y Eneko Arruebarrena, Director Gerente de Metro Bilbao, inauguraron el inicio del Metro Music Fest. Los “Lucky Chops” dieron el pistoletazo de salida en la estación de Moyua. Les siguieron la banda “Crazy Jazzers” y los “Broken Brother’s Brass Band”.

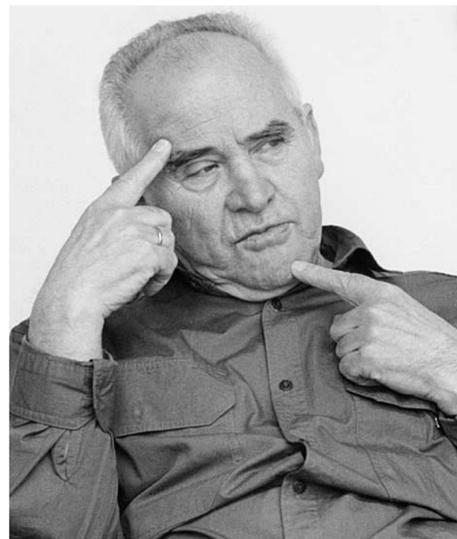




EXPOSICIÓN EN EL MUSEO DE BELLAS ARTES: “OTL AICHER. METRO BILBAO. ARQUITECTURA Y PAISAJE”

El museo presentó la primera gran retrospectiva internacional dedicada al diseñador gráfico alemán Otl Aicher. La muestra estuvo compuesta por más de doscientas obras y objetos provenientes del HfG-Archiv Ulm (Archivo de la Escuela Superior de Diseño de Ulm, Alemania). Destacaron 80 dibujos inéditos de su proyecto para Metro Bilbao, así como una docena de dibujos y fotografías procedentes del archivo de la Fundación Norman Foster, producto de los encuentros entre Foster y Aicher. La muestra estuvo expuesta del 5 de noviembre hasta el 5 de abril de 2021 y la visitaron 29.101 personas.

Fue la primera exposición monográfica sobre diseño del Museo de Bellas Artes, iniciativa que se enmarcó dentro del 25 aniversario de Metro Bilbao que es miembro del Patronato del Museo desde el año 2001.





NUEVOS MAPAS DE DISTRITO EN ESTACIONES

Se estrenaron nuevos mapas de distrito que actualizaron la información de interés general de los antiguos paneles del año 1995, y la mejoraron incluyendo nuevos contenidos de carácter turístico, cultural, deportivo y de ocio.

La presentación estuvo presidida por el Director Gerente de Metro Bilbao, Eneko Arruebarrena junto a Juan Marí Aburto, alcalde de Bilbao, la alcaldesa de Getxo, Amaia Aguirre y Mikel Torres, alcalde de Portugalete, en la emblemática estación de Moyua el 15 de julio.

Los planos se colocaron a pie de cada acceso al metro y en cada uno de los andenes de cada estación. Permiten a las personas ubicarse, no solo en la red del metropolitano, sino también en la trama urbana en la que se encuentra. Los nuevos mapas comprenden toda la información relativa a los 14 municipios por los que transita el ferrocarril metropolitano. Son fruto de una intensa

colaboración con los departamentos técnicos y de urbanismo de todos los ayuntamientos, con sus oficinas de turismo, así como con la Diputación Foral de Bizkaia y su departamento de cartografía.

Se ha mantenido la información propia de las líneas de metro, se han incorporado lugares de interés tales como centros de salud, administrativos, información de accesibilidad etc y se han actualizado los nombres de las calles adyacentes.

Asimismo, se han añadido contenidos de carácter turístico, emplazamientos emblemáticos, edificios de interés arquitectónico, patrimonio histórico artístico, rutas de paseo, parajes panorámicos y zonas de interés natural. Finalmente, destacar que se incluye información de carácter cultural, deportiva y de ocio, como teatros, auditorios, kultur etxea, polideportivos, zonas de actividades deportivas al aire libre y playas.

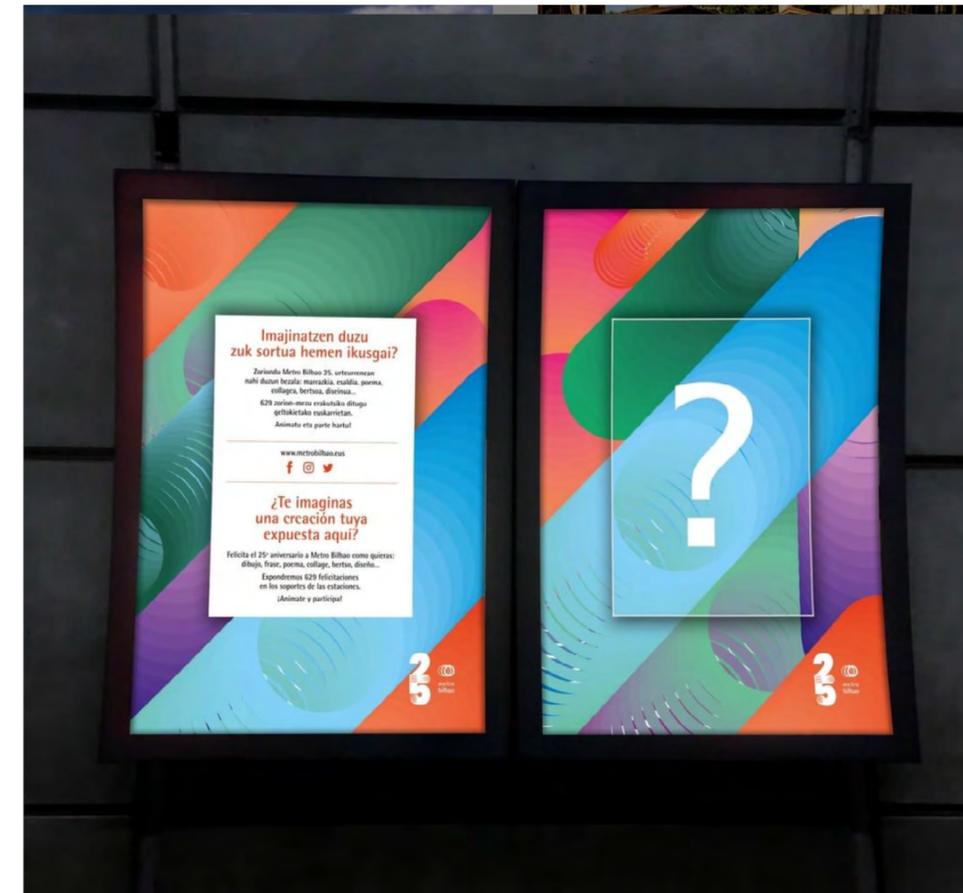




GRAN EXPOSICIÓN DE FELICITACIONES

Fue la mayor muestra de la historia de Metro Bilbao ya que ocupó los 629 soportes publicitarios de las cuarenta y dos estaciones. El 1 de octubre se divulgó esta iniciativa con participación abierta invitando a la ciudadanía a enviar una felicitación del 25 aniversario. Estuvo expuesta del 3 al 16 de noviembre. Todas las felicitaciones compartieron un marco idéntico con el logotipo del 25 aniversario al que se le añadió un contenido personal y de muy diversa índole.

A la iniciativa se sumaron instituciones, empresas, ONG's, colectivos y particulares, cada una de ellas firmada por la persona o el colectivo que la envió. Se pudo contemplar la felicitación el Lehendakari Iñigo Urkullu; la de Unai Rementeria, Diputado General de Bizkaia y presidente del suburbano; Norman Foster, la ONCE, Asparbi, Gorabide, medios de comunicación, la totalidad de alcaldes y alcaldesas de los municipios por los que circula el metro, empresas del propio sector como Metro de Madrid o el Metro de Londres, CAF y una larga lista de participantes que se sumaron a la celebración. La mayor parte fueron remitidas por particulares, clientes o no del servicio, que nos felicitaban desde todos los puntos del trazado con poemas, acrósticos, imágenes o dibujos. Incluso los hubo muy jóvenes, de cuatro y cinco años.





ACTO DEL 11 DE NOVIEMBRE

En la estación de Ansio se celebró un sencillo acto conmemorativo del 25 aniversario, con amplias medidas de seguridad anti COVID-19: cambio de mascarillas obligatorio, toma de temperatura y dispensadores de gel hidroalcohólico para las pocas personas invitadas, entre los que estaban los ‘padres’ impulsores de la iniciativa (el exlehendakari José Antonio Ardanza, el ex diputado general Josu Bergara y ex director gerente de Metro Bilbao Josu Sagastagoitia) y los y las alcaldesas de los 14 municipios por los que transcurre el metropolitano. Fue un acto breve en el que solo tomaron la palabra el Diputado General y Presidente de Metro Bilbao, Unai Rementeria y el Director Gerente del suburbano, Eneko Arruebarrena.





NUEVO DISEÑO DE UNIFORME

Tras 25 años de la puesta en marcha del servicio el metropolitano presentó, el 2 de noviembre, su nuevo uniforme, con un diseño más funcional y una confección con tejidos técnicos. Para su diseño se contó con las aportaciones de los diversos colectivos de la plantilla.

En la presentación el Director Gerente de Metro Bilbao, Eneko Arruebarrena, estuvo acompañado de dos personas de la plantilla: Iñaki Lázpita y Irakusne Iñarritu, que estrenaron en vivo y en directo el equipamiento que posteriormente vestirían sus compañeras y compañeros. Los colectivos uniformados son: maquinistas de tracción eléctrica, supervisión de estaciones, oficinas de atención a clientes, puesto de mando centralizado y servicios generales.

Este modelo supone un avance en confortabilidad y funcionalidad. Emplea materiales de excelente calidad y está confeccionado con tejidos técnicos, bi-elásticos que facilitan el movimiento, protegen del frío y aíslan del calor. Se ha impuesto una ropa más técnica, cómoda y que se adapta a las necesidades del colectivo que la va a utilizar en sus funciones diarias.

El equipamiento está compuesto por nueve prendas, todas ellas destinadas a lograr que la plantilla pueda realizar sus funciones de la forma más saludable y confortable posible. Sirvan de ejemplo: chaleco reversible con cremallera bidireccional, Soft Shell con interior de forro polar y cremallera bidireccional, parka con costuras termoselladas, cremalleras hidrófugas y con garantías de impermeabilidad. Respecto al pantalón se han diseñado dos modelos para que cada persona pueda elegir: pantalón chino con bolsillos laterales o sin ellos. Todos los tejidos utilizados respetan los colores de la identidad corporativa de Metro Bilbao.



EL METRO EN CIFRAS



- Características de la red
- Material móvil
- Distancia media entre estaciones
- Plantilla
- Kilómetros recorridos
- Oferta
- Demanda
- Ratios de gestión
- Ratios económicos



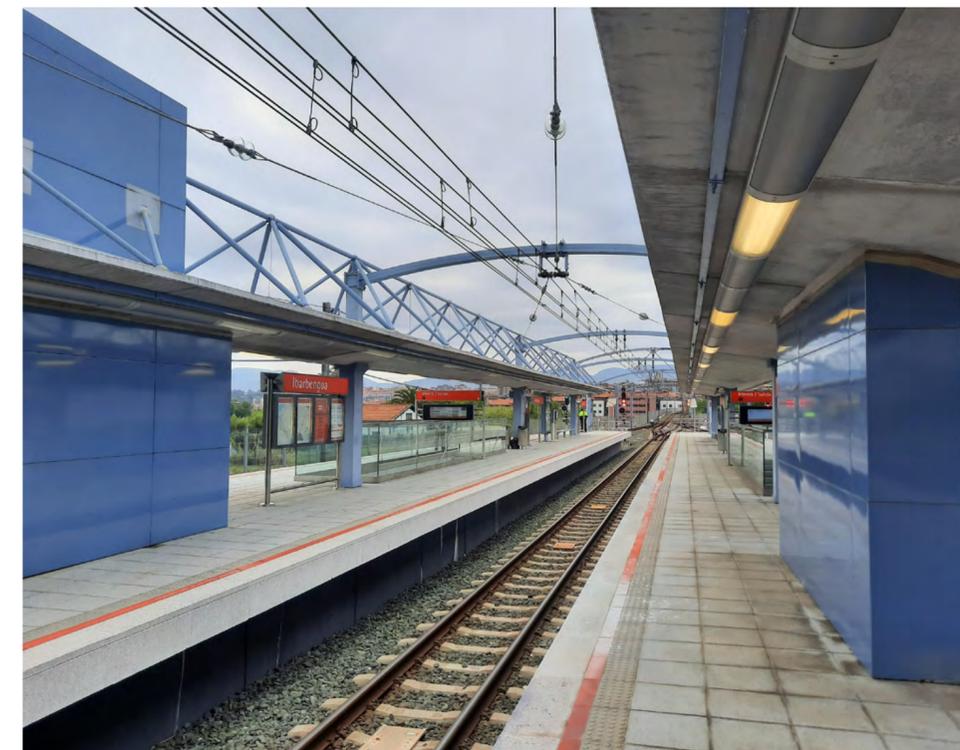


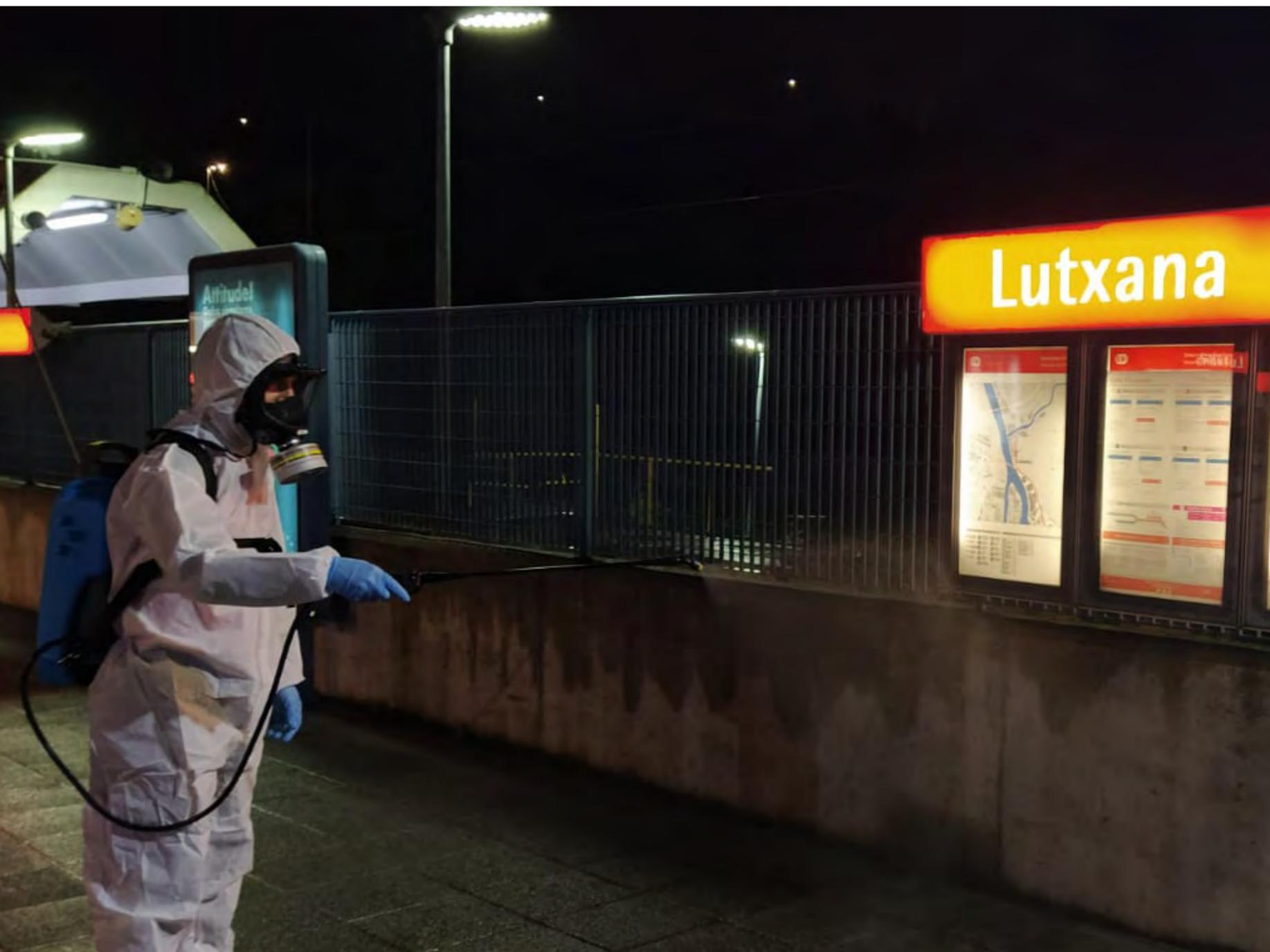
Características de la red	2019	2020
Longitud (Kilómetros)	45,10	45,10
Número de estaciones	41	42
Soterradas	26	26
De superficie	15	16
Accesos	80	84
Vestíbulos	69	71

Material móvil	2019	2020
UT500 4 coches	11	11
UT500 500 5 coches	13	13
UTE5550 4 coches	13	13
UTE 600 5 coches	9	9
Material Móvil auxiliar	12	14

Distancia media entre estaciones	2019	2020
Kilómetros	1,09	1,09/1,06 *

*A partir del 15 de junio con la estación de Ibarbengoa.





Plantilla a 31 de diciembre

Dirección Gerencia	3
Adjunta a la Gerencia	499
Administración	19
Capital Humano	24
Organización y Sistemas	35
Técnica	199
Total	779

Kilómetros recorridos

	2019	2020
Kilómetros totales	4.911.249	4.437.270
Kilómetros en servicio regular	4.768.413	4.282.738
Kilómetros en servicios especiales	9.931	4.865
Kilómetros en pruebas (sin pasaje)	132.904	149.667
Kilómetros ofertados	4.778.345	4.287.603



Oferta	2019	2020
Coche-Km ofertados	21.312.759	19.131.434
Plazas por tren 4 coches (4 p/m2)	570/600*	600
Plazas por tren 5 coches (4 p/m2)	718	718
Plazas-Km ofertadas (4p/m2)	3.069.075.913	2.806.322.339
Número circulaciones realizadas	204.624	182.333
Demanda	2019	2020
Viajeras y viajeros totales	91.570.001	55.987.465
Media de laborable	300.048	189.469
Récord del año	346.098	339.517
Plazas-Km ocupadas	603.847.299	373.761.808





Ratios de gestión	2019	2020
Plantilla/Km de red	17,32	17,27
Recorrido medio ofertado por coche (Km)	103.460	92.871
Recorrido medio por viajero-a (Km)	6,59	6,67
Viajeros-as/Km de red	2.030.377	1.241.407
Viajeros-as/Km tren ofertado	19,1	13,06
Viajeros-as/coche-Km ofertado	4,30	2,93
Viajeros-as/plantilla	117.247	71.871
Velocidad comercial Km/h	33,49	33,68
Plantilla/millón de coches-Km ofertados	36,64	40,72
Coches-Km ofertados/Km de red	472.567	424.200
Consumo energía eléctrica total (kw-h)	72.525.928	64.889.121
Consumo en tracción (kw-h)	47.530.466	41.210.576
Consumo en estaciones, áreas técnicas y oficinas (kw-h)	24.995.462	23.678.545
Consumo por viajero-a (kw-h/v)	0,79	1,16
Consumo (kw-h)/coche-Km (subestación)	2,17	2,08
Consumo (Kw-h)/coche-Km (wathorametro)	2,02	1,94
Plazas-Km ocupadas/Plazas-Km ofertadas	19,68%	13,32%



Ratios económicos – Ingresos	2019	2020
Ingreso por transporte de viajeros-as	65.025.117	42.065.841
Otros ingresos	2.151.919	1.642.080
Ingresos financieros	16.766	14.597
Ampliación capital CTB	14.500.000	27.000.000
Total ingresos	67.193.802	70.722.518

Ratios económicos – Gastos	2019	2020
Gastos de personal	40.224.980	41.409.131
Energía	6.691.440	5.141.362
Gastos operacionales	30.158.972	29.851.277
Dotaciones amortización	2.051.920	2.142.099
Total gastos	79.127.312	78.543.868

Ratios económicos – Resultados	2019	2020
Resultado del ejercicio	-11.933.509	-34.821.350
Resultado operacional	-9.898.356	-32.693.848
Índice de cobertura (Ing.op./gas.op.)	87,16%	57,21%



CLIENTES Y SERVICIOS



- Servicios Ofertados
- Clientes
- Títulos
- Campañas y acciones comerciales
- Información y señalética
- Carta de Servicios





SERVICIOS OFERTADOS

Servicios regulares

Son aquellos que se ofrecen de forma continuada durante un plazo de tiempo definido. Se establecieron dos: de invierno y de verano.

Fechas	Servicio
*Del 10 de enero al 30 de junio	Invierno 1ª fase
Del 1 al 31 de julio	Verano 1, 1ª fase
Del 1 al 31 de agosto	Verano 2
Del 1 al 6 de septiembre	Verano 1, 2ª fase
Del 7 de septiembre al 9 de enero 2021	Invierno 2ª fase

*Con las adaptaciones del servicio de acuerdo a las medidas dictadas por las autoridades para hacer frente al COVID-19 a partir del 15 de marzo.

Servicio de invierno

La primera fase estuvo en vigor desde el 10 de enero hasta el 30 de junio y la segunda, del 7 de septiembre al 9 de enero de 2021.

Principales características del servicio de laborable:

- Malla base hora punta (7:00-9:30): 5' Kabiezes y Bidezabal, 10' Larrabasterra y 20' Plentzia.
- Malla base valle1 (9:30-15:30): 6' Kabiezes y Bidezabal, 12'/6' Larrabasterra y 18' Plentzia.
- Malla base valle2 (15:30-21:00): 6,40' Kabiezes y Bidezabal, 7'/13' Larrabasterra y 20' Plentzia.
- Con una frecuencia de 2'30" en el tramo Etxebarri – San Ignazio en la hora punta y de 3'/3'20" el resto del día.



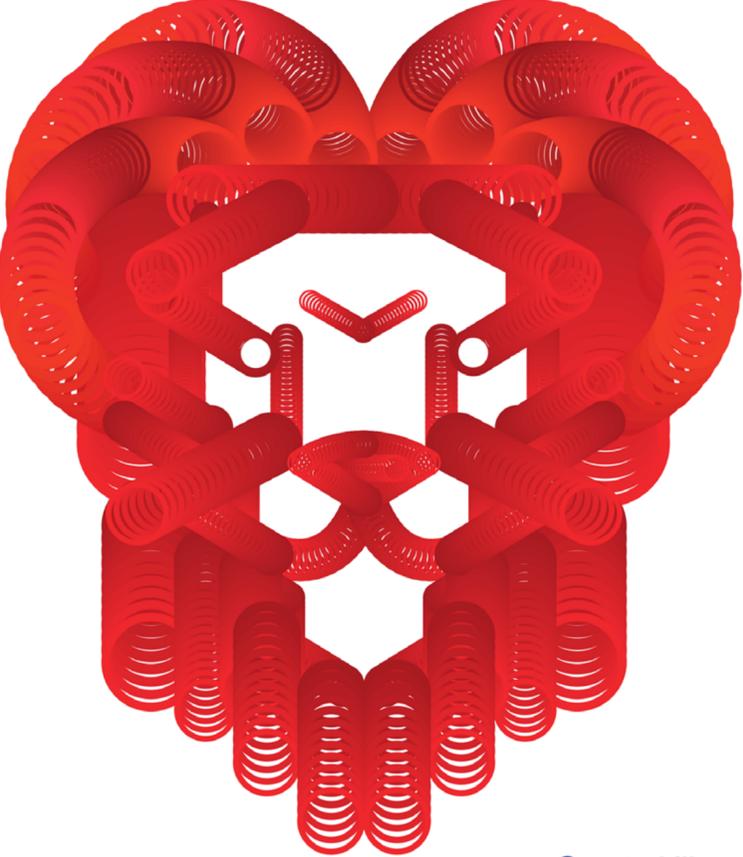


Servicio de invierno COVID-19

A partir del 16 de marzo y hasta el 30 de junio el servicio ofertado fue modificándose de acuerdo a las medidas dictaminadas por las autoridades competentes para hacer frente a la pandemia del COVID-19.

Cabe destacar que las sucesivas modificaciones se adaptaron a las necesidades de la demanda fijadas por las diferentes restricciones de la movilidad. Se tuvo en cuenta el inicio y la finalización de los turnos de trabajo del personal sanitario de los hospitales cercanos a las estaciones: Basurto, Cruces, San Eloy y Urduliz y se mantuvieron las frecuencias de la hora punta del servicio habitual.

**Aupa lehoiak!
Aupa Athletic!**






metro
bilbao

 [metrobilbao](#)
 [metro_bilbao](#)
 [metrobilbaeus](#)



Nos encanta volver a verte

Desde el 1 de julio servicio de verano y los viernes y sábados metro hasta las 02:00 h.

Dispones de gel hidroalcohólico en todas las estaciones para que te laves las manos antes de entrar al tren.

Las estaciones y los trenes se desinfectan constantemente.

Se han instalado mamparas de separación en las Oficinas de Atención a Clientes.

Todas nuestras instalaciones cuentan con un protocolo certificado de higiene y control frente a la Covid.

metro bilbao
metro_bilbao
metrobilbaeus

Recuerda que es obligatorio el uso de mascarilla.

#YoElijoSerResponsable

metro bilbao

Servicio nocturno

Entre el 10 de enero y el 15 de marzo el servicio finalizó los viernes y víspera de fiesta a las 02:00 horas y los sábados circuló de forma ininterrumpida hasta la mañana del domingo.

A partir del 15 de marzo, y hasta la finalización de la primera fase del servicio de invierno, el 30 de junio, quedó suspendido.

Al comenzar la segunda fase del servicio de invierno, el 7 de septiembre, y hasta el 26 de octubre se recuperó el servicio hasta las 02:00 horas, tanto los viernes como los sábados.

El viernes 31 de octubre y el sábado 1 de noviembre se ofreció servicio hasta las 24:00 horas, quedando finalmente suspendido a partir del 7 de noviembre.

Otras consideraciones sobre el del servicio de invierno

La situación de la pandemia empeoró y en octubre se tomaron medidas sanitarias más restrictivas para frenar su propagación que afectaron a la finalización del servicio de metro. En concreto:

- El Decreto 36/2020 del 26 de octubre del Lehendakari, con entrada en vigor el 27 de octubre, establecía textualmente: “El transporte público de cualquier índole y de ámbito inferior a cada uno de los tres territorios históricos de la CAPV deberá tener como horario máximo de salida las 24:00 horas”.
- El Decreto 38/2020 del 6 de noviembre del Lehendakari, con entrada en vigor el 7 de noviembre, establecía textualmente: “El transporte público de cualquier índole y de ámbito inferior a cada uno de los tres territorios históricos de la CAPV deberá tener como horario máximo de salida las 22:30 horas”.
- El Decreto 44/2020 del 10 de diciembre del Lehendakari, con entrada en vigor el 12 de diciembre, establecía textualmente: “El transporte público de cualquier índole y de ámbito inferior a cada uno de los tres territorios históricos de la CAPV deberá tener como horario máximo de salida las 23:00 horas”.



Servicio de verano

A partir del 1 de julio se recuperó el servicio regular planificado con las siguientes frecuencias en laborable:

Verano 1 (del 1 al 31 de julio y del 1 al 6 de septiembre):

- Malla base en hora punta (7:00-16:00): 6'40" Kabiezes y Bidezabal, 7'/13' Larrabasterra y 20' Plentzia.
- Malla base resto del día: 10' Kabiezes, Bidezabal y Larrabasterra y 20' Plentzia.

Verano 2 (del 1 al 31 de agosto)

Frecuencia 10' hasta Kabiezes, Bidezabal y Larrabasterra y frecuencia 20' a Plentzia durante todo el día.

Servicio nocturno

Durante los meses de julio (verano 1) y agosto (verano 2) se ofertó servicio nocturno hasta las 02:00 horas las noches de viernes y sábados.

Servicios especiales

Son aquellos que se establecen de forma puntual para dar respuesta a una demanda de transporte que surge en la sociedad y que se produce en unas fechas concretas del año. Este año han sido:

- 1 de enero: Nochevieja.
- Carnavales Bilbao: servicio nocturno del sábado.
- Carnavales Algorta y Deusto: servicio nocturno del sábado.

Cubren el aumento de movilidad requerida por la celebración de acontecimientos singulares como son: partidos de fútbol, congresos, conciertos o festivales y eventos celebrados el BEC. Todo ello acompañado del refuerzo del personal de atención a clientes en estaciones. Debido a la situación de pandemia, a partir del mes de marzo fueron sucediéndose las suspensiones de eventos y fiestas, de manera que a partir de ese momento no se ofertó ningún servicio especial planificado.



CLIENTES

Demanda

Viajes por meses	2019	2020
Enero	8.131.599	8.073.996
Febrero	7.601.202	7.924.629
Marzo	8.078.771	3.885.795
Abril	7.107.065	896.582
Mayo	8.135.736	2.176.677
Junio	7.645.970	4.325.261
Julio	6.727.384	4.685.875
Agosto	6.008.191	3.320.897
Septiembre	7.424.766	5.109.252
Octubre	8.625.516	5.590.408
Noviembre	8.016.347	4.875.361
Diciembre	8.067.454	5.122.732
Total	91.570.001	55.987.465

Así funciona el metro



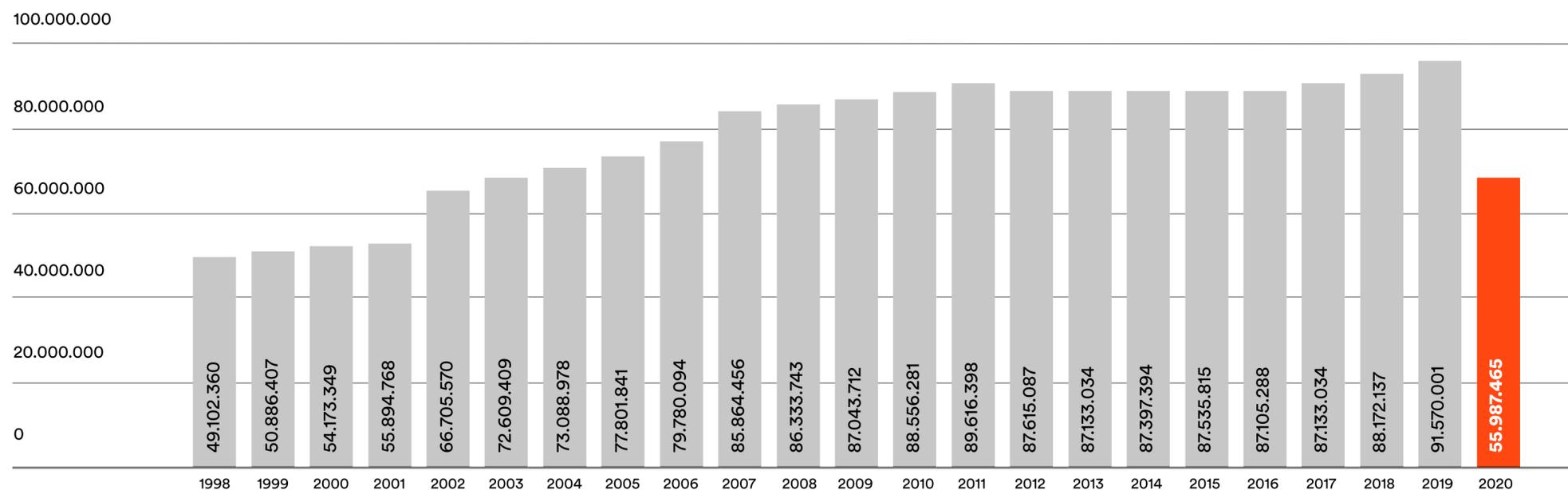
94 685 50 00
metrobilbao.eus
f t i





Demanda

Por año	Viajes
1995	3.086.251
1996	31.660.119
1997	41.493.501
1998	49.102.360
1999	50.886.407
2000	54.173.349
2001	55.894.768
2002	66.705.570
2003	72.609.409
2004	73.088.978
2005	77.801.841
2006	79.780.094
2007	85.864.456
2008	86.333.743
2009	87.043.712
2010	88.556.281
2011	89.616.398
2012	87.615.087
2013	87.133.034
2014	87.397.394
2015	87.535.815
2016	87.105.288
2017	88.172.137
2018	89.918.810
2019	91.570.001
2020	55.987.465





Por estaciones

Estación	2019	2020
Zazpikaleak/Casco Viejo	7.211.370	4.257.786
Indautxu	6.279.735	3.870.987
Moyua	6.401.254	3.651.329
Santimami/San Mamés	6.215.224	3.529.144
Abando	6.202.976	3.518.092
Santutxu	4.452.957	2.801.069
Deustu	4.171.357	2.539.791
Gurutzeta/Cruces	3.519.419	2.302.239
Barakaldo	3.580.409	2.287.417
Areta	3.445.833	2.096.858
Santurtzi	2.547.493	1.559.623
Sestao	2.332.410	1.533.751
Sarriko	2.512.890	1.528.617
Algorta	2.486.847	1.511.772
San Ignazio	2.367.349	1.468.339
Basarrate	2.161.342	1.391.590
Bagatza	2.070.240	1.345.321
Portugalete	2.148.650	1.328.624
Ariz	2.100.339	1.325.056
Erandio	1.769.512	1.151.803
Basauri	1.414.552	909.052
Astrabudua	1.356.798	852.907

Estación	2019	2020
Etxebarri	1.334.609	839.743
Peñota	1.343.607	833.878
Bidezabal	1.368.694	832.151
Bolueta	1.404.286	825.536
Ansio	1.376.115	776.705
Kabiezes	1.037.253	657.006
Leioa	1.090.063	637.251
Gobela	811.784	486.817
Abatxolo	741.733	470.808
Plentzia	677.864	464.250
Neguri	717.714	458.317
Sopela	601.616	366.789
Larrabasterra	455.505	314.437
Berango	437.426	292.886
Urduliz	388.592	268.786
Aiboa	406.890	265.609
Lamiako	312.498	199.376
Lutxana	205.466	138.526
Urbinaga	109.330	71.544
Ibarbengoa*		25.883
Total	91.570.001	55.987.465

*Inauguración de la estación de Ibarbengoa 15 junio de 2020

Más de **91,5** millones de viajes en 2019.
 Nos dais **8,35** de nota de valoración.
El 96% nos declaráis vuestro orgullo como clientela de METRO.



CIFRAS QUE NOS HACEN SENTIR
ORGULLO DE TI.

25 AÑOS
 LIRTE
 1995-2020

metro bilbao
 metrobilbao.eus



Movilidad entre zonas

Trayecto	2019	%	2020	%
1-1	27.779.003	30,34%	16.187.355	28,91%
1-2.0	7.494.560	8,18%	4.770.909	8,52%
1-2.1	14.379.411	15,70%	8.465.104	15,12%
1-2.2	19.035.044	20,79%	11.774.672	21,03%
1-3	1.791.237	1,96%	1.147.667	2,05%
2.0-2.0	456.668	0,50%	251.214	0,45%
2.0-2.1	410.264	0,45%	276.205	0,49%
2.0-2.2	836.641	0,91%	551.273	0,98%
2.0-3	52.228	0,06%	41.297	0,07%
2.1-2.1	5.072.123	5,54%	3.241.635	5,79%
2.1-2.2	2.517.306	2,75%	1.675.152	2,99%
2.1-3	1.396.354	1,52%	973.989	1,74%
2.2-2.2	9.433.472	10,30%	6.044.704	10,80%
2.2-3	257.173	0,28%	189.435	0,34%
3-3	371.250	0,41%	232.730	0,42%
Otros	287.267	0,31%	164.124	0,29%
Total	91.570.001	100%	55.987.465	100%

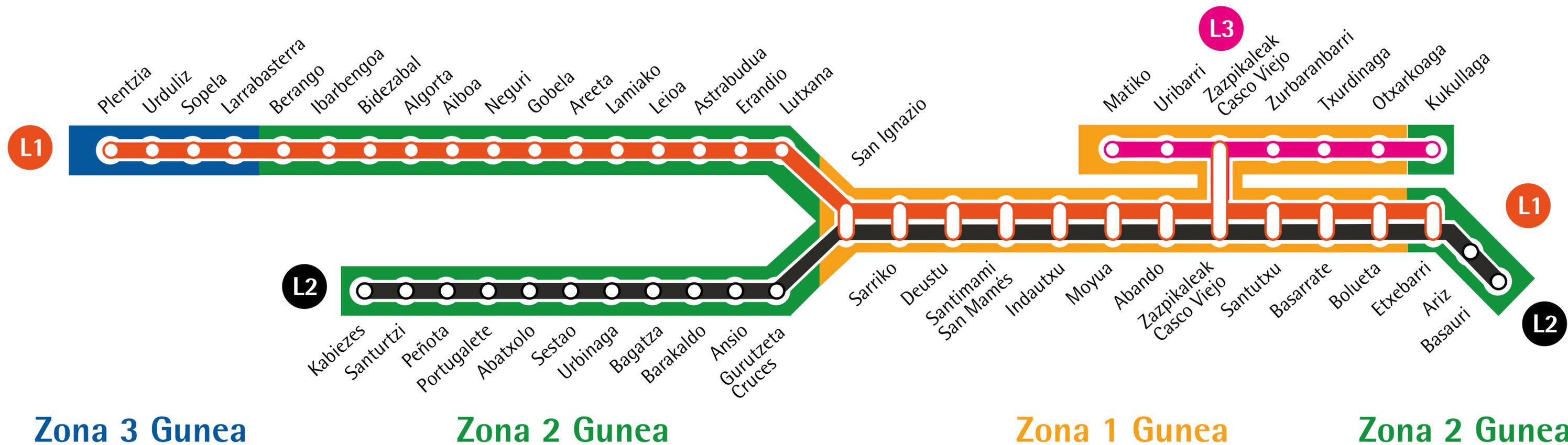
Distribución según zonas tarifarias (de Línea 1, Línea 2, Tronco Común y Trasmargos).

Zona 1: Bolueta - San Ignazio
 Zona 2.1: Lutzana - Berango
 Zona 2.2: Gurutzeta/Cruces – Kabiezes
 Zona 3: Larrabasterra – Plentzia
 Zona 2.0: Etxebarri - Basauri



Mapa zonal

L3 operada por Euskotren





Consideraciones sobre la demanda de servicio

El ejercicio se cerró con 55.987.465 viajes, lo que supuso un descenso del 38,86% respecto al año anterior, cifrándose en 35.582.536 cancelaciones menos.

Diez de los doce meses del año estuvieron marcados por el impacto económico social de la pandemia del COVID-19, que trajo como consecuencia una drástica reducción del número de desplazamientos realizados.

A lo largo de las diferentes etapas de la crisis sanitaria se aprobaron diversos paquetes de medidas que incluían duras restricciones a la movilidad de la población. Esta circunstancia, unida a la suspensión de la práctica totalidad de eventos y fiestas patronales, conllevó la disminución del montante total de viajes, hasta el punto de que únicamente se contabilizaron el 61,14% de los viajes registrados en 2019.

Estaciones más transitadas

Las cinco más transitadas fueron las del centro de Bilbao:

- En el ranking de estaciones Zazpikaleak/Casco Viejo continuó a la cabeza con 4.257.786 cancelaciones, lejos de las 7.211.370 alcanzadas el año pasado.
- Indautxu subió una posición pasando a ocupar el segundo lugar con 3.870.987 viajes.
- Moyua con 3.651.329 validaciones pasó a ocupar la tercera posición y Santimami/San Mamés se mantuvo en la cuarta posición con 3.529.144 viajes.
- En este año atípico el trayecto más transitado fue Zazpikaleak/Casco Viejo – Indautxu con 429.063 cancelaciones.

El promedio de viajes de día laborable se situó en 189.099 cancelaciones, muy por debajo de los 288.469 alcanzadas de 2019. El descenso se produjo de forma generalizada en todo el horario del servicio debido a la caída en la movilidad generada tanto por el confinamiento domiciliario decretado en marzo, como posteriormente, por las medidas restrictivas que estuvieron vigentes durante las diferentes fases de la pandemia.



Análisis origen destino por zonas tarifarias del trayecto

- Se acusó un descenso generalizado en los viajes realizados dentro de una misma zona:
 - En el tramo Bolueta-San Ignazio o del Tronco Común los viajes efectuados supusieron el 28,91% del total con 16.187.355 cancelaciones. El descenso experimentado respecto al 2019 alcanzó el 41,73% con 11.591.648 viajes menos. La estación de destino mayoritariamente elegida fue Zazpikaleak/Casco Viejo con 2.486.014 validaciones. El segundo puesto le correspondió a Santutxu con 2.057.405 cancelaciones y el tercero lo ocupó Santimami/San Mamés, que contabilizó 1.803.305 validaciones.
 - En el tramo Lutxana-Berango de la Margen Derecha, el de Areta-Algorta fue el más frecuentado (288.699). La pérdida en viajes se cifró en 1.830.645 cancelaciones (-36,09%).
 - En el trayecto comprendido entre Gurutzeta/Cruces-Kabiezes de la Margen Izquierda se sumaron 6.044.704 viajes, lo que supuso el 64,08% de los efectuados en 2019. Los más transitados tuvieron como origen la estación de Barakaldo y como destino Gurutzeta/Cruces con 284.069 trayectos.
- En relación a los viajes de 2 zonas, indicar que fueron los más afectados por la crisis. Se registraron 28.487.304 en comparación con los 46.069.612 del ejercicio anterior, es decir, se realizaron el 61,84% de los registrados en 2019. Los desplazamientos efectuados en el trayecto 1-2.2, que es el comprendido entre el Tronco Común y la Margen Izquierda, se situaron a la cabeza con 11.774.672 cancelaciones, seguido de los completados en el trayecto 1-2.1 con 8.465.104.
- Por último, los trayectos de 3 zonas son aquellos con origen o destino en Larrabasterra, Sopela, Urduliz y Plentzia y la zona 1. De todos ellos fueron los de las zonas 1-3 los que mayor número de viajes registraron, con 1.147.667 validaciones. Los otros dos trayectos, con trasbordo, el 2.2-3 y el 2.0-3, sumaron respectivamente 189.435 y 41.297 viajes.





Gestión de aparcamientos

Etxebarri

Lo ocuparon 66.069 vehículos representando un descenso de (-37,80) puntos porcentuales con respecto al ejercicio anterior motivado por la reducción de la movilidad partir del mes de marzo.

Leioa

También sufrió una disminución cifrada en el 54,70%, siendo el parking que más acusó la crisis sanitaria. Este año se contabilizaron 42.529 estacionamientos, es decir, 51.359 vehículos menos.

Ibarbengoa

Este parking disuasorio se inauguró el 15 de junio y sumó 2.095 vehículos.

BEC

Este aparcamiento que da servicio a los municipios de la Margen Izquierda fue el más utilizado con 80.871 vehículos, a pesar de haber acumulado un descenso del 42,83% con respecto al ejercicio anterior.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	%
Etxebarri	103.684	99.727	102.503	97.562	106.221	66.069	-37,80%
Leioa	88.903	91.937	92.634	89.252	93.888	42.529	-54,70%
Ibarbengoa						2.095	-
Ansio-BEC	115.711	124.084	129.105	107.912	141.450	80.871	-42,83%





Hitos

Celebramos nuestro 25 aniversario. El 11 de noviembre de 1995 se inauguró el tramo Zazpikaleak/Casco Viejo-Plentzia. Meses después, el 24 de junio de 1996, la estación de Gobela entraba en servicio y más adelante en el año 2002, se inauguraba el primer tramo de la línea 2: Gurutzeta/Cruces-Urbinaga. En 2005 abrieron las estaciones de Etxebarri y de Sestao, en 2007 las de Abatxolo y Portugalete y en 2009, la línea 2 llegaba ya hasta Santurtzi. Dos años más tarde, el 11 de noviembre de 2011 se sumaban a la red de Metro Bilbao las estaciones de Ariz y Basauri. Kabiezes, no se incorporó hasta junio de 2014.

Este año se inauguró el 15 de junio la estación y parking de Ibarbengoa en Getxo. Esta estación se integra en la Línea 1 y viene a sumarse a las otras seis con las que ya cuenta el municipio.

Cabe destacar la apertura de un nuevo acceso en la estación de Lamiako el viernes 15 de mayo en respuesta a la petición del vecindario de los barrios de Lamiako y Txorierrri para una mejor conexión con el ascensor municipal.

En este año caracterizado por unas circunstancias excepcionales, el día con más viajes se produjo el 6 de febrero. En esa jornada se celebró el encuentro de cuartos de final de copa en San Mamés, Athletic vs Barça, llegando a alcanzar la cifra de 339.517 viajes.

2020/02/11			2020/02/12		
18:00	MOYUA	LUCKY CHOPS	11:00	SANTURTZI	LUCKY CHOPS
19:00	ABANDO		12:00	PORTUGALETE	
20:00	ZAZPIKALEAK/CASCO VIEJO		13:00	BARAKALDO	
		16:30	SANTUTXU		
		17:30	INDAUTXU		
		18:30	SARRIKO		

2020/02/13			2020/02/14		
11:00	MOYUA	CRAZY JAZZERS	11:00	SANTURTZI	BROKEN BROTHERS
12:00	ABANDO		12:00	PORTUGALETE	
13:00	ZAZPIKALEAK/CASCO VIEJO		13:00	BARAKALDO	
16:30	ERANDIO		16:30	SANTUTXU	
17:30	SAN IGNAZIO		17:30	INDAUTXU	
18:30	SANTIMAMI/SAN MAMÉS	18:30	SARRIKO		

www.metrobilbao.eus



TÍTULOS

Tarifas aplicadas

Billete	Zona 1	Zona 2	Zona 3
Ocasional	1,65	1,85	1,90
Creditrans	0,93	1,10	1,20
Gizatrans	0,36	0,36	0,36
Anual 26 (1)	233,50	270,50	312,00
Bidai 50 (2)	32,00	37,80	43,00
Bidai 70(3)	38,00	44,00	50,00
Bidai Oro (4)	46,00	51,00	56,00
Gazte 70 (3)	32,00	37,00	42,70
Gazte Oro (4)	39,00	43,00	47,00
Ascensor 1 Viaje	0,45	-	-
Ascensor 10 Viajes	3,50	-	-

- (1) Viajes ilimitados durante un año
- (2) Válido para 50 viajes en 30 días
- (3) Válido para 70 viajes en 30 días
- (4) Viajes ilimitados durante 30 días



Porcentaje de utilización de título

	2019	2020
Creditrans	52,48%	55,37%
Gizatrans	13,52%	11,55%
Bidai 50	11,64%	12,19%
Bidai Oro	6,13%	6,20%
Anual	5,23%	4,64%
Bidai 70	2,40%	2,26%
Gazte 70	2,08%	2,27%
Ocasional	2,34%	1,69%
Gazte Oro	2,04%	2,03%
Otros + BAT	1,87%	1,52%
Mallona	0,27%	0,28%
Total	100,00%	100,00%



CAMPAÑAS Y ACCIONES COMERCIALES

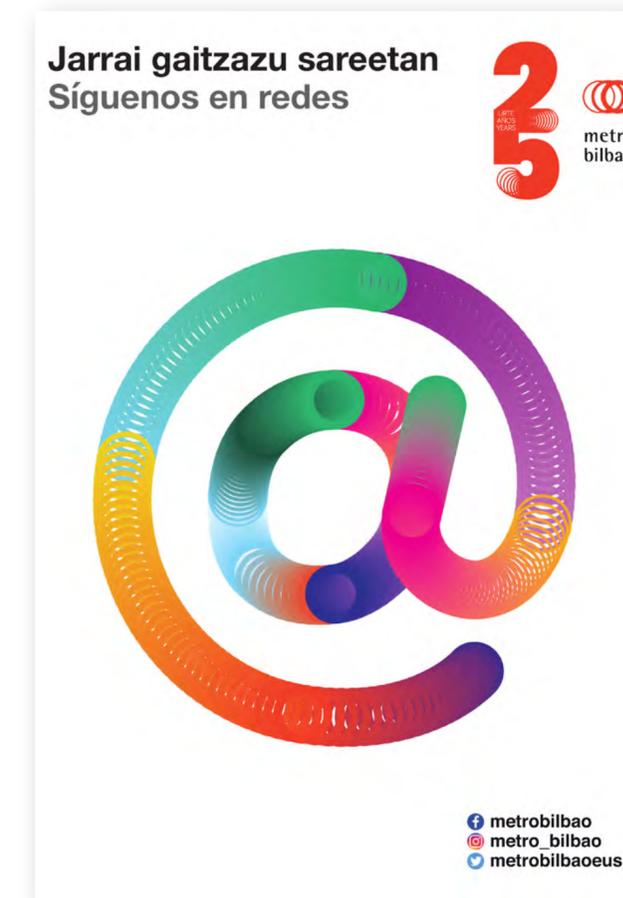
Son las destinadas a informar a nuestra clientela de las características de nuestro servicio. Los soportes de difusión más habituales fueron: la prensa escrita, radios, pantallas meats, carteles en estaciones, vinilado de mobiliario de estaciones, pagina web y redes sociales.

- Campaña institucional 91 millones “Orgullo de ti”.
- Redes Sociales.
- Carnavales.
- Music Fest.
- Día Internacional de las Mujeres.
- Athletic en Final de Copa.
- COVID-19 Recomendaciones.
- COVID-19 Agradecimiento a sectores trabajando.





- COVID-19 Aforo ascensores:
Se colocaron 210 vinilos informativos indicando el aforo permitido.
- COVID-19 #YoElijoSerResponsable-Mascarillas:
Entre mayo y diciembre se divulgaron informaciones diversas en diferentes soportes.
- COVID-19 Colas, distancias y flujos en OAC's y hall Intermodal.
- Apertura de la estación y el parking de Ibarbengoa.
- Renovación anticipada de billete anual:
Campaña intensiva durante todo el mes de agosto en las tres redes sociales, que incluyó 3 videos.
- 25 aniversario:
Se llevaron a cabo diversos actos y acciones a lo largo de todo el año con la inclusión del logotipo conmemorativo en: lona en balconada de la sede y vinilos 25 aniversario en ventanas, fundas portabilletes, merchandising, campaña en prensa escrita, radios, revista y televisiones, oppis de papel (629) los oppis digitales (80) y las pantallas de máquinas expendedoras (218).
- Día Internacional contra la Violencia de Género.
- Campaña Día Internacional del Euskera.





ACCIONES COMERCIALES ESPECIALES

A pesar de la situación absolutamente excepcional provocada por el COVID-19 y la reducción de actividades de todo tipo, se materializaron 37 campañas utilizándose 89 soportes especiales.

- Destacaron las campañas de la Diputación Foral de Bizkaia: “Ahora toca Bizkaia”, “Bizkaia Aurrera” y “Bono Denda”.
- Campaña de “El Conquistador” de EITB.

Asimismo, citamos otras acciones publicitarias reseñables en los mismos espacios: mezzaninas, escaleras, bancos, ascensores, barandillas exteriores, pasarelas, fosterazos, etc:

- “Behargintza” de los Ayuntamientos de Basauri y Etxebarri.
- “Bidaiaren Txokoa” del Área de Cultura del Ayuntamiento de Bilbao.
- “Bertso Saioa” del Área de Cultura del Ayuntamiento de Bilbao.
- “Exposición Beruete” del Museo de Bellas Artes.
- “Gracias Euskadi” del Ayuntamiento de Soria.
- “León solo hay uno” del Ayuntamiento de León.

- “Campaña Turismo” de Diputación Foral de Bizkaia.
- “Sonrisa bonita, sonrisa sana” de la Clínica Quirón.
- “Banca On Line” de Laboral Kutxa.
- “Open House Bilbao” de la Asociación OUT.
- “10 Urte-10 Años” de la Sala BBK.
- “Fair Saturday On Line” de Fair Saturday Projects.
- “Gu Design is Good Business” de Gu Design.
- “No veas lo que no es. Es violencia machista” del Departamento de Igualdad de la Diputación Foral de Bizkaia.
- “KAIXO-HALLO-Experiencias Inolvidables” del Colegio Alemán.
- “AhoBizi-BelarriPrest” de Euskaraldia.
- “The Future Game” de BBK Kuna.
- “Exposición Otl Aicher” del Museo de Bellas Artes.
- “Exposición Valdés” del Museo de Bellas Artes.
- “Getxo Bono” del Ayuntamiento de Getxo.





ACCIONES DE INFORMACIÓN Y SEÑALÉTICA

- Nuevas tarifas 2020.
- Servicio de invierno.
- Folleto “Así Funciona el Metro”.
- Actualización y sustitución de señales videovigilancia y recargos.
- Servicios de metro cambiantes: con motivo de la pandemia, el confinamiento y las posteriores restricciones de movilidad dependiendo de zonas y horarios, los servicios de metro experimentaron continuos cambios, que son puntualmente comunicados principalmente a través de la web y de las redes sociales.
- Servicio verano, nocturno y medidas COVID-19.
- Servicio de invierno septiembre.
- Apertura nuevo acceso en Lamiako.
- Actualización folletos títulos de transporte.
- Nuevos planos de distrito.
- Señalización para sillas de ruedas en Aiboa.

Maskara erabili behar da metroaren instalazio guztietan: **Uso obligatorio de mascarilla en todas las instalaciones de metro:**

Geltokira sartzen zarenetik irten arte. Desde que accedes hasta que sales de la estación.

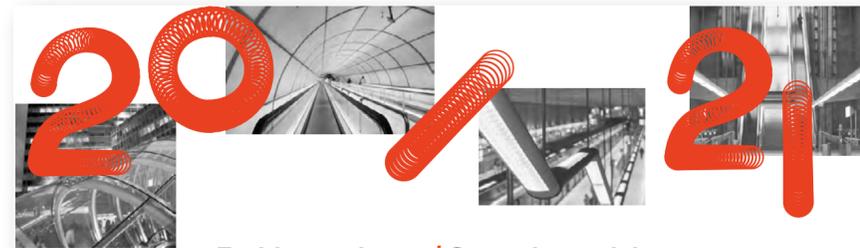
#NiArduratsuaNaiz
#YoElijoSerResponsable

metrobilbao
metro_bilbao
metrobilbaeus





CARTA DE SERVICIOS



Zerbitzuen karta / Carta de servicios 2020-2021



Metro-zerbitzua duela 25 urte hasi zen, Bilboko eta metropolitikoa herritarrei garraio-zerbitzu iraunkorra emateko proiektu modura. Hacia 25 años se inició el servicio de Metro Bilbao, un proyecto enfocado en prestar un servicio de transporte sostenible a la ciudadanía de Bilbao y a su área metropolitana.

Metro Bilbaoren Zerbitzuen Karta 2008tik etengabe argitaratu dugu, eta heldu gara jada gure bezeroei ematen ditugun zerbitzuak eta hartu ditugun konpromiso publikoak jakinarazteko tresna horren zuzargarren edizioa. Metro Bilbaoko lantaldea osatzen dugunok zintzo eta harro esan dezakegu ondo pozik gaudela lortutako betetze-maillarekin. En esta Carta de Servicios pretendemos avanzar en la mejora del servicio y hacer cada vez más cercano nuestro servicio de Atención a Clientes. Con ese objetivo, hemos reflejado de forma reducida los resultados obtenidos en el ejercicio 2020.

Zerbitzuen Karta honekin zerbitzua hobetzeko urratsak egiten jarraitu nahi dugu, baita Bezeroen Arretako gure zerbitzua gero eta gertuago izatea ere. Helburu horrekin hemen dituzue 2020ko urtaldian lortutako emaitzak laburbilduta. En estos tiempos de incertidumbre también nos comprometemos a contribuir con los retos a los que la sociedad de Bizkaia se va a enfrentar en el periodo 2020-2021. Nuestro compromiso con las demandas y expectativas de las personas usuarias de Metro Bilbao es más firme que nunca.

Zalantza-garai hauetan hitzematzen dugu gurea alea jarriko dugula Bizkaia 2020-2021 epean izango dituen erronken aurkari. Inoiz baino konpromiso sendoagoa dugu Metro Bilbaoren erabilazaileren eskaririk eta itzaropeneekin. En estos tiempos de incertidumbre también nos comprometemos a contribuir con los retos a los que la sociedad de Bizkaia se va a enfrentar en el periodo 2020-2021. Nuestro compromiso con las demandas y expectativas de las personas usuarias de Metro Bilbao es más firme que nunca.

Eneko Arruebarrena Elizondo
Zuzendari Nagusia
Director Gerente

Ordutegiak / Horarios

Astelehenetik ostiralera / Lunes a viernes
Zazpikaleak / Casco Viejo: 08:00 – 20:00
Areta, Ansio: 09:00 – 19:30

Larunbatetan eta jai zubitetan / Sábados y puentes
Zazpikaleak / Casco Viejo: 09:00 – 15:00

Jai egunetan itxita / Festivos cerrado

Uztaila (astelehenetik ostiralera) / Julio (lunes a viernes):
Guztiak / Todas: 08:00 – 15:00

Abuztua (astelehenetik ostiralera)
Agosto (lunes a viernes)
Zazpikaleak / Casco Viejo: 08:00 – 15:00

Gabonetan eta Aste Santuan / Navidad y Semana Santa
Ordutegi bereziak kontsultatu
Consultar horarios especiales

Bezeroen Arretarako Bulegoak / Oficinas de Atención a Clientes

Zazpikaleak / Casco Viejo
Geltokia / Estación
Pl. San Nikolas, 3 - 48006 Bilbo

Areta
Ibaigane, 17 - 48930 Areta

Ansio geltokia / Estación de Ansio
Pl. Ansio - 48903 Barakaldo

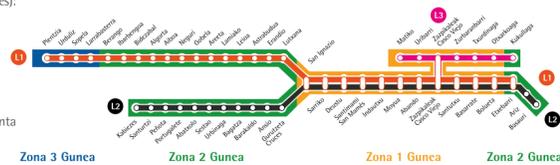
Bulego Nagusiak / Oficinas Centrales

Navarra 2 – 48001 Bilbo
Tel: 94 425 40 00
www.metrobilbao.eus

Bezeroen Arreta eta Galdutako Gauzak:
Atención a Clientes y Objetos Perdidos:
94 685 50 00

Sare sozialak / Redes sociales

metrobilbao
metro_bilbao
metrobilbaeus
Metro Bilbao



Edizioa: Martxo 2021 / Edición: Marzo 2021

AENOR CERTIFICADO DE CALIDAD DE SERVIDO Nº: AS8/000044

GE-2018/30 GA-2002/0192 HCO-0002/2012 ER 1210-1999

ISO 14001 ISO 9001 COVID-19

Emaitzak / Resultados 2020

Zerbitzuen kartaren bertsió osoa, hemen: www.metrobilbao.eus
Consulta la carta de servicios en su versión completa en: www.metrobilbao.eus

Konpromisoak / Compromisos	Urteko helburua / Objetivo anual	Emaitzak / Resultados 2020
Bidaia-zerbitzua / Servicio de transporte de viajeros/as Metro Bilbaok eskaintako zerbitzu guztien %99 emango ditu. Metro Bilbao se compromete a realizar el 99% del total de servicios ofertados. Metro Bilbaok egunero eskaintzen dituen zerbitzuetatik %97,5 puntual ibiliko dira (5 minutuainoko atzerapenak). Metro Bilbao se compromete a que el 97,5% de los servicios ofrecidos diariamente sean puntuales (hasta 5 minutos de retraso).	Mayor o igual al 99% edo gehiago	99,92%
Ticketing zerbitzua / Servicio de ticketing Metro Bilbaok txarteldegia eta balioztatze-makinak erabilgarri egongo dira gutxienez %98an. Metro Bilbao se compromete a que el grado de disponibilidad de las máquinas expendedoras y canceladoras sea como mínimo del 98%.	Mayor o igual a 98% edo gehiago	99,00%
Garbiketa-zerbitzua / Servicio de limpieza Metro Bilbaok trenak eta geltokiak garbitzeko aurreikusitako zerbitzu guztien %95 egingo ditu. Metro Bilbao se compromete a realizar el 95% del total de servicios de limpieza proyectados para trenes y estaciones.	Mayor o igual a 95% edo gehiago	96,78%
Trenak / Trenes Geltokiak / Estaciones	Mayor o igual a 95% edo gehiago	96,85%
Informazio-zerbitzua / Servicio de información Metro Bilbaok bezeroen informazio-eskari guztiak jaso eta erantzungo ditu. Metro Bilbao se compromete a recoger y a contestar todas las solicitudes de información planteadas por sus clientes.		
Epe hauetan erantzungo dira: %85a 3 egunean, %95a 10 egunean eta %100a 45 egunean. Serán respondidas con los siguientes plazos: 85% en 3 días, 95% en 10 días y 100% en 45 días.	85%/95%/100%	94,59%/98,65%/100%
Bezeroen arretarako zerbitzua / Servicio de atención a clientes Metro Bilbaok bezeroek aurkezten dizkieten keza, iradokizun eta erreklamazio GUZTIAK jaso eta erantzungo ditu. Metro Bilbao se compromete a recoger y a contestar TODAS las quejas, sugerencias y reclamaciones planteadas por sus clientes. Kexak edota iradokizunak epe hauetan erantzungo dira: %85a 30 egunean, %95a 60 egunean eta %100a 90 egunean. Las quejas y/o sugerencias serán respondidas en los siguientes plazos: 85% en 30 días, 95% en 60 días y 100% en 90 días. Erreklamazioak epe hauetan erantzungo dira: %85a 15 egunean, %95a 30 egunean eta %100a 45 egunean. Las reclamaciones serán respondidas en los siguientes plazos: 85% en 15 días, 95% en 30 días y 100% en 45 días.	85%/95%/100%	90,55%/99,68%/100%
Erreklamazioak epe hauetan erantzungo dira: %85a 15 egunean, %95a 30 egunean eta %100a 45 egunean. Las reclamaciones serán respondidas en los siguientes plazos: 85% en 15 días, 95% en 30 días y 100% en 45 días.	85%/95%/100%	94,88%/97,93%/99,80%
Kanpoko komunikazio-zerbitzua / Servicio de comunicación externa Metro Bilbaok gutxienez 20 kanpaina egingo ditu eskaintzen dituen zerbitzuen hainbat alderdiri buruz. Metro Bilbao se compromete a realizar un mínimo de 20 campañas al año relacionadas con diferentes aspectos de los servicios que ofrece.	Mayor o igual a 20 edo gehiago	24
Segurtasun zerbitzua / Servicio de seguridad Metro Bilbaoko geltokietako bideozaintza sistemen %98 martxan egongo dira trenen bidaia-zerbitzu osoan. Metro Bilbao se compromete a garantizar que el 98% de los sistemas de video-vigilancia de las estaciones estén operativos a lo largo de todo el servicio comercial de trenes.	Mayor o igual al 98% edo gehiago	98,93%
Mantentze-lanen zerbitzua / Servicio de mantenimiento Metro Bilbaoko igogailuen eta eskailera mekanikoen erabilgarritasuna gutxienez %98koa izango da, hilero. Metro Bilbao se compromete a que el grado de disponibilidad mensual de ascensores y escaleras mecánicas sea como mínimo del 98%.	Mayor o igual al 98% edo gehiago	99,23%
Igogailuak / Ascensores Eskailera / Escaleras		99,14%



LA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD



- Medios de comunicación
- Programa Puertas abiertas
- Página web y redes sociales
- Acciones” Más que un metro”





MEDIOS DE COMUNICACIÓN

A lo largo de este ejercicio se aumentó considerablemente la actividad informativa con el objetivo de comunicar puntualmente a la opinión pública las medidas que se fueron adoptando, tanto para preservar la seguridad sanitaria de nuestra clientela, como para adaptar el servicio a las estipulaciones dictaminadas por el Gobierno Vasco.

Se remitieron veinticuatro comunicados de prensa y se contactó en doscientos setenta y cuatro ocasiones con las y los profesionales de los medios de comunicación que nos demandaron información sobre algún aspecto del servicio.

Por otra parte, se convocaron doce ruedas de prensa que versaron sobre las siguientes cuestiones:

- Balance de viajes y calidad de servicio 2019, 10 de enero.
- Presentación de la II edición de la Carrera Underrun dentro de los actos del 25 aniversario de Metro Bilbao, 13 de enero.
- Inicio del Metro Music Fest dentro de los actos del 25 Aniversario de Metro Bilbao, 11 de febrero.
- Se presentaron los nuevos “Mapas de distrito” en estaciones, 15 de julio. Contó con la presencia de Eneko Arruebarrena, director gerente de Metro Bilbao, Juan Mari Aburto, alcalde de Bilbao, Amaia Agirre, alcaldesa de Getxo y Mikel Torres, alcalde de Portugalete.
- Inauguración de la muestra fotográfica: «COVID-19: una mirada desde dentro», 9 de septiembre, a la que asistieron: Cosme Naveda, presidente del colegio de médicos de Bizkaia, Juan Mari Aburto, alcalde de Bilbao, Unai Rementería, diputado general BFA-DFB, Gotzone Sagardui, consejera de salud del Gobierno Vasco y Eneko Arruebarrena, director gerente de Metro Bilbao.





- Inauguración de la exposición “UPV/EHU en nuestro entorno: la Ría del Nervión” en Bizkaia Aretoa, evento temático previo a Zientzia Astea 2020.
- Presentación del nuevo uniforme de Metro Bilbao, 2 de noviembre.
- Inauguración de la muestra: “Otl Aicher. Metro Bilbao. Arquitectura y paisaje” en el Museo de Bellas artes, 2 de noviembre
- Presentación del 5º estudio sobre el Impacto económico, social y medioambiental de Metro Bilbao, 6 de noviembre.
- Acto institucional del 25 aniversario en la estación de Ansio, 11 de noviembre.
- El 14 de diciembre, la consejera de salud, Gotzone Sagardui, junto con Eneko Arruebarrena e Itziar Larrea, visitaron la exposición fotográfica conmemorativa del Año Internacional de la Enfermera y la Matrona.
- El director gerente de Metro Bilbao, Eneko Arruebarrena, el director general de ETS, Ernesto Martínez de Cabredo y el delegado territorial de la ONCE en el País Vasco, Juan Carlos Andueza, presentaron el proyecto piloto del sistema de guiado e información para personas con discapacidad visual Navilens, 11 de diciembre.

Por otra parte, cabe destacar los reportajes que se publicaron en los periódicos Deia y El Correo con entrevistas a personas de nuestra plantilla, que como personas trabajadoras de un servicio esencial, contribuyeron a la movilidad ciudadana durante los meses de confinamiento.





PROGRAMA PUERTAS ABIERTAS

La última visita de grupo se recibió el 11 de marzo ya que fueron suspendidas por la pandemia COVID-19. En total nos visitaron 804 personas, distribuidas en 43 grupos. El conocimiento del funcionamiento del servicio continuó despertando el interés del nuestro entorno social. En cuanto a los grupos mencionar que se dividieron en: 17 de escolares de primaria, 9 de educación secundaria, 3 de formación profesional, 10 de personas discapacitadas, jubiladas e inserción social y 4 de educación especial y EPA (Educación Permanente para Adultos).

Todos ellos provenientes de los municipios de la red de metro. La explicación se llevó a cabo en euskera en un 51,16 % de los casos y en castellano en un 48.83% de los grupos.

Desde su puesta en marcha en abril de 1996, las instalaciones de Metro Bilbao han sido visitadas por 4.036 grupos, con un total de 86.392 personas por medio de este programa.





PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES



Página web

www.metrobilbao.eus

Descendió el número de visitas ya que se recibieron 6.589.485 frente a las 8.240.151 del ejercicio anterior. La información disponible en la página recibió 18.053 visitas diarias. El número de personas usuarias registró una caída del 18,95%, 836.703 personas accedieron a nuestra página web frente a 1.032.390 que lo hicieron en 2019.

Los dos meses en los que se registraron un número mayor de visitas fueron enero y marzo. Por el contrario, los de menos consultas fueron mayo y noviembre.



Facebook

<https://www.facebook.com/metrobilbao/>

El año se inició con 16.953 personas seguidoras de la página que pulsaron “me gusta” sobre la misma. A 31 de diciembre esta cifra ascendió a 17.721, sumándose 768 nuevas personas.

Durante el año se lanzaron 961 publicaciones y se recogieron 15.659 reacciones, 6.377 comentarios y 3.515 shares. En total, 25.551 interacciones.

El día con más interacciones (cualquier clic, comentario, etc. por personas usuarias únicas) fue el 24 de marzo, con 162 reacciones. Ese día se publicó la foto de los trabajos de desinfección y limpieza de alta intensidad durante la noche.





Twitter

<https://twitter.com/metrobilbaeus>

Comenzamos el año con 2.785 personas seguidoras y lo terminamos con 3.693, es decir con un incremento de 908 personas que comenzaron a seguir la cuenta.

Se publicaron 1.550 tweets que generaron 5.352 interacciones. Se obtuvieron 1.121 retweets, 3.255 “me gusta” y 976 respuestas.

El día con mayor número de interacciones fue el 11 de noviembre con motivo del 25 aniversario, seguida del 15 de marzo, por la reducción del servicio nocturno.



Instagram

https://www.instagram.com/metro_bilbao/

El ejercicio comenzó con 3.779 personas seguidoras terminando con 4.996, lo que se traduce en 1.217 nuevas personas seguidoras. Se realizaron 246 publicaciones en timeline que recibieron 26.375 “me gusta” y 693 comentarios.

El contenido de mayor alcance fue la foto del Día Internacional del Turismo (365 interacciones) seguida de la imagen de la Plaza Unamuno, en el Casco Viejo, con 350 interacciones.



Youtube

<https://www.youtube.com/channel/UCAv40wQkaNdsVZLk-OBTRHA>

Se lanzó el canal Youtube con el objetivo de poner a disposición de la clientela un espacio donde poder disfrutar de todos los vídeos vinculados a las noticias, eventos y actividades de Metro Bilbao.

El canal se abrió en noviembre y en total se consiguieron 958 visualizaciones con una duración media de 1:02 minutos. El vídeo más visto corresponde al de la campaña de las felicitaciones del 25 aniversario de Metro Bilbao, seguido de la rueda de prensa del nuevo uniforme.

Jarrai gaitzazu sareetan Síguenos en redes



metrobilbao
 metro_bilbao
 metrobilbaeus





ACCIONES DE “MÁS QUE UN METRO”

“Más que un metro” pretende aportar un plus al viaje en metro. Para ello, Metro Bilbao cede gratuitamente un espacio en sus instalaciones para la realización de acciones diversas, destinadas a enriquecer y ofrecer un valor añadido a la clientela de este transporte público.

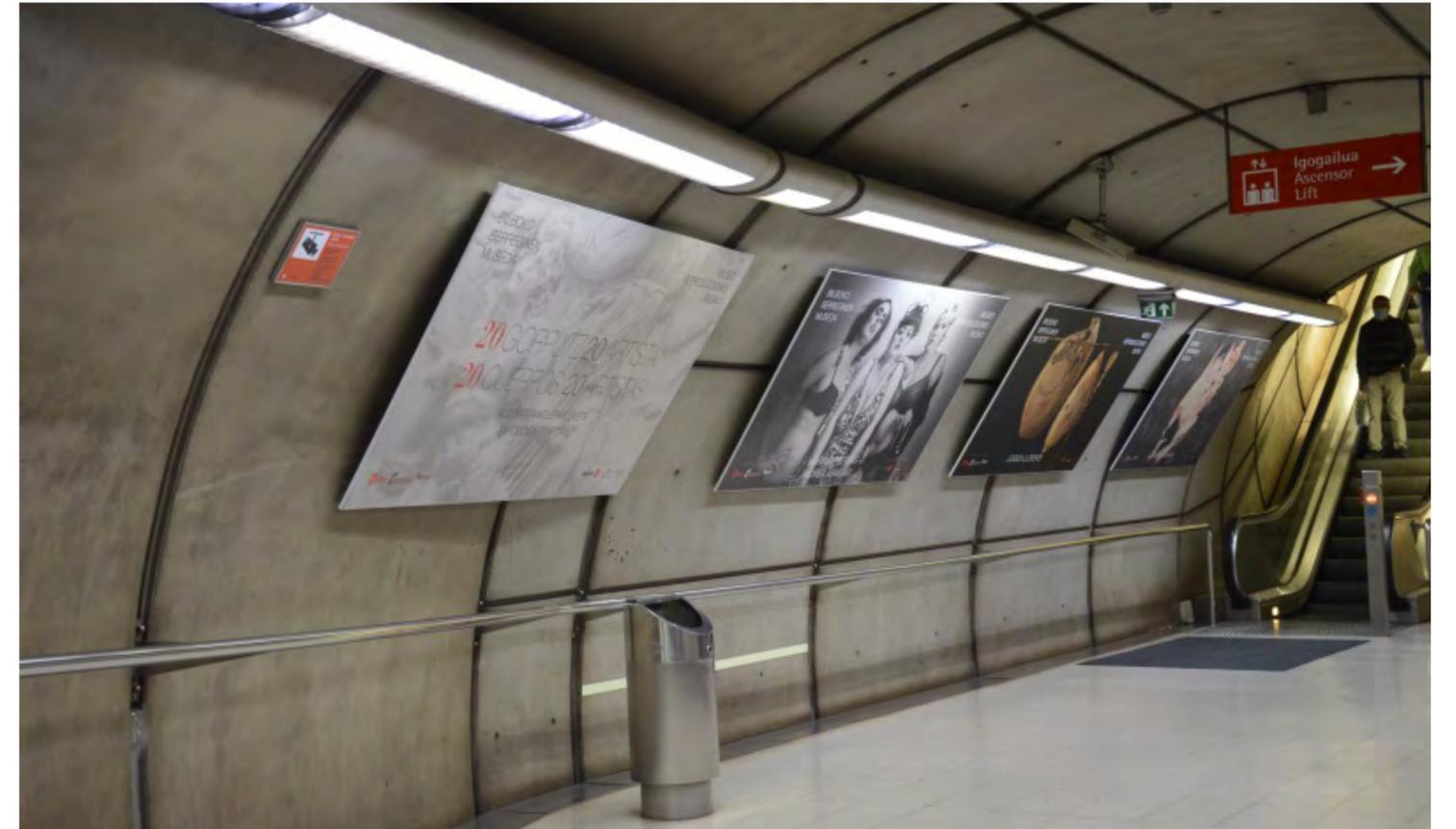
Este año el número de acciones también se ha visto reducido por efecto de la pandemia y fueron las siguientes:

- Exposición de la Asociación de Escritores Vascos en Euskera Euskal Idazleen Elkarteak.
- Exposición del Festival Loraldia dedicado a difundir y promover la cultura en euskara.
- Exposición Ayuda MAS ONG: “25 años comprometida en la construcción de un mundo más humano, justo y solidario”.
- Museo de Reproducciones de Bilbao: “Tesoros Eléctricos, 20 Cuerpos, 20 Artistas”.





- Euskampus Fundazioa: Exposición “Vista de la Ría desde una perspectiva técnica y científica”.
- La Cruz Roja de Bizkaia expuso en dos ocasiones:
 - “100 años formando personas en Cruz Roja/ Plan Cruz Roja Responde”.
 - “Juntas y juntos frente a la COVID-19” para agradecer a la sociedad en su conjunto su respuesta ante la mayor pandemia del siglo. Visibilizó el esfuerzo y la dedicación de distintos colectivos de la sociedad ante la crisis sanitaria.





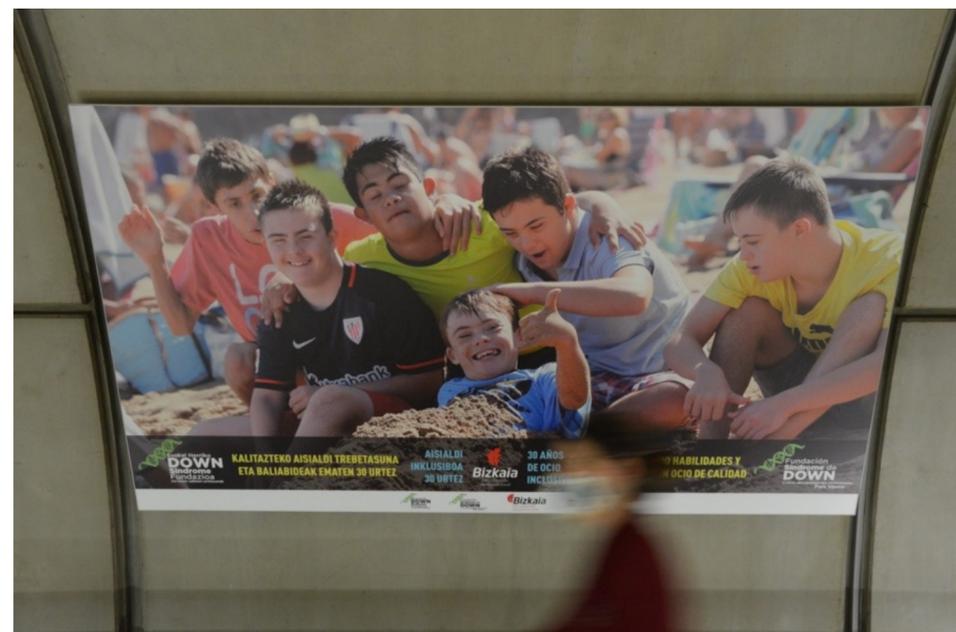
Ja! XI FESTIVAL INTERNACIONAL DE LITERATURA Y ARTE CON HUMOR
UMOREZKO LITERATURAREN ETA ARTEAREN XI. NAZIOARTEKO JAIALDIA

MARTA SANZ! PANTOMIMA FULL!
RAÚL CIMAS! EDU GALÁN!
CARLOS GARCÍA GUAL! BERTA VIAS MAHOU!
MARTÍN CAPARRÓS! AIXA DE LA CRUZ!
RUBÉN AMÓN! GUILLERMO ALTARES!
SERGIO DEL MOLINO! ISABEL VÁZQUEZ!
ROSA BELMONTE! MARÍA ELVIRA ROCA BAREA!
INÉS PARIS! JUAN BAS!
ALBA CARBALLAL! DARIO ADANTI!
CAROLINA ONTIVERO! CÉSAR COCA! BORJA CRESPO!
IMANOL ITUIÑO! ASIER SANZ!

2-11 urr./oct.
BILBAO2020
www.jabilbao.com

Sala FILARMÓNICA • EUSKAL Museoa • METRO Bilbao

Logos of sponsors: Bilbao, Bizkalia, EUSKADI, bbk, EL CORREO, ALH, metro bilbao.



- “Ja! Bilbao 2020”, XI Festival Internacional de literatura y arte con humor.
- El Colegio de Médicos de Bizkaia: “COVID-19: Una mirada desde dentro” rindiendo homenaje a sus médicas y médicos, a todo el personal sanitario y a las y los pacientes.
- BAD (Bilbao Antzerkia Dantza): “Donde yo empiezo, tú terminas”,
- “Festival Internacional de Cine Invisible– Film Sozialak 2020”. El festival muestra realidades sociales como la falta de equidad entre géneros, las violaciones a los derechos humanos, la injusticia social, la interculturalidad tan presente hoy en día en nuestra sociedad, la solidaridad, la cooperación y el respeto al medio ambiente y a la gente con proyectos de Desarrollo Sostenible.
- “Campaña 25N de la Diputación Foral de Bizkaia contra la violencia machista”.
- “Mendi Film” de la Asociación Cultural Mendi Film Festival.
- “35 años mejorando Bilbao” de Surbisa. En el 35 aniversario de la sociedad de rehabilitación del Ayuntamiento de Bilbao la muestra repasó algunas de las actuaciones promovidas a lo largo de su historia.
- Fundación Síndrome de Down: “30 años trabajando por la inclusión de las personas con discapacidad intelectual”.
- OSI Bilbao-Basurto: “¿Sabías Que...? “. Con esta selección fotográfica se ofreció un recorrido que mostró cómo, a lo largo de los siglos, las enfermeras han contribuido con sus aportaciones a mejorar la salud de las personas y de su calidad de vida.

LAS PERSONAS



- Plantilla
- Selección y promoción
- Formación
- Gestión lingüística
- Igualdad en la diversidad
- Acciones con la plantilla
- Salud y acción preventiva





PLANTILLA

Dirección	Hombres	Mujeres	Total
Dirección Gerencia	1	2	3
Adjunta a la Gerencia	294	205	499
Administración	14	5	19
Capital Humano	11	13	24
Organización y Sistemas	22	13	35
Técnica	190	9	199
Total	532	247	779





Media de edad de la plantilla

Edad	Hombres	Mujeres	Total
20-25	4	0	4
26-30	15	5	20
31-35	27	14	41
36-40	50	45	95
41-45	88	59	147
46-50	122	73	195
51-55	98	33	131
56-60	74	14	88
>60	54	4	58
Total	532	247	779

Media de edad hombres 48,67

Media de edad mujeres 45,01

Media de edad de la plantilla 47,51



SELECCIÓN Y PROMOCIÓN

Procesos de ámbito interno

Se finalizaron los siguientes:

- En la Dirección Adjunta a la Gerencia
 - Traslados voluntarios:
 - Maquinista de tracción eléctrica.
 - Supervisión de estaciones.
 - Lista de aprobado o aprobada sin plaza:
 - PMC S-C.
 - Maquinista de tracción eléctrica.
 - Atención a clientes.
- En la Dirección Técnica
 - Traslados voluntarios:
 - Personal técnico de mantenimiento mecánico-neumático.
 - Personal técnico de mantenimiento eléctrico-electrónico.
 - Lista de aprobado o aprobada sin plaza:
 - Supervisión de catenaria.
 - Personal técnico mantenimiento:
 - Señalización, comunicación y control.
 - Energía y electromecanismos.
 - Mecánico-neumático.
 - Vía.
 - Catenaria.
 - Recepción y distribución de materiales.
 - Sistema clasificación profesional:
 - Personal técnico de mantenimiento energía y electromecanismos.
- En la Dirección de Capital Humano, Dirección Técnica, Dirección de Administración y Dirección Adjunta a la Gerencia.
 - Lista aprobado o aprobado sin plaza:
 - Personal Administrativo

Procesos de ámbito externo

Se iniciaron los siguientes:

- Análisis informático (desarrollo).
- Gestión asesoría jurídica.

Se incorporaron once personas a la plantilla en los siguientes puestos organizativos:

- Orientación a la clientela y área técnica (2016):
 - Personal administrativo: 1
 - Auxiliar de línea: 3
- Análisis informático (desarrollo): 1
- Ámbito técnico (2019):
 - Maquinista de tracción eléctrica: 5
 - Personal técnico mantenimiento vía: 1

Cooperación Educativa

Dos personas (1 mujer y 1 hombre) llevaron a cabo prácticas en base a los acuerdos de cooperación educativa y prácticas en alternancia tutorizados por:

- Jefatura de contratación.
- Jefatura de control económico.





Medidas de conciliación de la vida laboral y familiar

Tipo de reducción	Hombres	Mujeres	Total
Reducciones jornada guarda legal (art. 37,5 ET)	45	85	130
Reducciones de jornada voluntarias (normativa interna MB)	22	13	35
Total	67	98	165
Porcentaje	40,61%	59,39%	100,00%





Medidas de conciliación de la vida laboral y familiar

Colectivos de Empresa	Reducciones jornada guarda legal (art. 37,5 ET)		Reducciones jornada voluntarias (normativa interna)		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Personal base de línea	34	65	17	12	128
Personal de estaciones	13	44	12	11	80
Personal maquinista trac. eléct.	20	20	4	1	45
Personal USI	1	1	1	0	3
Personal mantenimiento	7	1	2	0	10
Instalaciones	3	0	1	0	4
Material móvil	4	1	1	0	6
Personal PMC/OAC	1	7	2	1	11
PMC	1	4	2	0	7
OAC	0	3	0	1	4
Resto de colectivos	3	12	1	0	16
Total reducciones	45	85	22	13	165
Porcentaje	27,27%	51,52%	13,33%	7,88%	100,00%



FORMACIÓN

A pesar de un año tan complejo por las dificultades ocasionadas por la pandemia, el Plan de Formación contribuyó a la acogida y acompañamiento de las 36 personas que se incorporaron a la organización, que se cambiaron de puesto de trabajo dentro de la empresa, bien de forma temporal o definitiva, al desarrollo de las competencias de los diferentes puestos con la formación continua en operaciones, a la puesta en marcha de nuevos proyectos y a la mejora de los diferentes procesos de empresa.

Balance general

Se realizaron 197 acciones formativas que supusieron una inversión de 34.009 horas totales de formación.

Los indicadores más significativos fueron los siguientes:

Acciones de formación	Grupos	Personas	Horas Totales
197	390	4.130	34.009
El promedio de horas por persona		43 horas/persona (34.009 horas / 779 personas)	
Cumplimiento del plan		85 %	
Presupuesto consumido		91,2 %	
Índice de satisfacción		7,57 sobre 10	



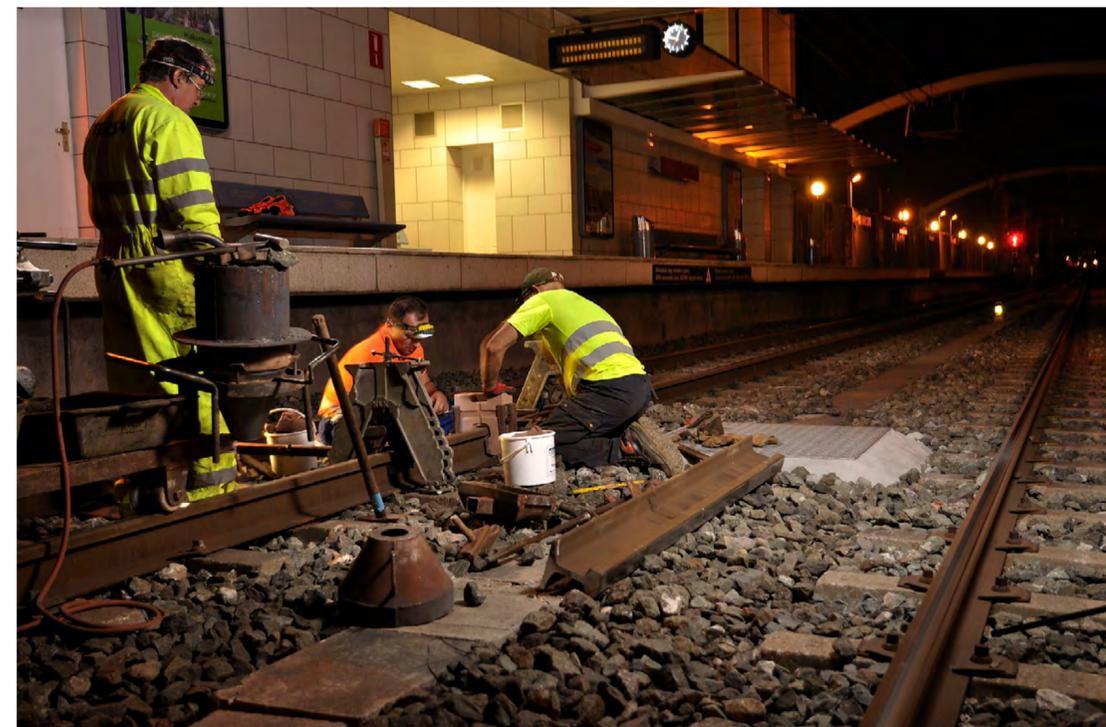
Acciones de formación

Las restricciones impuestas por el COVID-19 conllevaron la reducción del número de horas totales del año. Sin embargo, cabe destacar el aumento del número de acciones formativas, el incremento de los grupos y del número de personas que tomaron parte en la formación.

La disminución de las horas totales está relacionado, principalmente, con los siguientes aspectos:

- Se produjeron menos incorporaciones a puestos con más rotación en la operación (línea y PMC), mantenimiento de material móvil e instalaciones.
- Y, en menor medida, el confinamiento obligó a una parada de la formación presencial continua, durante de varias semanas.

Por el contrario, destacó el incremento de las acciones formativas en modalidad online, principalmente en los meses más duros de confinamiento. En consecuencia, por un lado, se aumentó el número de personas inscritas en cursos de formación online ofertados. Y por otro, varias acciones formativas se llevaron a cabo en la nueva modalidad de “Live online” mediante diversas tecnologías de videoconferencia.





Las acciones formativas más significativas en los diferentes ámbitos de la empresa fueron las siguientes:

Dirigidas a toda la empresa por la intranet

- La campaña “Hábitos saludables para vencer el COVID-19” se lanzó en la intranet el 22 de abril y obtuvo más de 520 accesos únicos y más de 300 reproducciones en cada uno de los 11 videos y 12 infografías que nos muestran cómo abordar el bienestar físico, mental y alimenticio, la productividad saludable y COVID-19.

Orientadas a toda la plantilla por correo electrónico al exterior

- Curso de ciberseguridad, en modalidad online, con una plataforma de concienciación en ciberseguridad del proveedor Kaspersky dirigido a 210 personas que tienen correo al exterior.

Para jefaturas de unidad, mandos y responsables técnicos

- Nueva aplicación: gestión de trabajos.
- Oratoria: técnicas de presentación en público.

Programas de acogida para diferentes puestos de nueva incorporación y cambios de puesto en promociones internas.

Acogida y acompañamiento de las 36 personas que se incorporaron a la organización y las que cambiaron de puesto de trabajo dentro de la empresa durante este año tan complejo.

Dirigidas al personal

- Para el desarrollo de las competencias del personal de operaciones:
- Maquinistas de tracción eléctrica, estaciones y puesto de mando:

Desarrollo profesional de enero y formación continua en áreas de conocimiento de la operación, bienestar emocional, primeros auxilios psicológicos, tecnología y plan de autoprotección y acuerdos del convenio colectivo.

Se anuló la formación presencial y se reforzó la formación online en las semanas más duras del confinamiento, desde el 13 de marzo. A partir del 18 de mayo se recupera la actividad de formación continua presencial en el simulador de conducción y en el taller de Ariz e instalaciones de línea, hasta la finalización del año.

- Formación a demanda en estaciones. Se llevó a cabo por tercer año consecutivo una encuesta sobre las necesidades de formación individual, por parte del personal formador interno. Se prescindió de la formación presencial, recurriendo a la formación online, en las semanas más duras del confinamiento, desde el 13 de marzo. A partir del 18 de mayo se recuperó la actividad de formación presencial para la puesta en marcha de la nueva estación de Ibarbengoa y se prosiguió con la formación a demanda hasta la finalización del año.



Dirigidas al personal de mantenimiento

- SCC:
 - Curso de telecomunicaciones para personal técnico de SCC/redes, cables, fibra y WIFI de nueva incorporación.
 - Nueva red IP. Netsight.
 - Accionamiento EBI Switch.
 - Aprovisionamientos.
- EEMM:
 - Aprovisionamientos.
- Vía:
 - Accionamiento EBI Switch.
 - Curso motor de aguja A700H 1 millón.
 - Seguridad en la circulación.
 - Aprovisionamientos.
- Catenaria
 - Dresina DIC-60.
 - Seguridad en la circulación.
 - Aprovisionamientos.
 - Plataformas elevadoras.
- Material Móvil:
 - Sujeción de equipos de trabajo y cargas diversas sobre vehículos de transporte.
 - Piloto de correctivo de material móvil de Rosmiman.
 - Descripción de instalación de limpieza de grafitis taller de Sopela.
 - Detector de cajas de grasa calientes.
 - Rodadura, conicidad equivalente y Aura Wheel.
 - Producción aire comprimido MN_UT600.
 - Partes de avería y boletines de reparación.
 - Averías de freno electroneumático.
 - Panel de freno. Prácticas con maleta de prueba.
 - Equilibrado de UTs. Sistemas de pesaje estático y dinámico.
 - Seccionamiento reposición tensión procedimiento 97-SP-PR-301-6.
 - Tecnologías pertinentes para substituir/reducir el uso de gases fluorados de efecto invernadero y la manera más segura de manipularlas.
 - Soldadura por arco eléctrico, soldadura blanda y corte con soplete.
 - Soldadura SMD estación área caliente y tradicional.
 - Aprovisionamiento almacenes.
 - Alternativas a la sílice.



Otras acciones formativas presenciales en otros ámbitos o unidades de negocio concretas:

- Hábitos saludables para vencer al COVID-19.
 - Bienestar emocional.
 - Técnicas y mecanismos para la reducción del estrés emocional ante situaciones conflictivas.
 - Taller on line cuerpo consciente. Cuerpo y autonomía.
 - Primeros auxilios psicológicos.
 - Sensibilización en igualdad de género.
 - Visita a Centro de Coordinación Ertzaintza de Ardatz Bizkaia.
 - Cómo teletrabajar y formarte de forma segura desde tu propia casa.
 - GIT/GITFlow.
 - Hacking ético y técnicas de Hacking avanzadas sobre Windows.
 - Administración de SAP básico.
 - Certificación de Fortinet NSE4.
 - Concienciación eficiente en ciberseguridad con Kaspersky ASAP.
 - Tablas dinámicas y Power Pivot.
 - Business Intelligence con Excel: Power Pivot + Lenguaje DAX.
- Descripción UT600 360° para PC y gafas de VR.
 - Comunicaciones efectivas en seguridad ferroviaria.
 - Capacitación BIM modulara para perfiles técnicos de la construcción.
 - Habilidades de mando y gestión de equipos.
 - Visual thinking: activa tu lenguaje visual y crea puentes entre personas, ideas y equipos.
 - Cursos de office 2019 online.



Se han realizado 79 acciones formativas online (40% del total), de inscripción libre, algunas voluntarias y otras dentro de las acciones de formación demandadas por diferentes unidades en los diferentes planes de formación.

- Dentro del “Catálogo formativo” de la Plataforma de Desarrollo de Personas donde se han inscrito un total de 164 personas en los diferentes grupos abiertos:
 - Agujas.
 - Repaso rescate en ascensores.
 - Video COVID-19.
 - Navegación básica plataforma desarrollo de personas 9023.
 - Administración de datos con excel 8973.
 - Buenas prácticas para prevenir contagios del COVID-19 en el trabajo 8968.
 - Conocimientos básicos explotación ferroviaria 8963.
 - Riesgos biológicos. Exposición al nuevo coronavirus 8958.
 - Trucos para ejercitar la memoria. Video.
 - Eres creativo, lo sepas o no. Video.
 - Método SCAMPER pensamiento creativo.
 - Equipos de trabajo. Videos.
 - Método KAIZEN - Mejora continua.
 - Actitud, Decisión y Autoconocimiento. Videos.
 - Programación neuro lingüística. Videos.
 - El proceso de aprendizaje. Videos.
 - Inteligencia emocional. Videos.
 - Los seis sombreros para pensar de Edward de Bono.

- UT600 360° con Chrome o Firefox.
- Habilidades personales y relacionales 8873.
- Navegación básica plataforma desarrollo de Personas 8863.
- Modos de transporte 8453.
- Modos de transporte 11285.
- Conocimientos básicos explotación ferroviaria 11261.
- Normativa de trabajos en vía 10991.
- Curso básico lengua de signos.

- Con la plataforma de SNACKSON y la metodología denominada “Microlearning” se han lanzado todas estas campañas de matriculación libre en las que han participado un total de 131 personas:
 - Micro curso acoso.
 - Micro curso brain training.
 - Micro curso el futuro es ahora.
 - Micro curso “Esto también es inglés”.
 - Micro curso gestión del estrés.
 - Micro curso inteligencia emocional y atención al cliente.
 - Micro curso medidas preventivas para el personal administrativo.
 - Micro curso negociación eficaz.
 - Micro curso presentaciones eficaces.
 - Micro curso reuniones eficaces.
 - Micro curso técnicas de mediación y gestión del conflicto.
 - Micro curso teletrabajo en las empresas.



GESTIÓN LINGÜÍSTICA

Todas las acciones que se realizaron estuvieron supeditadas a la situación sanitaria de cada momento.

Lectura de Clásicos

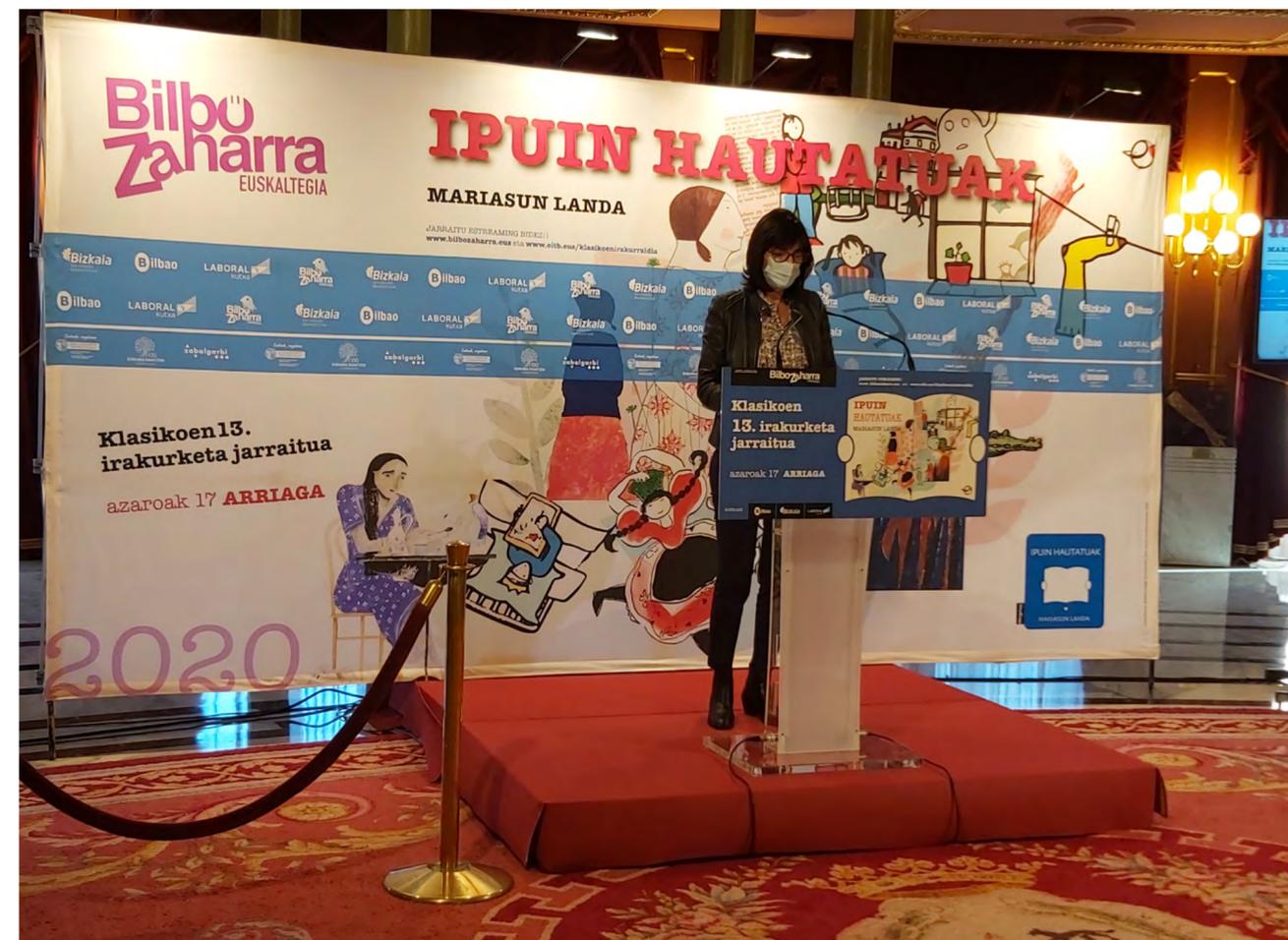
La decimotercera edición de la Lectura de Clásicos homenajeó a la literatura infantil y juvenil. Para ello, se recogieron algunas de las narraciones más conocidas de Mariasun Landa en una colección expresamente creada para la lectura.

Como es habitual, personas de todos los ámbitos de la sociedad vasca tomaron parte en esta lectura, y en representación de Metro Bilbao participó Teresa Chaves. Una novedad de esta edición fue la participación de niños y niñas que tuvieron que hacerlo de forma telemática, al igual que los y las estudiantes de las euskal etxeak internacionales.

El evento se organiza normalmente en junio, enmarcado en la fiesta de los y las estudiantes de euskera a la finalización del curso. Pero este año, debido a la situación generada por la COVID-19, se postergó al 17 de noviembre, en un formato más pequeño.

Euskaraldia: 15 días de euskera

Se celebró del 20 de noviembre al 4 de diciembre. Se alcanzó el compromiso de participación como arigunes de las áreas de empresa de gerencia, dirección de capital humano, gestión del servicio, unidad de marketing, unidad de comunicación, recepción y atención a clientes. En total fueron 167 personas las que tomaron parte, de las que 97 fueron mujeres y 70 hombres; 116 ahobizi y 51 belarriprest.





II Plan de Gestión Lingüística 2020-2022

Se continuó trabajando en este proyecto que es el resultado de una reflexión y análisis de la realidad lingüística de la empresa. Fue elaborado por la Comisión de Diseño integrada por once personas vasco parlantes de distintas áreas de la empresa y contó con la asistencia de Ahize (AEK). Su finalidad se centró en recopilar opiniones y puntos de vista diversos.

El objetivo principal fue el de concretar la función y el lugar que ocupan las lenguas en la identidad y en la actividad de la empresa para posteriormente, integrarlas en la cultura y en la sistemática de la organización. Por lo tanto, se trata de que la normalización del euskera como lengua de servicio y lengua de trabajo se hagan efectivas.

La primera parte del proyecto consistió en recabar información sobre la situación actual en la organización para posteriormente, trabajar los criterios generales del plan que son: equidad/paridad entre lenguas y culturas, respeto a los derechos lingüísticos, empoderamiento de los y las euskaldunes, interseccionalidad del euskera como lengua minorizada y desarrollo humano sostenible.





IGUALDAD EN LA DIVERSIDAD

Se llevaron a cabo las siguientes iniciativas:

Formación en materia de igualdad

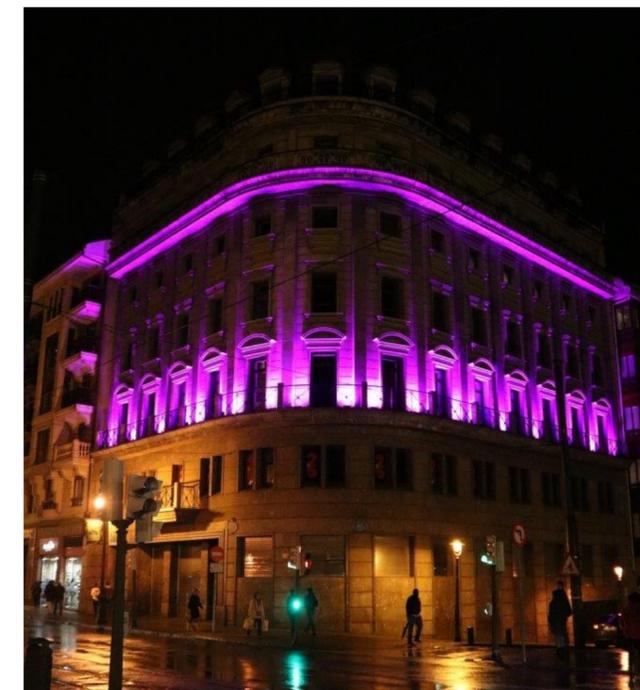
- Formación al comité de dirección, comité de empresa, delegación de prevención y mesa negociadora del convenio en materia de igualdad. Se realizaron en formato de taller buscando la participación activa y la reflexión conjunta de las personas participantes, empleando para ello dinámicas, ejercicios y vídeos.
- Diálogos virtuales: hombres y cuidados en intranet.
- Formación Antirumores Xenófonos con formación on line para toda la plantilla.

8 de marzo Día Internacional de las Mujeres

Se colocaron 450 carteles en las estaciones con el lema “Sin paradas hasta la igualdad”, se publicó en página web y en redes sociales y se editaron pines magnéticos.

Así mismo, se repartió entre la plantilla una gorra.

Se iluminó de color morado el edificio de las oficinas centrales.



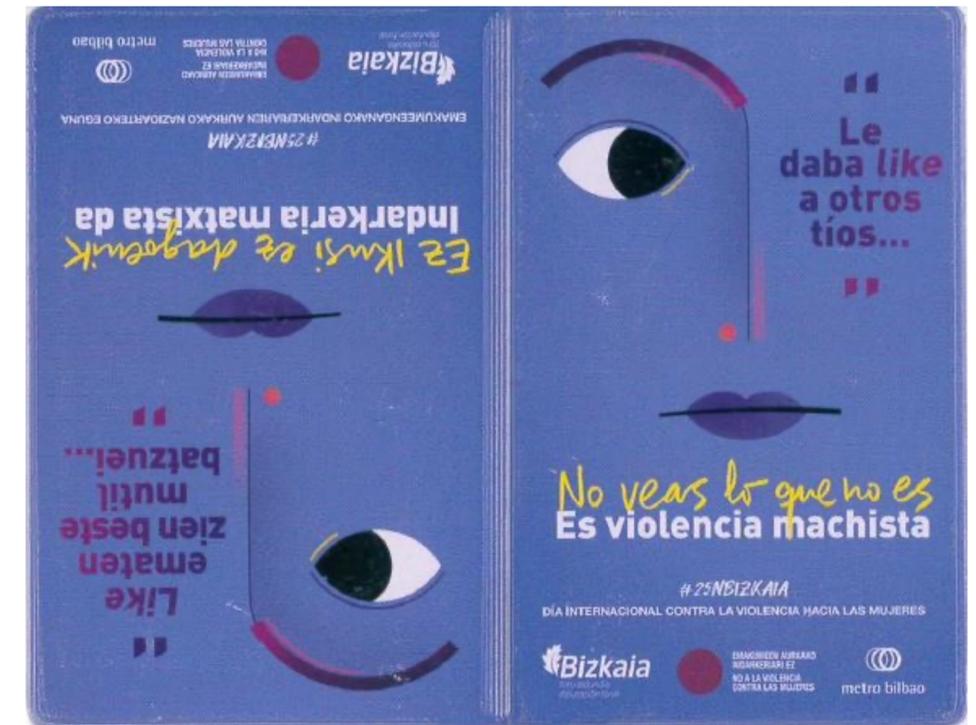


25 de noviembre Día Internacional para la eliminación de la violencia contra las Mujeres

Se colocaron 450 carteles en los diferentes soportes y se divulgó en la página web y en redes sociales. Asimismo, se exhibió una pancarta en el edificio de las oficinas centrales.

Se acogió la muestra patrocinada por la Diputación Foral de Bizkaia con el lema “Le daba like a otros tíos.....No veas lo que no es, es violencia machista”.

Se editaron 10.000 fundas para barik, conformando parte de la campaña que la institución elabora con motivo del Día Internacional contra la Violencia hacia las Mujeres.





Foro Igualdad Emakunde

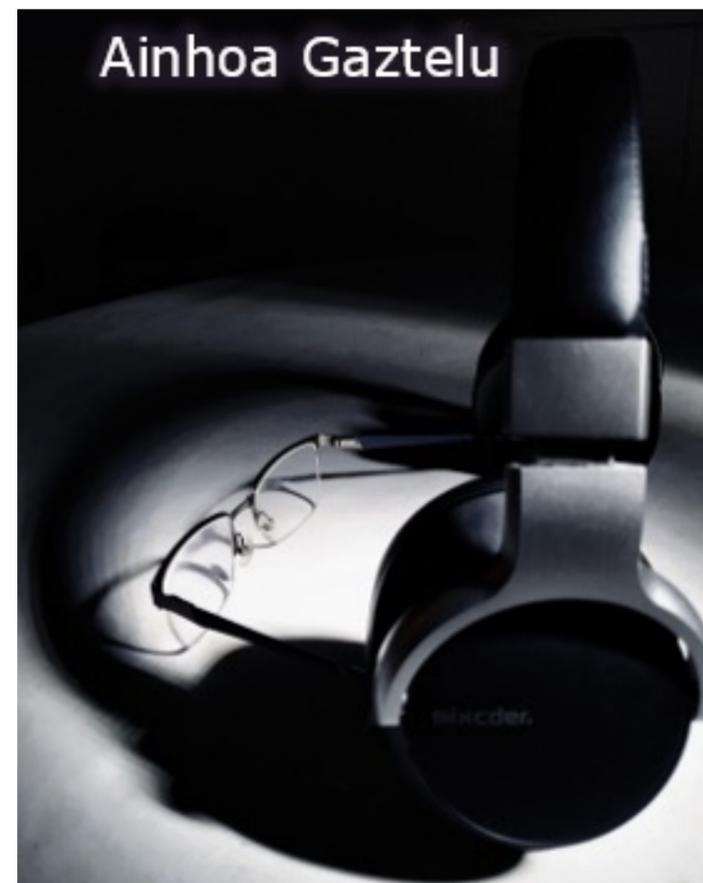
Se culminaron las actividades enmarcadas dentro del Foro de Igualdad de Emakunde correspondiente al año 2019:

- III Concurso de cuentos por la Igualdad Metro Bilbao-Euskotren-Euskal Trenbide Sarea, con el lema “Seré yo quien decida”, dirigido a la plantilla, parejas, cónyuges, e hijas e hijos del personal de Metro Bilbao, Euskotren y ETS.
- III concurso de fotografía por la igualdad, dirigido a personas de Metro Bilbao y familiares, con el lema de la campaña de Emakunde “Seré yo quien decida”.

Concurso de fotografía por la Igualdad

El 25 de noviembre se publicó la IV edición del Concurso de Fotografía con el lema de Emakunde de la campaña del Día Internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres. “Si la escuchas, la verás”, dirigido a toda la plantilla y a sus familiares.

La fotografía de Ainhoa Gaztelu fue la ganadora y las finalistas fueron las de Joseba Segura e Iñigo Aguirre.





Publicación Bardin 2 y 3

Esta publicación divulgativa semestral resume las acciones más relevantes del plan de igualdad y del plan de gestión lingüística. Hasta ahora se editaba en formato papel, pero la pandemia lo ha reducido a su difusión en formato telemático.

V Plan de Igualdad

Se presentó a Emakunde el V Plan de Igualdad de mujeres y hombres 2019-2022. Asimismo, se presentaron los datos exigidos por el Ministerio de Igualdad para la prórroga del Distintivo de Igualdad y a Emakunde para renovar el reconocimiento como entidad colaboradora. El plan se publicó en la intranet como una de las líneas estratégicas de la empresa.

Por otra parte, se implantaron medidas que favorecieron la incorporación, la permanencia y el desarrollo de las mujeres de cara a asegurar una participación equilibrada en comités y comisiones de trabajo.

Concurso Beldur barik para la prevención de la violencia sexista dirigida a jóvenes

Se divulgó este concurso impulsado por Emakunde, que además contó con la colaboración de todas las instituciones vascas, para la prevención de la violencia sexista dirigido a jóvenes de entre 12 y 26 años.



ACCIONES CON LA PLANTILLA

Firma Convenio Colectivo

El 23 de julio se firmó el documento para un periodo de validez de dos años, 2020 y 2021. El acuerdo contó con el apoyo de una mayoría sindical, y más concretamente de cuatro de los seis sindicatos que componen el Comité de Empresa: CIM, CCOO, LAB y ESK.

La firma del convenio es el exponente máximo de la apuesta de las personas, por llegar a acuerdos en las relaciones laborales.





Elecciones sindicales

El 17 de diciembre se celebraron las elecciones para elegir la representación de las y los trabajadores en el comité de empresa. La jornada transcurrió sin incidentes, contó con la participación global del 91,86% de la plantilla y resultó la siguiente representación:

	Personal técnico y administrativo	Personal especialista y no cualificados	Total
	2	2	4
		2	2
		2	2
	1	6	7
		1	1
	1	1	2
		2	2
		1	1



SALUD Y ACCIÓN PREVENTIVA

A continuación, se presenta la evolución de los indicadores de absentismo por enfermedad (ITCC) y por accidente (ITCL).

Absentismo laboral	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
% ITCC Enfermedad	6,07	4,23	4,97	5,76	6,19	6,59	7,14	7,85	11,64
% ITCL Accidente	0,19	0,33	0,37	0,28	0,59	0,51	0,54	0,46	0,43





Accidentabilidad

Se produjeron 15 accidentes laborales con baja, resultando los indicadores de accidentabilidad que se exponen a continuación:

Año	Horas Trabajadas	Nº Accidentes			Absentismo		Índice de Frecuencia		Índice de Gravedad
		Baja	Sin Baja	Baja in itinere	Horas	%	Baja	Total	
12	944.068	19	51	3	1.966	0,19	20	74	0,19
13	948.085	16	55	8	3.434	0,33	17	75	0,38
14	968.672	24	61	3	3.955	0,37	25	88	0,43
15	985.290	20	54	1	3.038	0,28	20	75	0,28
16	968.494	23	56	5	6.373	0,59	24	82	0,62
17	961.680	26	64	4	5.514	0,51	27	94	0,56
18	972.710	27	41	2	5.960	0,54	27	70	0,63
19	990.252	15	48	5	5.146	0,46	15	64	0,48
20	965.624	27	42	2	4.887	0,43	28	71	0,57

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

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

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

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

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

RECURSOS TÉCNICOS



- Instalaciones
 - Equipamiento
 - Principales realizaciones
 - Mantenimiento
- Material móvil
 - Datos de material móvil
 - Equipamiento en talleres
 - Principales realizaciones
- Oficina Técnica





INSTALACIONES

Equipamiento

Energía	
Subestaciones de 30 Kv	10
Subestaciones de 13,2 Kv	2
Potencia instalada (MVA)	136,9
Centros de transformación de 13,2 Kv	31
Potencia instalada (MVA)	48
Centros de transformación de 3 Kv	14
Consumo anual AT GWh	64,06

Instalaciones electromecánicas	
Escaleras mecánicas y pasillos rodantes	142
Ascensores	114
Funiculares	2
Ventilación de extracción bajo andén (E.B.A.)	22
Caudal de aire extraído por ventilador	12m3/s
Ventilación de emergencia	48x2
Caudal de aire extraído/impulsado por equipo de ventilación	90m3/s
Pozos de bombeo	71
Máquinas canceladoras (CAE)	430
Máquinas expendedoras automáticas (MEAT y MiniMEAT)	234
Compuertas anti-inundación de accionamiento hidráulico	4



Vía	
Ancho de Vía (mm)	1.000
Longitud vía doble (km)	41,92
Longitud vía única (km)	3,17
Vía en túnel (km)	24,28
Vía en superficie (km)	20,82
Vía en placa (km)	28,26
Vía en balasto (km)	16,84
Desvíos simples	73
Desvíos escape	5
Dobles desvíos diagonales	20
Aparatos de dilatación	32
Encarriladoras	10
Travesía	1

Catenaria	
Tensión de catenaria (voltios en corriente continua)	1.650

Material móvil auxiliar	
Dresina	2
Vehículo mixto carretera-vía (Unimog)	1
Vehículo mixto carretera-vía (Quad)	1
Alucar	1
Tolvas	2
Plataformas	4

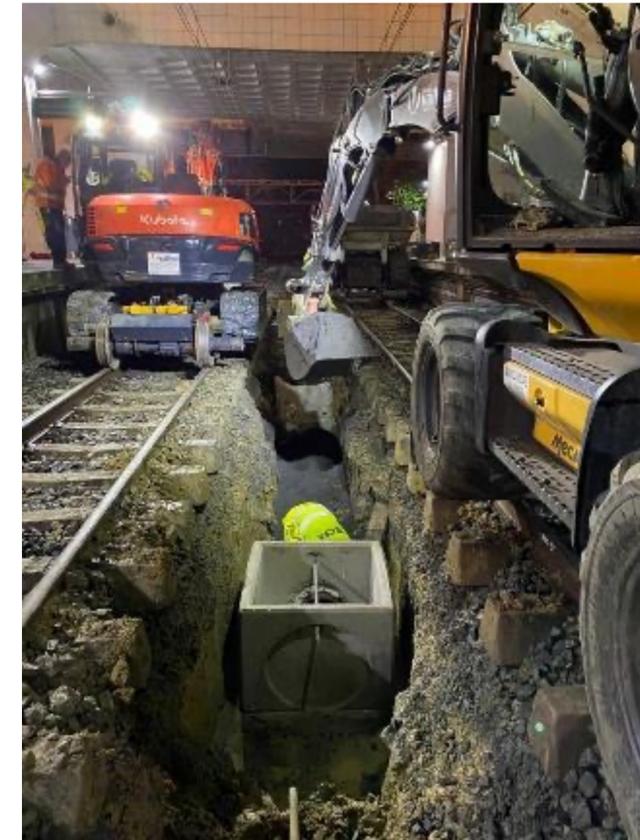


PRINCIPALES REALIZACIONES

Obras de renovación y de mejora

En vía

- Mejora de la red de drenaje y saneamiento en Larrabasterra y renovación de vía del tramo Ibarbengoa-Larrabasterra.





- Renovación de vía del Tramo Erandio-Astrabudua y mejora del drenaje en coordinación con el CTB.
- Renovación de vía en placa en Erandio (vía 2).
Renovación de la vía en placa tipo STEDEF por una tipología de vía en placa con sujeciones adherizadas sin losa armada, sin afección a las circulaciones para mejorar problemas de vibraciones transmitidos al entorno urbano por la superestructura e infraestructura de vía dentro del soterramiento de Erandio vía 2 (tramo Erandio-Astrabudua).





En catenaria

- Mejoras en el esquema de electrificación en Sopela Cocheras para disponer de mayor versatilidad de cara a situaciones que requieren corte de tensión. Se dispusieron seccionadores adicionales que permiten definición de zonas neutras específicas para escenario nocturno e independización de la vía 3 respecto de la playa de vías de Sopela.
- Mejoras en la instalación de electrificación en diversas diagonales en varias bretelles para dotarle de mayor flexibilidad y evitar posibles incidencias (Sopela, Aiboa y Leioa).





Obras de Infraestructuras

- Ejecución de nuevos cerramientos de vía en los tramos de: Urduliz-Plentzia, Berango-Larrabasterra, Erandio-Astrabudua y Aiboa-Algorta.
- Mejora contención taludes con ejecución de nuevos muros contención y refuerzo de taludes en el tramo Erandio-Astrabudua.
- Nuevas canalizaciones de drenaje para evacuaciones del agua de la plataforma de vía en la estación de Larrabasterra.





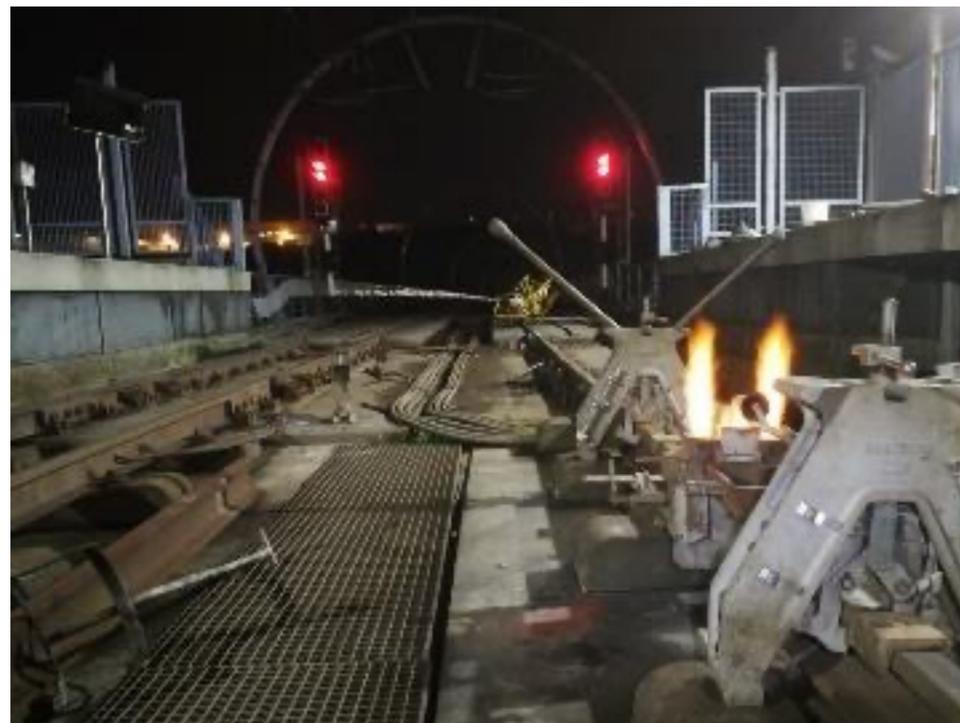
- Pantalla acústica vegetal en Neguri con el objetivo de minimizar el impacto acústico del tránsito de trenes y de la interacción rueda carril en una zona en curva con viviendas próximas. A iniciativa del Consorcio de Transportes de Bizkaia.





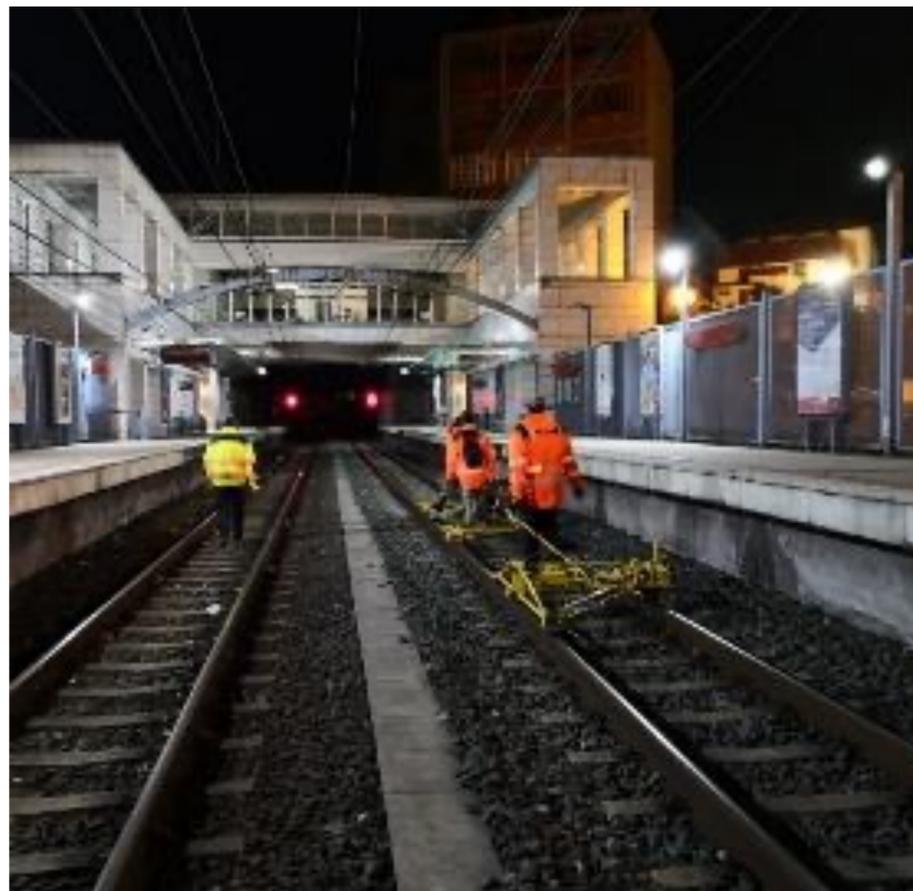
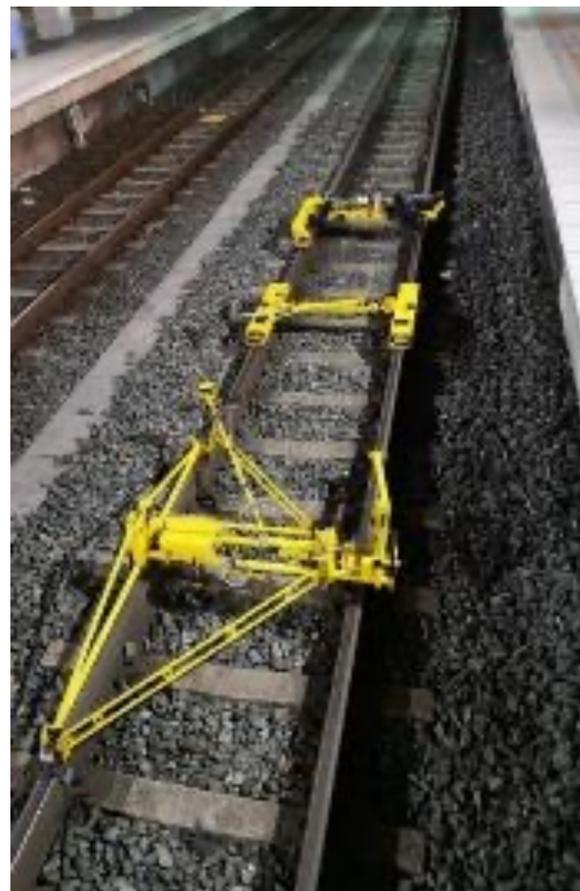
Mantenimiento

- Renovación de carril de varias curvas por final de vida útil del carril y de los aparatos de vía en los siguientes tramos: Deustu-Sarriko, Ibarbengoa-Berango-Larrabasterra, Gobela-Neguri y Urduliz-Plentzia. Del mismo modo, se renovaron cruzamientos y agujas de algunos los aparatos de vía de Bolueta, Aiboa, Abando e Ibarbengoa.





- Inspección continua en parámetros de vía. Además de las campañas de auscultación de ultrasonidos y de geometría de vía, se incorporaron la toma de datos de desgaste de carril y desgaste ondulatorio en continuo.





Renovaciones de materiales de catenaria

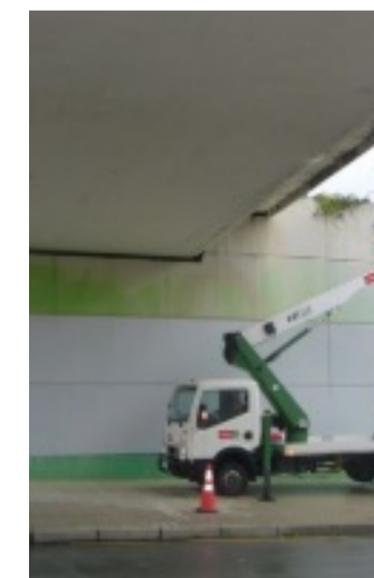
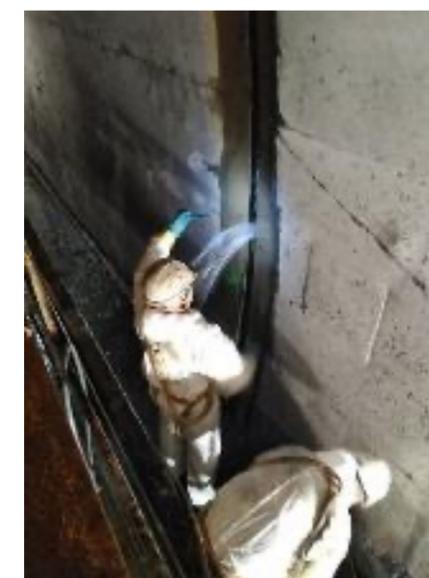
- De macizos y postes de catenaria en: Ibarbengoa-Larrabasterra, Larrabasterra-Sopela-Urduliz y Erandio-Astrabudua.
- Se sustituyó el hilo de contacto en los tramos con desgaste, los ruptores – seccionadores en Lutxana y Leioa, aisladores tanto en catenaria convencional como rígida en diversas zonas de la línea y brazos y atirantados en diversos puntos de la traza.
- Pintado de estructuras metálicas de catenaria, renovación en postes y elementos de catenaria en Leioa, Lamiako, Neguri, Bidezabal, Larrabasterra, Sopela y Plentzia.





En Infraestructuras

- Mejora paseo de acceso del área técnica de Sopela al apeadero de Sopela de vía 2.
- Renovación de bandejas en el túnel bajo escaleras mecánicas y de protección ante la proximidad de catenaria en Deustu, Moyua, Santimami/San Mamés, Indautxu y Sarriko.
- Canalización de goteras y adecuación de la manta impermeabilizante en los túneles en los siguientes tramos: Indautxu-San Ignazio, San Ignazio-Gurutzeta/Cruces y Peñota-Kabiezes.
- Reparaciones en puentes en el paso inferior de Ormaza, Villaverde y Getxo.





Mejora en medios técnicos

- Nueva dresina de electrificación para mantenimiento de catenaria.
- Nuevo vehículo bivial para mantenimiento de vía.
- Revisión de pértigas de mantenimiento y adecuación de su almacenaje.





Actuaciones en señalización y comunicaciones

- Segmentación y seguridad informática de las estaciones.
- Mejora de la detección de intrusión en subcentrales y salidas de emergencia.
- Medidas para el plan de protección específico en las oficinas centrales.
- Modificaciones en Puesto de Mando Centralizado (PMC) para el envío de la información de tráfico a la aplicación externa NAVILENS, para personas con discapacidad visual.
- Implantación de un sistema de monitorización de la red IP.

Modificación de la aplicación de megafonía a trenes

Surgió de la necesidad detectada por el área de marketing y comunicación junto con el PMC, de poder programar el envío de un mensaje repetitivo con un intervalo de tiempo configurable a todos los trenes que llegan a una estación determinada, también configurable, con el fin de poder informar a los clientes de posibles afectaciones al servicio.

Migración a cámaras de videovigilancia IP

Renovación cámaras acceso “Intermodal Bilbao” en la estación de Santimami/San Mamés a tecnología IP.

Suministro e instalación señales LED

Contratación del servicio para el suministro e instalación de señales ferroviarias en tecnología LED.

Renovación teleindicadores

Renovación de teleindicadores de las estaciones de Urbinaga y Etxebarri a tecnología LED.

Plataforma unificada de comunicaciones enclavamientos

Se propusieron los siguientes cambios:

- Renovar el equipamiento con soluciones disponibles en el mercado y fácilmente reemplazables en el futuro.
- Implantar una infraestructura de comunicaciones basada en red TCP/IP MPLS más eficiente y fácilmente administrable.
- Implantar un protocolo de comunicaciones único, estándar, eficiente y de carácter no propietario en la red de señalización.
- Implantar un sistema de información central como repositorio de información técnica (manuales, planos...) y de las últimas versiones del software de los equipos de la Plataforma.
- Reducir el número de tipologías de sistema en los enclavamientos utilizándose los mismos tipos de equipos en la medida de lo posible (mismos PCs, mismos PLCs...).
- Implantar una arquitectura con equipamiento/software fácilmente migrable, modificable y reemplazable, que permita escalar/adaptar el sistema a los nuevos requisitos de comunicaciones/mantenimiento del futuro.



Actuaciones en energía y electromecanismos

- Instalación de equipos de aire acondicionado en diferentes dependencias.
- Cambio de iluminación de escaleras mecánicas de las estaciones de Santutxu, Santimami/San Mamés, Basarrate y San Ignazio.
- Cambio de iluminación alumbrado exterior taller de Ariz.
- Mejora ventilación cuarto técnico y actualización del software de repuestos de los funiculares Mamariga.
- Instalación de sistemas redundantes de alimentación para nuevo CPD de Ariz.
- Instalación de nuevos sistemas de potencia de AT para dotar de redundancia a la SS/EE de Ariz y el taller de Ariz.

Otras actuaciones

- Limpieza de ropa de trabajo.
En aplicación del RD665/1997, y concretamente en lo relacionado con los trabajos que conllevan una exposición al polvo de sílice libre cristalina, se establecieron una serie de medidas.
- Limpiezas y desinfecciones específicas COVID-19 de las estaciones, áreas técnicas, OACs y edificios de oficinas.
- Plataforma unificada de comunicaciones enclavamientos.
- Se contrataron dos furgonetas eléctricas para mantenimiento.
- Se continuó con la sustitución del sistema de amaestramiento mecánico por el electromecánico.





MATERIAL MÓVIL

Datos del Material Móvil

Material móvil	46
Unidades de tren UT-500	11 de 4 coches
	13 de 5 coches
Unidades de tren UT-550	13 de 4 coches
Unidades de tren UT-600	9 de 5 coches
Material móvil auxiliar	12
Dresina	2
Vehículo mixto carretera-vía (Unimog)	1
Vehículo mixto carretera-vía (Quad)	1
Alucar	1
Tolvas	2
Plataformas	3
Plataforma auxiliar de arrastre	2





Equipamiento de mantenimiento de material móvil

Taller de Sopela

- 3 vías de fosa con plataformas de acceso al techo de la unidad.
- 7 vías de depósito.
- 1 vía de desmontaje de bogies.
- Laboratorio de electrónica.
- Laboratorio de neumática.
- Torno de ruedas Danobat con sistema de precarga.
- Cabina de pintura. Permite pintar un coche completo de una unidad.
- Túnel de soplado. Permite realizar el soplado de equipos bajo bastidor y del equipo de aire acondicionado en el techo de la unidad de una manera automática. Plataformas de acceso al techo de la unidad a lo largo de toda su longitud en las vías de mantenimiento de foso.
- Dos vías de levante. Permiten levantar la unidad completa, de cinco coches, por medio de columnas de elevación.
- Equipo de encarrilamiento para actuación urgente.
- Equipamiento en vía de pruebas de un sistema ATP/ATO. Para poder realizar 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 y la unidad moviéndose con tracción propia a 3 Km/h.
- Foso de limpieza de bogies. Para limpiar los bogies de la unidad antes de las revisiones y con anterioridad al torneado de ruedas.
- Centralización y automatización de alumbrado de taller.
- Banco de pruebas de equipos de sistemas de información.
- Cabina de limpieza y pintura.
- Dos grúas puente de 12,5 Tm.
- Dos polipastos, de 1 y 1,5 Tm en vía 11.
- Grúa ligera, de 1 Tm, en plataforma vía 10.
- Dos carretillas elevadoras a batería, de 5 y 1 Tm.
- Una plataforma elevadora eléctrica de traslación manual.
- Una plataforma electro hidráulica para montaje y desmontaje motores tracción.
- Cuatro plataformas elevadoras eléctricas autopropulsadas mediante batería.
- 2 bastidores para apilamiento vertical de bogies.
- 3 bastidores para apilamiento vertical de ejes montados.
- Maquinaria auxiliar: torno semiautomático, fresadora, prensa, esmeril, sierra, etc.
- Sistema de carga de aceite nuevo y recogida de aceite usado en reductoras de UTs.
- 1 útiles de desmontaje de puertas de clientes.
- 1 máquina de soldar por electrodo.
- 1 máquina de soldar TIG.
- Puerta corredera en plataforma vía 10.
- 1 transportador eléctrico de cargas paletizadas.
- Máquina de limpieza de piezas mecánicas.
- Máquina de ensayo de amortiguadores de lazo.
- 4 máquinas de recarga de líquidos refrigerantes para aire acondicionado.
- Máquina de pruebas de válvulas de panel neumático.
- Sistema integral de rodadura, Aura Wheel de la compañía NEM SOLUTIONS con sistema de detección de impactos verticales (planos en ruedas).
- Sistema de calefacción general nave mediante tubos radiantes alimentados a gas natural.
- Equipo neumático de fijación de lunas de UTs.
- Equipamiento mecánico para fijación de lunas laterales y frontales en UTs.
- Plataforma de protección para mecanismo de fijación de lunas en UTs.
- Remolcador de bogies.
- Equipo de calado y decalado acoplamiento motor-reductor.
- Sistemas de retención de caída a fosa en las vías de mantenimiento 8-10 y en parte de las vías de depósito 3 y 6.
- Líneas de vida verticales en acceso a tolvas y silo de almacenamiento de arena.
- Equipo dosificador para engrase de acoplamiento Flender.



Taller de Ariz

- 3 vías de fosa.
- 12 vías de depósito.
- 1 vía de depósito habilitada para mantenimiento.
- Laboratorio de electrónica.
- Laboratorio de neumática.
- Cabina de limpieza.
- Plataformas de acceso al techo de la unidad, a lo largo de toda ella, en las vías de mantenimiento.
- Sistemas de retención de caída a fosa en las vías de mantenimiento 12-14, 15 y 16.
- Líneas de vida verticales en acceso a tolvas y silo de almacenamiento de arena.
- Una vía levante que permite levantar la unidad completa, 5 coches, por medio de 20 columnas de elevación.
- Ménsula giratoria con polipasto en vía 16 para desmontaje de compresores de aire acondicionado y pantógrafos.
- Equipamiento en vía de pruebas de un sistema ATP/ATO. Para realizar las comprobaciones de los equipos instalados.
- Sistema automático de transporte y aspiración de arena.
- Máquina de lavado de trenes. Permite lavar una unidad con la máquina fija, moviendo la UT con tracción propia a 3 Km/h.
- Centralización y automatización alumbrado del taller.
- 2 útiles para desmontaje de Disyuntores.
- 1 útil para desmontaje de puertas de viajeros.
- 1 máquina de filtrado de pintura de interiorismo.
- 1 máquina de soldar por electrodo.
- 1 máquina de soldar TIG.
- 1 grúa de 12 TN.
- 2 unidades plataformas elevadoras.
- Puerta corredera en plataforma vía 16.
- 2 carretillas elevadoras.
- 1 transportador eléctrico de cargas paletizadas.
- Máquina de limpieza de piezas mecánicas.
- Máquina de ensayo de amortiguadores antilazo.
- 2 máquinas de carga refrigerante onduladores.
- Máquina de pruebas de válvulas de panel neumático.
- Maquinaria auxiliar: torno semiautomático, fresadora, prensa, esmeril, sierra, etc.
- 1 recinto de pintura.
- 1 Mesa desmontaje de componentes bogie con plataforma de acceso zona superior del bogie.
- Una plataforma electro hidráulica para montaje y desmontaje motores tracción.
- Un Torno de foso para re perfilado de ruedas de UTs y discos de freno DANOBAT RAILWAYS SYSTEMS situado en vía 13.
- Un medidor de parámetros de rueda automático al paso de UT hasta 10km/h situado en vía 10.
- Sistema integral de rodadura, Aura Wheel de la compañía NEM SOLUTIONS con sistema de detección de impactos verticales (planos en ruedas).
- 3 bastidores para almacenaje de ejes montados de UTs.
- 3 máquinas de recarga de refrigerante.
- Plataforma elevadora para montaje y desmontaje de equipos bajo bastidor de UT.
- Equipamiento mecánico para fijación de lunas laterales y frontales en UTs.
- Remolcador de bogies.
- 1 plataforma elevadora móvil para desmontaje de cofres de onduladores y baterías.
- 1 plataforma elevadora para desmontaje de tándems motores.
- Plataforma de protección para mecanismo de fijación de lunas en UTs.

Equipamiento en vía

- Equipo detector de planos y de cajas de grasa caliente entre las estaciones de Indautxu y Santimami/San Mamés.
- Equipo de pesaje dinámico, entre las estaciones de Indautxu y Moyua.



Principales realizaciones

En Talleres

Se continúa con las mejoras en el equipo de aspiración de cofres y túnel de soplado, de cara a mejorar su accesibilidad y protección, montando escaleras y plataformas de acceso con sus líneas de vida pertinentes.

Taller de Ariz

Unidades de tren

- Revisión principal P3 de 5 unidades de la serie 500.
- Revisión principal P3 de equipo de aire acondicionado de 3 unidades de la serie 600.
- Renovación del suelo de 9 coches completos y 9 plataformas de viajeros de 9 unidades de tren.
- Renovación de asiento del maquinista en 8 unidades de tren de la serie 500.
- Instalación de un prototipo de nuevo registrador tacográfico en la Ut604 que mejora notablemente el registro de señales en las unidades de tren.
- Reforma del sistema CCTV en las unidades de tren de la S500, que permite realizar la descarga WIFI de las imágenes.
- Reforma conexión de contadores de ENERGIA CONSUMIDA Y ENERGIA RECUPERADA en armario BT de cabina 1, de cara a evitar fallos en las lecturas.
- Reforma alumbrado focos exteriores en las unidades de tren de la S550.
- Actualización y mejora de software en sistema de información a viajeros de la S600, que mejora la fiabilidad del sistema.
- De cara a mejorar la seguridad, se ha colocado en unidades de tren S500 y S550, una cubierta en el regletero de armario BT de cabina.
- Adecuación de 193 puertas de viajeros en las unidades de la serie 500.

Principales indicadores

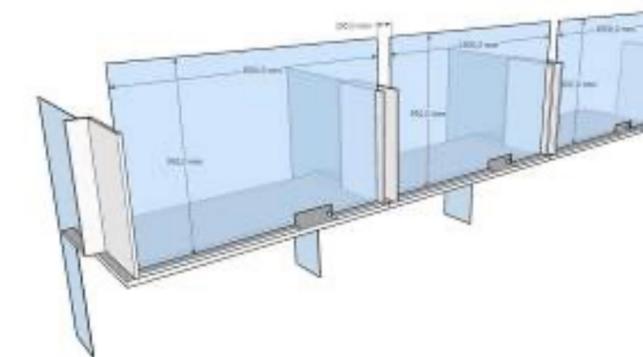
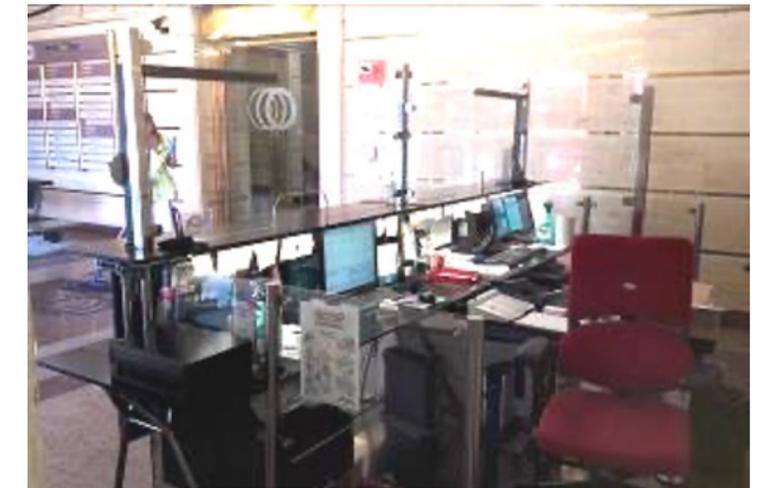
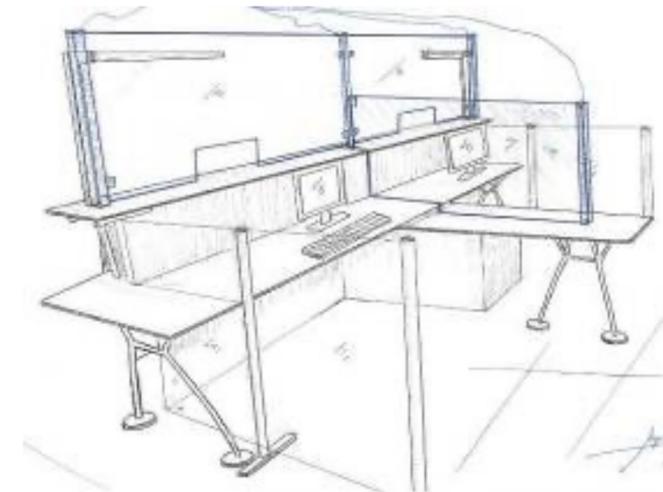
Concepto	2019	2020
Consumo kwh/coche km		
Medido en watorámetro	2,02	1,90
Medido en subestación		
Recuperación de energía %	45,57	46,35
Fiabilidad km/incidencia	7.748,29	17.449,44
UT500	18.062,83	16.559,06
UT550	21.191,03	19.349,22
UT600	13.469,12	17.170,62
Disponibilidad % UTs útiles / UTs total	91,11	93,01
UT500	91,54	92,59
UT550	88,71	94,34
UT600	94,26	92,22
Kilómetros recorridos	4.525.813	4.437.270
• UT500	2.438.482	2.154.678
• UT550	1.292.653	1.336.751
• UT600	794.678	945.841



OFICINA TÉCNICA

Obras para mejora de las condiciones de seguridad para la plantilla y personal contratista.

- Ariz: tratamiento antideslizante en el lavadero para la limpieza de grafitis de las UTE mediante la aplicación de resinas.
- Almacenes de Sopela y Ariz: inspección técnica anual de las estanterías según UNE-EN 15635.
- Sopela lavadero UTs: colocación de rejillas antideslizante en la máquina de lavado de UT's.
- Oficinas Centrales: instalación de mampara de protección anti COVID-19 en recepción.
- OAC's Zazpikaleak/Casco Viejo, Areeta y Ansio: instalación de mamparas de protección anti COVID-19 para separación entre el personal de atención a clientes.
- Berango: apertura de acceso al bajo andén y retirada de ferralla.
- Kabiezes: retirada de elementos salientes de obra en los pasillos de evacuación de los mangos.





Para clientes

- En todas las estaciones: instalación de dosificadores de gel hidroalcohólico por personal técnico de instalaciones.
- Estaciones de superficie: señalización de prohibido el paso en las puertas de punta de andén.
- Sarriko: instalación de mamparas de protección en el inicio de las escaleras mecánicas.
- Parking Leioa: pintura para visualizar una ménsula que interfiere en una parcela de estacionamiento.
- Gobela: instalación de sujeción en puerta de acceso y sustitución de baldosas rojas de anuncio de borde de andén.
- Aiboa: desplazamiento de un panel de señalética para evitar incidentes con las sillas de ruedas y señalización de puertas de acceso de minusválidos.
- Ansio: dársena de autobuses con señalización vertical y banda señalizadora reductora de velocidad en el acceso al vial de acceso a la dársena.





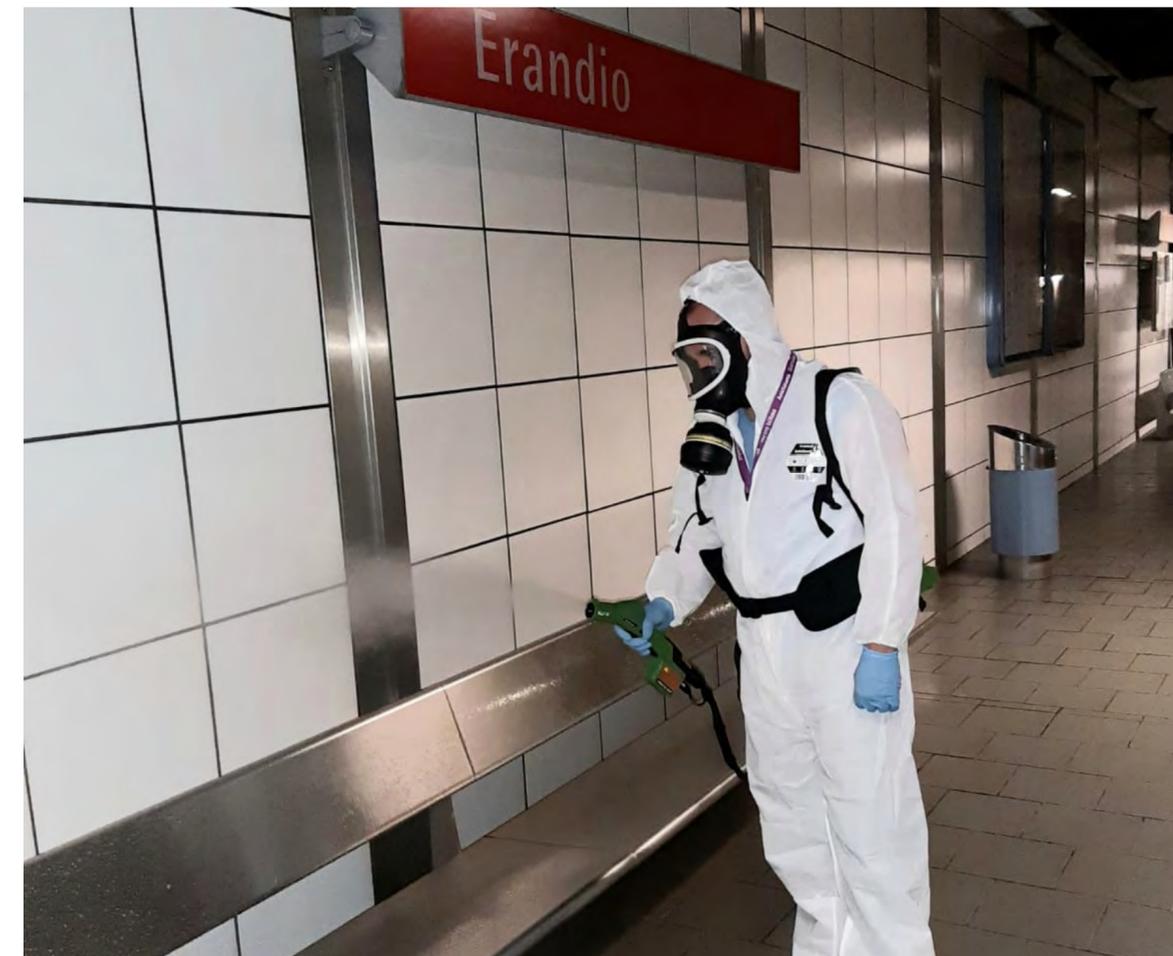
Obras de mantenimiento y reforma de la obra civil

Para la plantilla

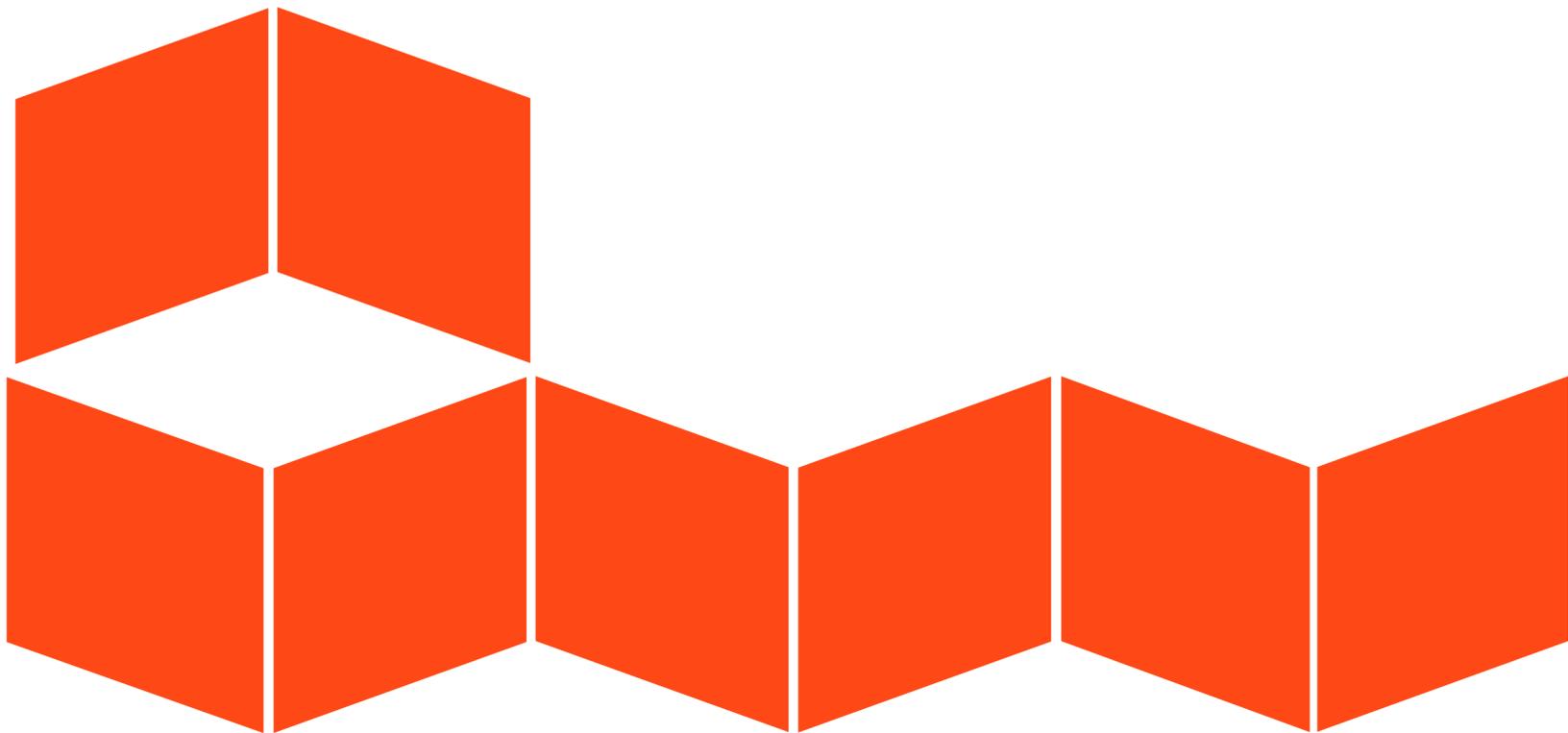
- Área técnica de Ariz: pintura de la marquesina de la vía lavadero.
- Basauri, Kabiezes y Areta: tomas de agua.
- Taller de instalaciones: reparación de chapas de cubierta en el entorno de los lucernarios de taller y rotulación para recargar vehículos eléctricos en dos plazas adicionales de estacionamiento.
- Ansio: dársena de autobuses con señalización vertical y banda señalizadora reductora de velocidad en el acceso al vial de acceso a la dársena.
- Taller de Sopela de material móvil: reparación de placas de lucernarios y de chapas de cubiertas deterioradas y canalización a la red exterior de pluviales del agua proveniente de la playa de vías.

Para la clientela

- Basarrate: resolución de la filtración en el acceso que inmovilizó la escalera mecánica de bajada.
- Santutxu: instalación de los paneles centrales del filtro acústico de la ventilación de emergencia.
- Salida de emergencia OS3, Lutzana-Erandio: colocación de bolardos y cadena para garantizar libre acceso a la OS3 en situaciones de emergencia y de mantenimiento.
- Lamiako: impermeabilización y recogida de agua en el nuevo acceso.
- Bidezabal: reparación del portón de acceso a la estación tras el incidente por el impacto de un vehículo.



DESARROLLO CORPORATIVO





DESARROLLO CORPORATIVO

La finalidad del área es identificar, desarrollar, valorar e implantar nuevas oportunidades de negocio tanto a nivel interno como externo basándose fundamentalmente en:

- Explorar e identificar nuevas oportunidades de negocio tanto a nivel interno como externo.
- Definir y desarrollar los proyectos necesarios para acometer dichas oportunidades de negocio.
- Realizar labores de asesoramiento externo a empresas del sector en diferentes ámbitos de actuación: transferencia conocimiento o know-how del negocio, desarrollo en el exterior de la tecnología aplicada en Metro Bilbao, etc.

En este ejercicio se realizaron los siguientes proyectos:

- Asistencia Técnica sobre el “Diseño Preliminar y Proceso de Información Pública y Licitación para el Metrolink en Dublín”.

Metro Bilbao colabora con IDOM INGENIERÍA Y CONSULTORÍA, S.A en la Asistencia Técnica sobre el “Diseño Preliminar y Proceso de Información Pública y Licitación para el Metrolink en Dublín”.

Dicha colaboración consiste en:

- La elaboración de los diferentes estudios e informes técnicos, que IDOM INGENIERÍA Y CONSULTORÍA, S.A vaya solicitando a Metro Bilbao, en el ámbito de operación que durante la vida del proyecto vayan surgiendo.
- La redacción del “Plan Operacional” a incluir en el proyecto “Diseño Preliminar y Proceso de Información Pública y Licitación para el Metrolink en Dublín”.

- Asistencia Técnica sobre “Apoyo en el inicio de la operación de la Línea 3 del Tren Ligero de Guadalajara”.

Se colaboró con SENER que consistió en:

- Seguimiento y control de todos los proyectos necesarios (43) para la puesta en marcha de la explotación que figuran en la auditoría de operación y mantenimiento realizada en la Fase 1.
- Elaboración de las acciones identificadas en cada uno de los proyectos que están bajo la responsabilidad de SENER como apoyo a SITEUR.
- Revisar las acciones identificadas en cada uno de los proyectos que son responsabilidad de SITEUR.
- Asistencia Técnica sobre “Ingeniería de detalle Fase 2 Proyecto EPIC (doble bucle y cabecera múltiple)” en Metro Ligero de Madrid”. Se colaboró con Metro Ligero de Madrid S.A. en las siguientes cuestiones:
 - Proyecto ATP.
 - Proyecto SAE.
 - Programación de Servicios regulares y trenes.
 - Construir Cuadro de Mando del enclavamiento del Virgen del Cortijo.
 - Ajustes de señalización fija de la línea.
 - Aumentar la seguridad en la circulación.
- Asistencia Técnica sobre “Project Management LRT Haifa-Nazareth (Israel)”. En coordinación con IDOM INGENIERÍA Y CONSULTORÍA, S.A en la Asistencia Técnica sobre la elaboración de los diferentes estudios e informes técnicos para el “Project Management LRT Haifa-Nazareth (Israel)” en el ámbito de: operación y mantenimiento, señalización, electrificación, vía y análisis de costes.



RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



- Desarrollo sostenible
- Eficiencia energética
- Gestión medioambiental





DESARROLLO SOSTENIBLE

Se cuenta con un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, certificado en base a la Norma SGE21, implantado desde el año 2006. A través de la gestión de este sistema, se pretende dar respuesta a los retos de transparencia, integridad y sostenibilidad.

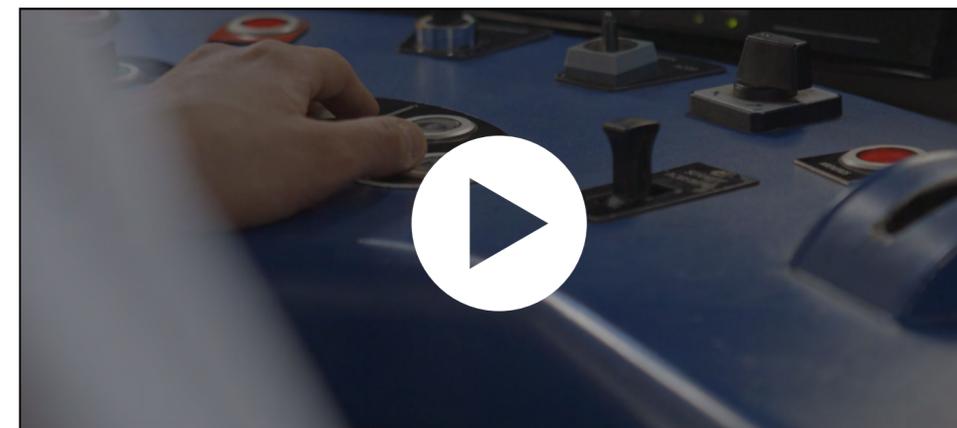
Durante los últimos catorce años, se ha renovado el compromiso con la sostenibilidad en materia económica, social y medioambiental, aplicando unos valores éticos en su gestión.

Hemos cumplido seis años ocupando la Secretaría General de IZAITE (Asociación de Empresa Vascas por la Sostenibilidad), si bien en la asamblea celebrada el noviembre de 2020, Metro Bilbao fue elegido para el cargo de la presidencia, renovándose y fortaleciéndose nuestro compromiso con esta asociación.

La asociación IZAITE ha cumplido dieciséis años de trabajo por el desarrollo sostenible y medioambiental. En este ejercicio avanzó en la integración de planes y objetivos con la Agenda Basque Country 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Cabe destacar la participación el 21 de octubre en el Congreso de la 26ª Semana Europea de la Gestión Avanzada con la jornada “Gestión avanzada y ODS”, a través de la ponencia “Contribución de las empresas socias de Izaite a la Agenda Euskadi 2030”, donde se presentaron los indicadores y resultados obtenidos sobre la contribución de las empresas asociadas a Izaite.

Se continua con la colaboración como empresa asociada en el programa BerrAktibatu+/ReActívate+. Una iniciativa para el fomento de la participación ciudadana a favor de la sostenibilidad ambiental, que se basa en el Global Action Plan (GAP), una red internacional de organizaciones que tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de las personas reduciendo el impacto que generamos sobre el medio ambiente.





EFICIENCIA ENERGÉTICA

El consumo total de energía ascendió a 64,89 GWh/año y se ahorró 1,74GWh/año gracias a las medidas de eficiencia energética adoptadas. La energía utilizada fue verde.

Destacar que a lo largo de este ejercicio se redujo en un 98% las emisiones de CO2 a la atmósfera con respecto a las producidas en el 2019. Y el servicio de metro evitó la circulación de 43 millones coches el año pasado.

Por otra parte, se estudiaron diversas iniciativas para la detección de oportunidades de ahorro en el consumo de energía eléctrica y adoptaron las siguientes:

En trenes

Se incorporó un software de gestión de conducción eficiente en el 2019. Este año se avanzó al definirse el cuadro de mando de modos de conducción para incrementar el porcentaje de marcha comercial (marcha eficiente), y se realizaron diversas pruebas de funcionamiento en todos los trenes. Para ello, se inició la configuración del Módulo de Mando de Regulación para posibilitar el cumplimiento de los cuadros de marcha.

Con estos nuevos modos de conducción, que además no penalizan el tiempo de marcha, ni suponen perjuicio alguno para las unidades, se obtiene una mayor eficiencia energética porque se reduce el consumo del tren.

Así mismo, se realizó el seguimiento y monitorización de dos trenes representativos de todo el parque de material móvil, concretamente a las unidades UT510 y UT609, para identificar consumos de energía de tracción y de servicios auxiliares (iluminación, aire acondicionado y compresores).





En talleres

Se finalizó la instalación en el área técnica de Ariz del sistema de control ambiental y de regulación de la iluminación que gestiona el encendido y apagado, en función de la luminosidad diurna y de la presencia de personas, para reducir el consumo de energía.

Por otra parte, se sustituyeron todos los focos de iluminación por tecnología LED en la playa de vías y en el área técnica de Ariz.

En estaciones

Se continuó con la incorporación de equipos economizadores en las escaleras mecánicas, medida iniciada en 2017, y en este año se colocaron los motores de las escaleras mecánicas de la estación de Moyua. Es una acción que tiene un impacto importante en el consumo ya que la escalera supone el 53% del consumo total de la estación, y la reducción en el consumo de la escalera por la instalación del economizador es el 60%.

En tecnología LED

Se siguió sustituyendo la iluminación por la tecnología LED finalizándose en:

- Los pasamanos de las escaleras mecánicas de las estaciones de Abando, Santimami/San Mamés, Santutxu y Basarrate.
- El túnel, en el tramo San Ignazio-Sarriko, San Ignazio- Gurutzeta/Cruces, San Ignazio salida hacia Lutzana.
- Las señales ferroviarias a lo largo de la red.
- En el interior de la totalidad de los ascensores de las estaciones salvo Abatxolo y Barakaldo.





Distribución de energía

- En la contratación del suministro de energía eléctrica en alta tensión se concursó conjuntamente con otras explotaciones ferroviarias como ya se ha venido haciendo en años anteriores. El objetivo se centra en facilitar un mejor y mayor acceso a foros de cara a participar en posibles modificaciones regulatorias, así como en la consecución de una mejora en el precio y en la conveniencia de contratar energía eléctrica verde proveniente de fuentes renovables. El grupo está formado por Metro Barcelona, Metro Málaga, Tranvía de Murcia, Tranvía de Zaragoza y Metro Bilbao.
- Adecuación de potencias contratadas en Alta y Baja tensión A.T/B.T. Se analizó en cada subestación eléctrica de tracción la conveniencia de la modificación de las potencias contratadas en función del término de potencia y del coste de los excesos de potencia incurridos. En base a la información obtenida la empresa decide, en función del ahorro estimado que supone la modificación de la potencia frente al coste por los excesos, el más económico.

Eficiencia energética en edificios y talleres

Se continuó con el estudio de la instalación de paneles fotovoltaicos F.V. en las áreas técnicas de Sopela y Ariz y en las estaciones de Ibarbengoa y de Bolueta.

Según la Directiva Europea 2010/31/UE relativa a la eficiencia energética, a partir del 31 de diciembre del 2020 todos los edificios tendrán que tener un consumo de energía casi cero (nearly Zero Energy Building nZEB: edificio con un nivel de eficiencia muy alta). Dicho consumo deberá provenir de energía procedente de fuentes renovables, producida in situ o en el entorno.

Vehículos de carretera eléctricos

Se adquirieron en la modalidad de renting dos furgonetas 100% eléctricas para el transporte del personal técnico de mantenimiento de las instalaciones. Paulatinamente se irán sustituyendo los vehículos de combustión por eléctricos.

También se instalaron cuatro cargadores de 22KW de recarga semi-rápida eléctrica en los talleres de Ariz y Sopela, y en las estaciones de Urbinaga y Bolueta.



GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Simulacro Medioambiental

El 4 de junio se simuló un incidente medioambiental en el almacén de productos químicos del área técnica de Sopela, con objetivo de comprobar la idoneidad del procedimiento de actuación ante emergencias medioambientales y el nivel de formación del personal afectado.

En el escenario se manipularon productos químicos peligrosos con carretilla elevadora, retirándolos del interior del almacén de productos químicos para, portándolos sobre palés, trasladarlos al interior del taller.

Durante los trabajos de carga, la carretilla encontró un obstáculo en su recorrido que produjo la caída de la garrafa conteniendo un limpiador ácido (agua realmente), el cual se vertió sobre el pavimento. Provocado el accidente los objetivos se centraron en evitar la afección en las personas y que el vertido no alcanzara los acuíferos cercanos (aguas subterráneas y cauce del río a través de la red general de saneamiento de aguas pluviales).

Para ensayar la aplicación del protocolo de primeros auxilios y de comunicaciones en caso de accidente laboral, se simuló el incumplimiento de evitar la afección a las personas, simulando quemaduras en las manos de la persona encargada de recoger el vertido por contacto con un producto ácido.

En cumplimiento del procedimiento de emergencias por vertido líquido se controló el vertido y su posterior recogida y se comunicó el accidente a las personas responsables afectadas en el área técnica. Y en cuanto al procedimiento de primeros auxilios por quemaduras con productos químicos, se aplicó el protocolo en caso de quemaduras de primer grado y de primeros auxilios y se comunicó el accidente y la simulación del traslado de la persona accidentada a la Mutua. El resultado obtenido fue satisfactorio.





Formación

Se impartió formación medioambiental y energética a cuarenta y seis personas en diversas acciones formativas, sumando 198 horas y se formó sobre los sistemas de gestión energético y medioambiental al personal administrativo de nueva incorporación en el área técnica de Ariz.

Residuos peligrosos

Los residuos peligrosos totales producidos en las áreas técnicas (Sopela y Ariz) y en oficinas y línea (estaciones), se han incrementado respecto a 2019, en 9.515 kg en términos absolutos, lo que representa un incremento porcentual del 16,15 %. Este incremento vino provocado por la recogida de las aguas con limo procedentes del tratamiento bacteriano en las depuradoras de las instalaciones de lavado de trenes (LER 120301) en las áreas técnicas de Sopela y de Ariz de 17.360 kg y 15.740 kg, respectivamente. Mencionar que en 2019 no se produjo la recogida de este residuo porque no fue necesario.

Sin embargo, fue reseñable el descenso en las áreas técnicas de Sopela y de Ariz de la producción de aguas con disolvente provenientes de la limpieza de graffitis de los trenes (LER 140603). Dicha reducción fue de 5.500 l (-34,81 %) en Sopela y de 7.120 l (-61,91 %) en Ariz.

En el área técnica de Sopela destacó la reducción de plásticos contaminados (LER 150110) en un -45 % y el incremento de papeles y textiles contaminados (LER 150202) en 260 kg lo que supone un incremento porcentual del 21,67 %. En el caso de Ariz el aumento de plásticos contaminados (LER 150110) fue de 100 kg (+125%) y la reducción de metales contaminados (LER 150110) un descenso del -100 % ya que no se generó este residuo.

Residuos no peligrosos

La producción global de residuos no peligrosos en las áreas técnicas, oficinas y estaciones, se redujo en 26.077 kg, lo que supone un descenso porcentual del -22,42 %.

En el taller de Sopela se aminoró en 11.220 kg, lo que supone un descenso del -21,04 %. Lo mismo ocurrió en el taller de Ariz con 12.680 kg menos, resultando el -40,94 % respecto a 2019.

Los producidos en las estaciones y oficinas disminuyeron en 2.176,53 kg, suponiendo un descenso del -6,80 %.

También se redujo la recogida de madera: en el taller de Ariz 1.460 kg menos (-42,94%) y en el taller de Sopela 12.060 kg (-48,09 %). Este residuo provino, principalmente, de los embalajes de equipos necesarios para las labores de mantenimiento de trenes. Por otro lado, en el taller de Sopela se aumentó en 1.140 kg la recogida de cartón industrial, 67,86 %, proveniente de los embalajes de equipos necesarios para las labores de mantenimiento de trenes.



Ruido y Vibraciones

Para conocer la realidad de la contaminación acústica por ruido y vibraciones provocados por la actividad de Metro Bilbao en la línea y en el área técnica de Sopela, el Consorcio de Transportes de Bizkaia llevó a cabo ensayos acústicos y de vibraciones en diversos puntos en las proximidades de la línea. Metro Bilbao realizó ensayos acústicos en el área técnica de Sopela.

Los ensayos acústicos y de vibraciones generados por la circulación de trenes se realizaron en Erandio, Elorrieta y Neguri. En el área técnica de Sopela se trató de determinar los niveles sonoros originados por la actividad diaria de los talleres a través de la medición del ruido en varios puntos distribuidos en el perímetro de los talleres.

Somos conscientes de la importancia y el impacto que genera el ruido en la sociedad y consideramos la contaminación acústica un aspecto importante, aunque no significativo en todas sus instalaciones, por lo que dedica un notable esfuerzo de recursos humanos y económicos.

Por ello, a la vez que por motivos de mantenimiento, se llevaron a cabo diversas actuaciones que representan una notable disminución del nivel sonoro provocado por la circulación de las UTs como son, entre otros: el amolado en los carriles, eliminando el desgaste ondulatorio, la sustitución del carril en algunas zonas, la colocación de platabandas en el alma del carril para absorber vibraciones, etc.

Mantenimiento preventivo de sistemas que afectan al medioambiente

En lo que respecta a la maquinaria e instalaciones cuya gestión afecta al medioambiente y/o a la gestión energética, se acometieron las siguientes acciones:

- Planificación de su mantenimiento preventivo e inspecciones periódicas reglamentarias cuando procede.
- Realización de listas de comprobación para la recogida de datos y evidencias de la correcta realización de las diferentes labores de mantenimiento.
- Seguimiento del cumplimiento de los trabajos de mantenimiento planificados, así como del cumplimiento de las correspondientes listas de comprobación.

Documentos del Sistema de Gestión Medioambiental

Periódicamente se revisan los procedimientos y normas técnicas de control operacional para verificar que son correctos y que continúan estando en vigor en función de posibles modificaciones de las condiciones operacionales, actualización del registro de aspectos ambientales, objetivos y metas medioambientales y energéticas.

Todo el personal de Metro Bilbao tiene acceso a los citados documentos, mediante su publicación en la intranet (Biblioteca/ Medioambiente y Energía/ Procedimientos).

También se presenta en la Declaración EMAS que Metro Bilbao verifica anualmente.



Difusión de acciones medioambientales

Comunicaciones internas

Se ha publicado en la Intranet corporativa la siguiente información en las fechas que se indican:

- 27 de abril, los resultados de la verificación de la Huella de Carbono según norma ISO 14064. Debido a la situación de emergencia sanitaria por COVID-19 la verificación se realizó telemáticamente.
- 7 de mayo, el resultado satisfactorio de la auditoría externa de certificación de medio ambiente y EMAS según ISO 14001 y EMAS III respectivamente.
- 5 de junio, con motivo de la celebración del Día Internacional del Medio Ambiente, un video explicativo con las medidas implementadas como transporte sostenible: conducción eficiente, monitorización de consumos energéticos, cambio de iluminación LED, escaleras mecánicas eficientes, vehículos de mantenimiento eléctrico, gestión de residuos, certificado de eficiencia energética y reutilización del agua lavado de trenes.
- 11 de junio un resumen del simulacro de accidente medioambiental realizado el 4 de junio en el almacén de productos químicos del área técnica de Sopela.
- 26 de junio una circular informativa con pautas de actuación para el reciclaje de títulos magnéticos, mandriles y papel en estaciones.
- 13 de octubre, una circular informando sobre la colocación, en todas las instalaciones, de un cartel en el que se sugieren buenas prácticas para reducir el consumo eléctrico.
- 23 noviembre, los resultados de la Auditoría de Certificación ISO 50001, del Sistema de Gestión Energética. Debido a la situación de emergencia sanitaria por COVID-19 la verificación se realizó telemáticamente.

Comunicaciones externas

En lo que a difusión en el exterior se refiere, Metro Bilbao utiliza canales como las ruedas de prensa, la publicación y difusión a través de la página web y redes sociales para dar a conocer todo tipo de información acerca de la organización, entre la que se incluye la información ambiental y energética.

- 23 abril y 25 de junio, se reunió telemáticamente la Comisión de Seguimiento Reactivate +, presentando los avances más importantes del programa.
- 29 de septiembre se celebró reunión de seguimiento del programa Reactivate+.
- 8 de octubre se celebró reunión de la Junta Directiva de IZAITE (empresas vascas por la sostenibilidad).
- 1 de diciembre se celebró reunión de seguimiento del programa Reactivate+.
- 17 de noviembre se celebró la Asamblea de IZAITE.

La política medioambiental y energética está expuesta en las oficinas de atención a clientes, página web, en las Oficinas Centrales y en las áreas técnicas de Sopela y Ariz.



En redes sociales

- 16 de enero, un recordatorio sobre el transporte público informando que genera menos toneladas de CO2, menos ruido y menos contaminación que el uso del transporte privado, con el slogan: “Utilizando Metro Bilbao mejoras las vías respiratorias de Bizkaia”.
- 5 de febrero, información sobre el proyecto Reactivate+, que ayuda a reducir el impacto ambiental en las actividades cotidianas, corrigiendo hábitos negativos en el consumo de energía, agua y alimentos.
- 27 febrero recordando que Metro Bilbao posee el certificado ISO 50001, habiendo implantado un Sistema de Gestión de la Energía que apuesta por el uso eficiente de la energía, la sostenibilidad y la mejora continua.
- 2 de julio, información de JEZ Sistemas Ferroviarios empresa ferroviaria que ha instalado aparatos de vía de bajo nivel de ruido y vibraciones y alta disponibilidad.
- 13 de julio, publicación “Cómo Llegar” que incluye el cálculo de ahorro de emisiones CO2.
- 21 de julio, Campaña DFB “A donde quieras, en transporte público· Bizkaitik mugitu” planificador de rutas por Bizkaia.
- 23 de julio, información de exposiciones en estaciones que dan voz a las inquietudes sociales, culturales y medioambientales.
- 28 de julio, publicación programa ReActivate+ con pautas de ahorro en consumo de energía, agua y alimentos.
- 5 de agosto, renovación de la declaración ambiental EMAS.

- 15 de septiembre, Semana Europea de La Movilidad por una movilidad sostenible.
- 22 de septiembre, Día Mundial Sin Coche, deja tu coche en casa, “Recicla tus hábitos”.
- 7 de octubre. ¿Conoces el apartado “Cómo Llegar”? Descubre la cantidad de CO2 que has dejado de emitir con respecto al coche.
- 24 de octubre, Día Internacional contra el Cambio Climático, Viaja en Metro Bilbao y disminuye las emisiones de CO2.
- 31 de octubre, Día Mundial de las Ciudades. En Metro Bilbao trabajamos para que Bilbao y los municipios de Bizkaia sean más sostenibles, accesibles e inclusivos.
- 6 noviembre, Nota de prensa “Estudio del Impacto económico, social y medioambiental de Metro Bilbao”.
- 10 de diciembre, Día Internacional de los Derechos Humanos, el Informe con los 10 principios básicos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En la página web

- 5 de junio, Día Mundial del Medio Ambiente, un vídeo con las acciones que Metro Bilbao desarrolla para contribuir a la sostenibilidad del planeta.



metro bilbao

www.metrobilbao.eus

