

metro
bilbao

metro**berri**

Metro Bilbaoren jendearentzako argitarapena
16.alea - 2000ko Otsaila

Publicación divulgativa de Metro Bilbao
Número 16 - Febrero 2000



Nos movemos contigo

Azken Berriak
Actualidad

Zenbakiak
Datos

Segurtasuna
Seguridad

Ateak Zabalik
Puertas Abiertas

Bezeroaren
Arreta
Atención al
Cliente

Larunbatetan metroaren joan-etorriak ez dira inoiz bukatzen. Otsailaren 19tik aurrera, Bilboko metropolitarrak bere maiztasunak areagotuko ditu urte osoko larunbatetan, eta trenak ordu erdiro ibiliko dira. Etengabeko zerbitzu honen 24 orduak hobetzeko, enpresak egiten duen ahalegina mesedegarri izango da bidaiariek lineatik gora eta behera doazen tren zaindari gehiago eduki ditzaten. Probetxu atera bidaia eroso bati eta ezusterik gabekoari. Bidaia lasaia. Lo lasaia.

Los sábados, la marcha del metro no acaba nunca. A partir del próximo día 19, el metropolitano bilbaíno amplía sus frecuencias todos los sábados del año con trenes que circularán cada media hora. El esfuerzo de Metro por mejorar las 24 horas de este servicio ininterrumpido servirá para que los clientes tengan más "trenes de la guarda" recorriendo la línea. Aprovèchate de un viaje cómodo y sin contratiempos. Dulce viaje. Dulce sueño.

Giza Alderdia Factor Humano

El viaje hacia la calidad emprendido hace cuatro años por Metro Bilbao ha llegado por fin a la estación de la excelencia. La Asocia-

ción Española de Normalización AENOR, concedía el pasado mes de diciembre la certificación ISO 9002 a la labor realizada por las Ofi-

cinas de Atención al Cliente (OAC,s) que la empresa tiene en las estaciones de Areeta, San Inazio y Casco Viejo.

Josu Sagastagoitia, Director Gerente de Metro Bilbao

“El cliente es el motor de nuestras actuaciones”

El nuevo modelo de gestión basado en la Calidad ha puesto la voz de los clientes como base para las acciones de mejora de Metro Bilbao. Para Josu Sagastagoitia, el viajero se convierte en el “motor de nuestras actuaciones”.

¿Qué significa para Metro Bilbao la consecución de este certificado de calidad?

Este certificado no es más que un reconocimiento a la labor realizada por los 444 trabajadores de la empresa durante los cuatro años de funcionamiento del metropolitano bilbaíno. Queríamos que un agente externo, en este caso AENOR, nos garantizara que cumplíamos con nuestras propias exigencias de calidad en el área de la atención al cliente. AENOR ha constatado simplemente lo que nosotros ya sabíamos: considerar al cliente como el motor de la empresa.

¿En qué se basa para decir que el Metro ofrece un servicio de calidad?

Nos fijamos simplemente en la opinión del cliente. El nos dice qué elementos son decisivos para otorgar el rango de excelencia al servicio que utiliza diariamente. Los atributos a los que se refiere el cliente son principalmente la frecuencia, la puntualidad, la limpieza o la seguridad. La puntuación que recibimos por estas cuestiones han sido hasta ahora muy satisfactorias. Aún así nuestro trabajo debe orientarse a satisfacer al viajero descontento.

¿Y cómo se consigue?

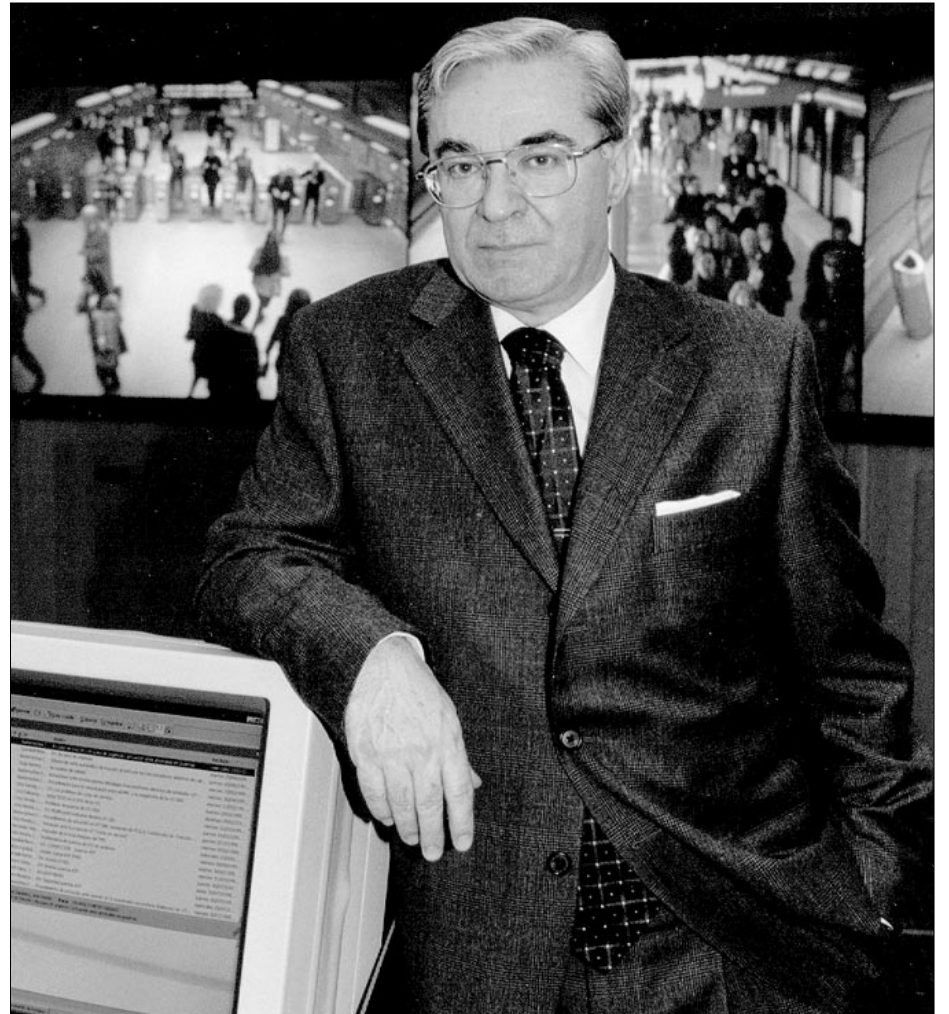
En primer lugar, aumentando los niveles de calidad del servicio con la introducción de mejoras en instalaciones, en horarios o en una atención individualizada. Cosa que venimos haciendo desde la inauguración. No nos vale con saber que nuestro índice de puntualidad es del 99%. Traducimos a personas ese 1% que previsiblemente ha llegado tarde al trabajo o a clase, porque el tren se ha retrasado más de tres minutos. Nuestro nivel de calidad producida es que haya un insatisfecho por cada cien viajeros. Satisfacer a todos es imposible, ya que la calidad total en cualquier actividad es un término infinito.

¿Y el cliente percibe estos niveles de calidad?

Sí. A través del Panel de Usuarios, integrado por más de setecientos clientes, y a través de los tres sondeos de opinión que realizamos anualmente, conocemos la opinión de los viajeros. El examen que nos hacemos es continuo y las notas que hemos recibido son de notable alto.

La ISO conseguida por las OAC's se extenderá a otras áreas de Metro Bilbao

Con el rodaje que nos ha dado esta primera experiencia, queremos hacerlo en una primera etapa, al área de “Compras y Almacenes”. Y, posteriormente, ampliarlo al Pues-



to de Mando Centralizado, ya que aquí es donde se concentran los elementos más importantes de una explotación ferroviaria, como pueden ser el tráfico y la seguridad.

¿Metro Bilbao se ha convertido en un referente para otras explotaciones?

Nuestro modelo ha roto unos esquemas de funcionamiento al entrar con unos criterios de una empresa privada, pero manteniendo un compromiso claramente social. Nuestro objetivo es llevar personas y cuantas más mejor. Hemos llegado al umbral de los 50 millones de viajeros tres años antes de lo previsto. El reto de los próximos años es seguir creciendo. Y las perspectivas son buenas, ya que con la entrada en funcionamiento de la línea 2, del billete conjunto o con la construcción de parques disuasorios para coches y bicicletas en las propias estaciones, lograremos que más personas se suban al transporte público.

¿Se han cumplido los objetivos en 1999?

Sí. Hemos sobrepasado la barrera fijada de los cincuenta millones anuales de viajeros y hemos logrado mantener el nivel de autofinanciación por encima del 90% del presupuesto, algo difícil de conseguir en el sector del transporte público de viajeros. El nivel de calidad de nuestro transporte es alto y encima sin excesivo coste añadido para la sociedad. Qué más podemos pedir.



Kanpoko Teleindikadoreak

Lur gainean dauden metro geltokien bidaiariak zerbitzuan gertatuko diren aldaketak ezagutu ahal izango dituzte trenbideetara joan baino lehen. Argibide-panel batzuk bidaitxartela balioztapenaren marraren aurretik jarrita egongo dira eta lurrazpiko geltokietan daudenen antzekoak izango dira. Panel hauek linean gertatutakoaz edo bidaiariei interesgarri gerta dakizkien berrikuntzez informazioa emango dute. Metro Bilbaok 19 teleindikadore argidun jarriko ditu sarean zehar, kanpoaldean dauden 13 geltokietan; hau da, San Inaziotik Plentziaraino. Hobekuntza honek 32,6 milio pezetako gastua ekarriko du. Panelak makina erregistratzaileen altueran jarriko dira, Boluetako

irudian ikusten dena bezala. Hasiere batean, 24 pantaila jarriko dira lurrazpiko geltokietan, bai Bilbon, bai Areetan, bai Algortan. Gainerakoak jartzean, Metro Bilbaok erabiltzaileei normalean baino informazio gehiago eman nahi die. Horrela, zerbitzuan zerbait gertatuz gero, denboraz jakingo dute eta zer egin erabaki ahal izango dute bidai txartelak baliozkatu baino lehen. Argibide-pantaila hauek guztiak zerbitzuaren kalitatea etengabe hobetzeko egitasmoaren barne daude, eta bereziki, Metro Bilbao eta bere bezeroen arteko komunikazio sistemak hobetzeko egitasmoaren barruan. Horretarako, sistema bat diseinatu da momentu guztietan informazioa erraz eta azkar emateko.



metroberri

Edita:
Metro Bilbao S.A.
Dirección de Comunicación y Marketing
Navarra, 2. 48001 Bilbao
Tel: 94.425.40.00 - Telefax: 94.425.40.39
www.metrobilbao.net
e-mail: ocandina@metrobilbao.net

Coordinación General:
Olatz Candina
Diseño y redacción:
MBN Comunicación
Imprime:
Editorial Iparragirre S.A.
Deposito Legal:
BI-1679-77

Periodicidad Trimestral
Tirada: 50.000 ejemplares
Distribución gratuita
en estaciones y Oficinas
de Atención al Cliente (OAC's)

Azken Berriak Actualidad

El metro ampliará su servicio los sábados por la noche

A partir del próximo 19 de febrero, los clientes del metro dispondrán de un tren cada media hora durante todas las noches y madrugadas de los sábados. Para conseguir esta frecuencia Metro Bilbao doblará su servicio entre las dos de la madrugada y las seis de la mañana.

La intensificación del horario es una apuesta clara y decidida por mejorar la calidad del servicio nocturno, que ya en 1999 evitó cientos de miles de desplazamientos por carretera en el área metropolitana bilbaína. Además de potenciar el uso del transporte público en detrimento de otros medios que ofrecen mayor riesgo, la empresa quiere proporcionar al viajero más comodidad en sus desplazamientos nocturnos.

El éxito del servicio nocturno, que se inició en enero del pasado año, ha empujado a la empresa a poner en marcha 10 trenes más durante la noche para lograr estas frecuencias. Las cifras de viajeros que registraron las máquinas canceladoras durante los últimos meses del 99 hablaban de una media de 16.000 viajeros entre las 23:00 h. y las 07:00 h.

La implantación de los trenes nocturnos supuso un salto cuantitativo y cualitativo en la oferta del metro. Por primera vez, una empresa Metropolitana en el Estado incluía de forma continua esta importante mejora en su servicio. El esfuerzo de la empresa por ofrecer alrededor de 90 servicios nocturnos en 1999 ha sido importante. La consolidación del mismo ha resultado tan rápida que la compañía ha tenido que revisar su horario apenas un año después de su puesta en marcha.

Billete turístico

Otra de las novedades para el 2000 es la ampliación de la gama de billetes del Metro con la incorporación del "Billete de Día". Este ticket ha sido diseñado para aquellas personas que realicen muchos viajes por la línea, especialmente para aquellos turistas que nos visiten. El cliente podrá disfrutar de todos los desplazamientos que quiera por un precio de 500 pts ó 3 euros. Se podrá sacar en las máquinas expendedoras sin necesidad de ser poseedor de carnet de metro y será transferible a otra persona.



Inauterietarako Zerbitzu Berezia

Metro Bilbaok bere zerbitzu hobetuko du neguko jai ospetsu honen premiei hobeto erantzuteko. Bidaia erosoago joan dadin, maiztasunak areagotuko dira inauterietako larunbat gauean. 1999koa baino zerbitzu hobea izango da, Plentziarako trenak ordu erdira egongo baitira eta 15 minuturo Bidezabalerakoak; bi norabideetan eta gau osoan. Iaz, inauterietako larunbatean, gaueko hamaikak eta goizeko zazpiak bitartean hogeita hamar mila pertsonak bidaia egin zuten, eta hori metroaren historiaren zenbaki altuenetarikoa izan zen. Zenbaki horren aurrean Aste Nagusian lortutakoa baino ez dago.

Datos del servicio nocturno

Total viajeros Servicio Nocturno 1999 **851.145**

Los sábados más marchosos del 99

- 2º sábado de Aste Nagusia: 61.528
- Sábado de carnaval: 29.104

El menos marchoso del 99

- 1º sábado de junio (época de exámenes): 10.453

Zenbakiak Datos

1999, año de la consolidación

Al referirnos al balance de actividad de Metro Bilbao durante 1999, debemos destacar que los dos principales objetivos que la empresa se había marcado se han cumplido. Por primera vez, hemos sobrepasado los cincuenta millones de viajeros y el nivel de autofinanciación del metropolitano bilbaíno se ha logrado mantener por encima del 90%.

El compromiso del Metro por servir cada día mejor a los 50.866.407 de viajeros no ha costado más a los vizcaínos. En 1999, Metro Bilbao ha seguido ampliando su oferta, manteniendo ese equilibrio servicio-gasto que a toda empresa pública se le debe exigir. A continuación detallamos los números del 99.

Resultados económicos

	1996	1997	1998	1999
Ingresos	2.599.412	3.309.632	3.893.688	4.081.729
Gastos	3.657.930	4.001.375	4.248.537	4.436.194
Resultado operacional	-1.058.518	-691.743	-354.849	-354.465
Indice Cobertura ⁽¹⁾	71,06%	82,71%	91,65%	92,01%
Déficit operac. por viaje	33,43 pts.	16,67 pts.	7,23 pts.	6,97 pts.
Tarifa media por viajero ⁽²⁾	79,56 pts.	77,27 pts.	76,57 pts.	76,48 pts.

⁽¹⁾ El Índice de cobertura resulta de la división realizada entre los ingresos sin subvenciones, ni ingresos financieros, y los gastos sin amortizaciones ni provisiones.

⁽²⁾ Ingresos por transporte de viajeros/viajeros número=importe medio de un usuario por viaje.

El tren de los récords

Puntualidad
99,2%
Año 1999

Récord diario
248.087 viajes
21 de Diciembre de 1999

Récord mensual
4.691.410 viajes
Noviembre del 99

Récord anual
50.866.407 viajes
Año 1999



Bezeroaren Arreta Atención al Cliente



San Inazio

Oficinas de Calidad

Representan el lugar donde el cliente se confiesa. Aquí se dirigen para expresarnos sus quejas, sus reclamaciones. Donde buscan aquellos objetos extraviados o donde simplemente se acercan para apuntarnos sugerencias que muchas veces han servido para adaptar el servicio a nuevas demandas. El "confesionario" del metro está compuesto por este triángulo de Oficinas de Atención al Cliente (OAC's) estratégicamente situadas en Areeta, San Inazio y Casco Viejo. A finales del 99, Metro Bilbao recibió el ISO 9002, un certificado de calidad que premiaba la labor del personal de estas dependencias, cuyo principal objetivo es satisfacer las necesidades del cliente.

El certificado de calidad ISO 9002 fue concedido por AENOR (Asociación Española de Certificación), Grupo IONET, tras un riguroso proceso iniciado hace ya cuatro años. El cumplimiento eficaz de todos los requerimientos contemplados en el manual de este proceso de calidad ha servido a Metro Bilbao para mejorar la organización y la interacción entre las diferentes oficinas, y ha asegurado una mejor comunicación del personal. El resultado es ya palpable al incrementarse la eficacia en el resultado de las actividades de este colectivo que trabaja en primera línea.

El nuevo modelo de gestión incorpora a todos los trabajadores de las OAC's para que acompañen a Metro Bilbao en este proceso de mejora continua, escuchando la voz de los clientes como base de las acciones correctoras que permitan un mejor acercamiento a sus expectativas, todo ello en un marco de rentabilidad social y de confianza mutua. La compañía ha transmitido a este grupo de empleados el contenido de los requisitos exigidos, de tal forma que a partir de ahora sea obligatorio su cumplimiento.

Primera empresa del sector

Metro Bilbao se planteó tras la inauguración - noviembre de 1995 - el reto de articular sus mo-

delos de gestión en base a un sistema que garantizara la calidad de sus actuaciones y que permitiera su formalización en un documento que, como el certificado ISO 9002, se está convirtiendo en una exigencia más del mercado. A lo largo de estos cuatro años, los empleados de las OAC's han ido interiorizando el reto de la consecución de la certificación para convertir finalmente este logro en el punto de partida hacia el trabajo excelente. La certificación va a proporcionar a los clientes una mayor confianza en Metro porque permite prevenir y evitar posibles fallos.

En el Estado, es la primera vez que una empresa del sector ferroviario consigue este certificado de calidad en Oficinas de Atención al Cliente. Con fecha 26/11/1999 y con el número de registro ER-1210/2/99 "AENOR se complace en certificar el sistema de calidad de Metro Bilbao para todas las actividades que se desarrollan en las OAC's, como son, entre otras, la confección y tramitación de carnets y títulos de viaje, la gestión de objetos perdidos, la atención de reclamaciones y la información a los clientes". El Director Gerente de Metro Bilbao, Josu Sagastagoitia, manifestó en el acto de entrega de dicha distinción, que la clave en la gestión de Metro Bilbao ha sido considerar al cliente como "el rey y el motor de la empresa".



Areeta



Josu Bergara y Josu Sagastagoitia recogen el diploma acreditativo del ISO 9002 en la oficina de Metro de San Inazio.



Casco Viejo

¿Qué son las normas internacionales ISO 9000?

Son un grupo de especificaciones que permiten asegurar la calidad de un producto o servicio en todas las fases de su ejecución, según el ámbito de la certificación solicitada. En el caso de Metro Bilbao, el valor de la implantación de la norma ISO 9000 en las OAC's se centra en:

- Prevención de errores mediante la homogeneización de las actuaciones.
- Mejoras en los tiempos de respuesta, gracias a la unificación de criterios.
- Definición de funciones y actuaciones.
- Detección de defectos e irregularidades.
- Creación de grupos de trabajo.



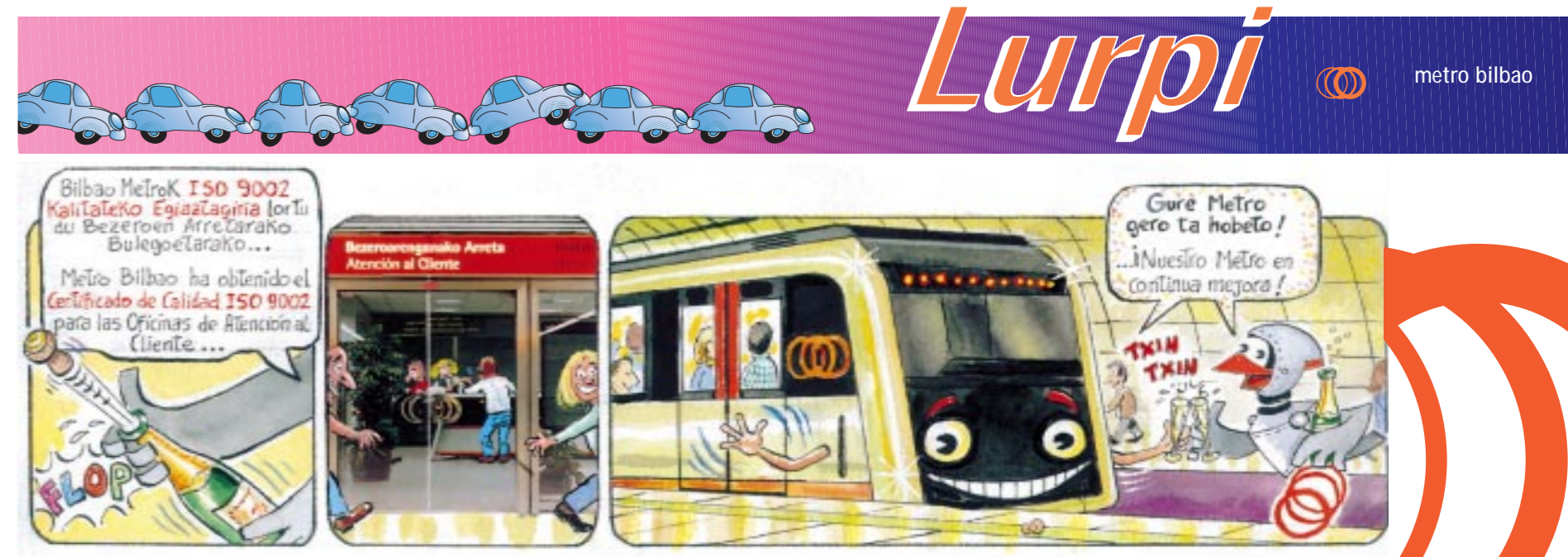
Los símbolos de la calidad

A partir de ahora, Metro Bilbao exhibirá con orgullo estos dos símbolos que son la manifestación externa del certificado conseguido.

Disminución de las quejas

Uno de los mejores termómetros para medir el grado de satisfacción de los clientes es atender y cuantificar las quejas que se reciben en las OAC's. En 1999 se produjo una disminución espectacular en el número de quejas y reclamaciones de los usuarios tramitadas por las Oficinas de Atención al Cliente. Pese a que los viajeros aumentaron en un 3,59%, las reclamaciones recibidas disminuyeron en términos absolutos en un 24% con respecto al 98. En total, el número de quejas recogida ha sido de 2.772. Esta cifra representa una reclamación por cada 18.350 viajes.

	1996	1997	1998	1999
Nº Reclamaciones	4.012	3.949	3.662	2.772
Una queja /viajeros	cada 7.891	10.507	13.408	18.350



Aholkuak-Consejos

Metroaren kudaketari onespena

Ezagutzaren Clusterrek egindako txosten baten arabera, beste zortzi euskal enpresek batera, METRO Bilbao goraitatu dute kudeaketan aurreratua den konpainia bezala. Ikerketa puntako euskal enpresetako kudeaketa praktikak arlo akademikoan eta enpresa eta ekonomia eremuan zabaldu nahian dabil.



Metro Bilbaoko Zuzendari-Eraentzaileak, Josu Sagastagoitia, parte hartu zuen Minanoko Parkean (Araba) "Kudeaketan aurreratutako enpresen Adibideak" izeneko jardunaldien hirugarren edizioan. Eta esan zuen Metro Bilbaoko kudeaketaren gakoak "bezeroa enpresaren errege eta motortzat hartzea" izan dela. Sagastagoitiaren iritziz, honako ereduak jarraitu behar dute metropolitarrak ustiatzen duten enpresek: "ahalegin guztiak egin puntualitate, maiztasuna, segurtasuna eta garbiketa hobetzeko".

Ezagutzaren Clusterrek, euskal enpresen arloko ordezkariak eta Euskadiko erakundeak, baita akademikoak ere biltzen ditu; eta arlo berezi bateko eragile desberdinen arteko elkarlana sustatzen du. Oraingo honetan, Metro Bilbao nabarmendu nahi izan du lau urte hauetan kudaketa lanetan "bikain" aritzeagatik.

Kudeaketan aurreratuta dauden enpresen kasuek ahalbidetzen dute, besteak beste, kudaketari buruzko ezagupenak nazioarteko mailan hedatzea, eta Mundu akademikoari adibideak ematea. Bestalde, ezin da ahaztu, enpresa hauek sozietateen traxzio-efektua, enpresa-kudeaketan inbertituzeko beharrak dagokionean.

Ezagutzaren Clusterrek (Enpresa Kudeaketari buruzko Ezagutzako Elkarteak) bederatzik enpresa euskaldun bildu zituen. METRO BILBAOren ordezkariak gain, beste batzuek ere aurkeztu zituzten haien kasuak: EGA MASTERREK, ELECTROTECNIA ARTECHEK, IDOMek, IRAZOLAK, LAZPIURREK, MEKALKIK, OFITAK eta URSSAK. Topaketari esker, enpresa horiek kudeaketan izan dituzten benetako esperientziak trukatu ahal izan zituzten, eta horrela helarazi zituzten bere ezagutzak unibertsitateetara eta Kontsultoretara, baita gizarteari berari ere.

Mejoras en el interior de los trenes

Gracias a las sugerencias enviadas por algunos clientes y a las encuestas de calidad, Metro Bilbao ha detectado algunas carencias en el diseño del interior de sus unidades. Cuando el tren va con altos índices de ocupación, algunos clientes tienen dificultades para sujetarse a la barra central situada delante de las puertas de acceso de los coches. Por eso, este año se iniciará la instalación de nuevos agarraderos en el interior, después de contemplar sus ventajas en una unidad que lleva semanas realizando un periodo de prueba. Los nuevos asideros contarán con una barra fija central de aluminio de la que saldrán varias extremidades metálicas para mayor posibilidad de sujeción (como muestra la imagen de la derecha). Se pretende que el usuario viaje con mayor comodidad.



Esta mejora se incorporará a las unidades que la empresa vasca CAF construye para la línea 2. Los nuevos trenes acogerán otras novedades no tan visibles para el viajero, como la mejora de los sistemas de vigilancia del interior de los coches -con monitores en color- así como de los sistemas de información a los usuarios. También, contarán con un aire acondicionado de mayor potencia.



Línea 2

Primeros viajeros de la línea 2

La línea 2 del Metro ha abierto ya sus puertas a las visitas de interesados y curiosos. 215 ciudadanos iniciaron a mediados de enero las visitas guiadas al túnel de la futura estación de Bagatza (Barakaldo), prevista dentro de la primera fase de la línea que circulará bajo el subsuelo de la Margen Izquierda. El trazado de la primera fase enlazará el barrio bilbaíno de San Inazio con la ribera del río Galindo, que hace de muga entre los municipios de Barakaldo y Sestao. El recorrido por algunos puntos de la galería se repetirá todos los sábados, durante dos meses, en siete turnos diferentes, distribuidos entre las 10.00 y las 19.00 horas. Los visitantes accedieron a la estación en varios vehículos después de contemplar maquetas, fotografías y un video en la oficina que la sociedad pública Imebisa, responsable de la construcción, tiene en el centro de Barakaldo. Hasta mediados de marzo, se espera que pasen aproximadamente 2.000 personas. Antes de comenzar las visitas se habían recibido ya mil solicitudes.

Urbanización de plazas

Las primeras visitas pudieron atestiguar lo avanzado que se encuentran las obras en el subsuelo. En el exterior, Imebisa y el Ayuntamiento de Barakaldo informaron que tres grandes espacios peatonales rematarán las bocas de la línea 2 en el centro de Barakaldo y en el barrio de Cruces. El Consorcio de Transportes de Bizkaia, de acuerdo con un convenio que suscribirá en breve con el ayuntamiento fabril, se encargará de acometer las obras, que comenzarán a finales de este año. La urbanización del entorno de los "fosteritos", que se instalarán en la calle Elcano, la plaza Santa Teresa y junto al hospital de Cruces, exigirá una inversión cercana a los 170 millones de pesetas.

Aprobado con notable alto

La última encuesta que ha realizado Metro Bilbao para conocer el grado de satisfacción de los viajeros ha resultado ser muy positiva. La percepción que tienen nuestros clientes sobre el servicio en general situaba la nota media en octubre del 99 en 7,9 puntos sobre un máximo de diez. Por colectivos, el grupo que mejor nos valora es el de los mayores de 65 años con un 8,8. En la consulta se solicitó opinión sobre otra serie de cuestiones -modo de acceso a la estación y las preferencias de los usuarios - que detallamos en los siguientes cuadros.

Valoración por edades

Mayores de 65 años	8,81
Entre 45 y 64 años	8,07
Entre 30 y 44 años	7,85
Entre 19 y 29 años	7,59
Menores de 18 años	7,98

Enkesta

Modo de acceso a la estación

A pie	82,8%
En coche	5,4%
En autobús	4,6%
En tren	2,9%
Otros	4,3%

Encuesta

Lo más importante para nuestros clientes

- Limpieza	23,8%
- Frecuencia	15,7%
- Rapidez	14,5%
- Puntualidad	11,7%
- Seguridad	8,1%
- Comodidad	3,9%

Historian Mugilduz

Algo de Historia

El primer metro

Los londinenses bromea sobre la admiración que suele profesar el extranjero por el metro de la ciudad. El usuario cotidiano padece de vejez de vías y convoyes, la cochambre de los asientos y las frecuentes alteraciones del servicio, y asiste desde un andén sucio y mal iluminado a la decadencia de una red que vivió su mejor momento en los años treinta. Y, sin embargo, el metro londinense es algo más que un ferrocarril suburbano. La gente de Londres y su metro mantienen unas relaciones difíciles pero intensas, trezadas de experiencias compartidas. El metro creó los interminables suburbios conocidos como Metroland. El mismo metro que fue refugio contra los zepelines entre 1914 y 1918 y contra la Lufwaffe entre 1941 y 1943, hoy mueve a un millón de personas al día.

El metro fue inventado, en cierto modo, por el ingeniero Charles Pearson. En 1843, este londinense trazó sobre el plano una primera línea de Paddington a Farringdon. Su idea consistía en un tren subterráneo muy lujoso que agilizaría el transporte en la zona más chic de la ciudad. No acababa de resolver, sin embargo, un detalle técnico: ¿Cómo evitar que los gases y el vapor mataran a los pasajeros?. Probó en primer lugar un sistema mecánico de poleas para arrastrar convoyes sin locomotora, pero no funcionó. Luego montó sobre las locomotoras un depósito para almacenar los gases, que el conductor abría tirando de una cadena al pasar por determinados tramos de superficie.

Finalmente, la primera línea, llamada Metropolitan (de ahí el nombre de "metro"), empezó a construirse en 1860 y se inauguró en 1863, dejando atrás varios hundimientos, catástrofes y accidentes mortales y acompañada de una gran polémica política. Los diputados más progresistas denunciaron que la línea había sido trazada según el nivel de renta de la superficie: como primero se cavaba la zanja y luego se cubría convirtiéndola en túnel, había que derribar gran cantidad de edificios, y las elegidas para el desahucio eran sistemáticamente las viviendas más pobres.



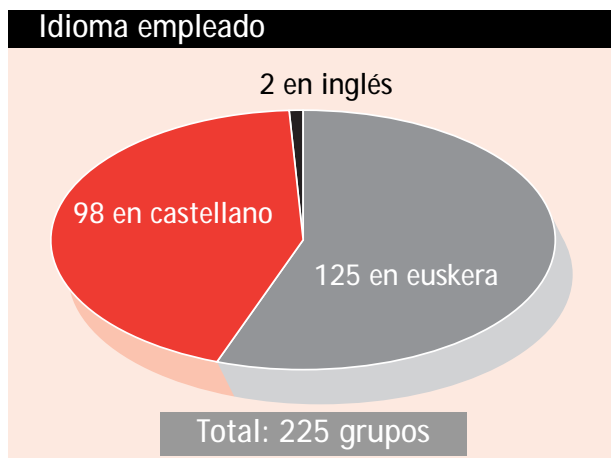
En el metro de Londres nació incluso el diseño contemporáneo. Frank Pick, jefe de publicidad del London Passenger Transport Board, encargó en 1916 a Edward Johnston la rotulación de las estaciones. El resultado fue el inmortal círculo rojo cruzado por la franja azul con el nombre de la estación o de la línea en letras versales blancas. Unas palabras de Frank Pick, pronunciadas, recuérdese, en plena Primera Guerra Mundial, revelan la clarividencia del personaje: "Un alto nivel en el diseño de las cosas es esencial para un prestigio duradero y, por tanto, para el buen funcionamiento de una gran servicio público".

Texto extraído del libro "Historias de Londres" de Enric González

Ateak Zabalik Puertas Abiertas

El ritmo de visitas no cesa

Metro Bilbao continúa abriendo sus puertas a todas aquellas personas interesadas en conocer sus características y funcionamiento. Durante 1999, hemos recibido la visita de más de cinco mil personas, distribuidas en 225 grupos. En estos momentos, están reservados todos los días hasta el mes de mayo. Todos los que quieran participar en esta iniciativa a partir de esta fecha pueden dirigirse por carta al departamento de Comucación y Relaciones Externas de la compañía (C/Navarra, 2) o bien reservar su plaza llamando al teléfono 425 40 00. El plan de visitas incluye grupos por la mañana, orientadas más a escolares, y por la tarde, para adultos.



SALA EXPOSITORA EN SARRIKO

Jóvenes universitarios de la Facultad de Bellas Artes de la Universidad del País Vasco expusieron en la estación de Sarriko sus creaciones con motivo del Concurso de Artes Plásticas que organizaron conjuntamente Metro Bilbao y la UPV. Estos grafistas plasmaron en carteles su visión del metropolitano bilbaíno. Las obras sirvieron para ilustrar el Calendario del 2000. En la imagen, aparecen los alumnos, que resultaron premiados por sus originales creaciones, junto al rector de la UPV.

EL METRO EN EL PIN

El Parque Infantil de Navidad de Bilbao contó con un stand renovado de Metro Bilbao. En la edición de este año, alrededor de 300.000 personas, la mayoría niños, desfilaron por lo que se ha convertido ya en el parque infantil más populoso del Estado. Como no podía ser de otra forma, Metro estuvo dentro con un espacio propio donde se primaba la participación del niño a base de juegos lúdicos y recreativos.

CONGRESO INTERNACIONAL DE MARKETING

Bilbao reunió en diciembre a una treintena de especialistas de marketing de metros tan significativos como París, Madrid, Bilbao, Bruselas, Turín, Barcelona, Lisboa, Praga, Copenhague, Oporto, Oslo o Leeds. Durante dos días, debatieron, en torno al encuentro "Fidelización de los clientes de Transportes Públicos", sobre la manera de captar a nuevos usuarios mediante la mejor aplicación de las Bases de Datos de los Clientes. En la imagen, Kristi Nost, presidenta de la Comisión de Marketing de la Unión Internacional de Transportes Públicos, charla con representantes de Metro Bilbao.



Fosteritos

El metro de Moscú, el más utilizado

Cada año, 2.500 millones de rusos utilizan este medio de transporte, que registra la mayor ocupación suburbana del mundo. 159 estaciones (cada una tiene 155 metros de longitud) repartidas a lo largo de 262 kilómetros ofrecen una frecuencia de paso de los convoyes de 80 segundos (en hora punta). Lejos está nuestro metro, que transporta a 50 millones de viajeros al año y que tiene una extensión en estos momentos de 28 kilómetros. En la imagen, panorámica de la estación de Komsomolskaya.



Trenik altuenak

Munduko hamar trenbide-linearik altuenak Hegoamerikan daude. Altuena 4.834 metrora heltzen da eta Limatik Orovara doan linea peruarra da. Penintsulako punturik altuena 1.821 metrora dago Cercenillatik Los Cotosera doan linean. Horren atzetik Tosaseko tunela dago, 1.495 metrora.

El lio de los anchos de vía

El Estado español tiene operativos cinco anchos de vía: el llamado ancho ibérico o Renfe, de 1,668 metros, usado por esta empresa, salvo en el AVE y por el metro de Barcelona; el internacional, de 1,435 metros, denominado así por ser el más habitual en la mayoría de los países y que usan los Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya en la línea Barcelona-Sabadell-Terrassa y los metropolitanos de

Madrid y Barcelona; el de 1,219 metros, sólo utilizado por el ferrocarril minero de Tharsis, en Huelva; el de vía estrecha, de 1 metro, utilizado, además de por Metro Bilbao, por FEVE, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya o Euskotren; y, por último, el de 0,914 metros, del Ferrocarril de Palma a Sóller, en Mallorca.

Valentziako metroa Feriaraino

Joan den hilabetean hasi zen Valentziako metroaren 4. Linea martxan, bidaiariak Valentziako Feriaren ateetaraino bertaraino eramango dituen. Feria horretan nazioarteko izen handiko enpresak biltzen dira urtero-urtero. Metroaren linea berriak hiria ekialdetik mendebaldera zeharkatzen du, eta Feriara hiriko edozein tokitatik eroso eta azkar heltzeko aukera eskaintzen du (Bilbon bezala).

Trenes en miniatura

Los aficionados al tren tienen una cita obligada con el Museo Montren, situado en la sala de exposiciones de FEVE en la calle Bailén de Bilbao. En esta muestra se presentan más de 5.000 piezas a escala reducida con sonido real e iluminación de modelos ferroviarios de todo el mundo. El museo posee detalladas maquetas por las que circulan preciosas locomotoras, alberga un espacio con fotos históricas de las estaciones de tren bilbaínas y una colección de cromos de nueve locomotoras históricas, construidas entre los años 1905 y 1937.





metro
bilbao

metroberri

Metro Bilbaoaren jendearentzako argitarapena
Publicación divulgativa de Metro Bilbao

Zure sarrerak eta txartelak, BBKn erosi.



Teleka sarean

- Gure Teleka zerbitzuaren bidez Bilboko Metroko Bonometroa, Bizkaiko 75 lekutan erosi ahalko duzu.
- Zineak, antzerkiak, kontzertuak, museoak eta horrelakoetarako sarrerak ere erosi ahalko dituzu eta, gainera, emanaldi zenbakituetan zeure jesarlekua aukeratu ahalko duzu.
- Gainera, BBKren Teleka, doako zerbitzua da; zure eskura dago gauegun, urteko egun guztietan.

944 310 310 telefonoan



- Telefono honetara deituta, zine eta antzerkietako sarrerak erosi ahalko dituzu eta eroso-eroso ordaindu zeure txartelarekin.
- BBKren doako zerbitzua, zeure eskura 9:00-22:00 bitartean, urteko egun guztietan.
- Sarrerak jasotzeko ere eroso: edozein Telekan edo zineko edo antzokiko leihatilan bertan.

Compra tus entradas y billetes en BBK.



En la red Teleka

- En nuestra red de autoservicio Teleka podrás comprar tu Bonometro del Metro Bilbao, en más de 75 puntos de Bizkaia.
- También podrás adquirir al momento tus entradas para cines, teatros, conciertos, museos, ... Y todo ello, pudiendo elegir tu localidad en sesiones numeradas.
- Además, Teleka es un servicio gratuito de BBK que está a tu disposición las 24 horas del día, todos los días del año.

En el teléfono 944 310 310



- Llamando a este teléfono podrás comprar entradas para cines y teatros, y pagarlas cómodamente con tu tarjeta.
- Un servicio gratuito de BBK, disponible de 9 a 22 horas, todos los días del año.
- Las entradas se pueden recoger cómodamente en cualquier Teleka o en la taquilla del propio cine o teatro.



BBK
Bilbao Bizkaia Kutxa