



metro
bilbao

metroberriH47

Metro Bilbaoren jendearentzako argitalpena
2007ko urria

Publicación divulgativa de Metro Bilbao
Octubre de 2007



metro

bio

bizimoduak maneras de vivir

CO₂ tona gutxiago, automobil gutxiago errepideetan, zarata eta kutsadura gutxiago. Oinezkoentzako eremu gehiago, aparkaleku txukunagoak eta bizimodu hobeko hiriak.

Metro Bilbaon badakigu bestela eta hobeto bizitzea ere badagoela, ingurunea jagonez. Moldatu gure bizimodura, heldu Metro Biori.

Menos toneladas de CO₂, menos coches circulando por las carreteras, menos ruido y contaminación. Más zonas peatonales, mejores aparcamientos y ciudades mucho más habitables.

En Metro Bilbao sabemos que hay otra manera de vivir mejor y más comprometida con el entorno, vívela tú también, vive Metro Bio.

Más de 15 millones de personas utilizaron el suburbano entre el 1 de julio y el 16 de septiembre

El metro crece un 6,2% en verano

El verano está para descansar, pero también para viajar. Eso es por lo menos lo que indican, año tras año, las estadísticas estivales de Metro Bilbao, ya que su servicio de verano experimentó un incremento del 6,24%. Entre el 1 de julio y el 16 de septiembre, el metro ganó 892.235 viajes con respecto al mismo periodo del pasado año. En total, se subieron al suburbano más de 15 millones de personas.

Por meses, julio fue el más populoso al experimentar un aumento del 11,7%, alcanzando la cifra de 6,3 millones de desplazamientos, mientras que en agosto el crecimiento se situó en el 4,7%, con 5,4 millones. La jornada estival con un mayor número de viajes fue la del 25 de agosto (último sábado de As-

De media, se contabilizaron 6.390 traslados más cada noche de fin de semana

te Nagusia). Aquel día el metropolitano bilbaíno contabilizó 276.279 cancelaciones.

Marcha nocturna

Si la "marcha" nocturna de una ciudad se mide por su índice de movilidad, se puede decir que la noche bilbaína y la de sus alrededores goza de muy buena salud.

La media de viajes de los viernes por la noche alcanzó los 16.894 desplazamientos, un 8,5% más; y en lo que respecta a los sábados, se sobrepasó la barrera de los 30.000 viajes, con un aumento del 5%.

Con respecto a las noches más populosas del periodo estival, las máquinas canceladoras registraron el 15 de septiembre el paso de 40.585 personas, su tope exceptuando las noches de Aste Nagusia.

Metro amplió su servicio nocturno a todos los viernes de junio y septiembre



Exceptuando la Aste Nagusia, el 15 de septiembre se convirtió en la noche más populosa del verano. Más de 40.000 personas utilizaron el servicio del metro.

Servicio de Verano



Servicio Nocturno estival

	Viernes		Sábados	
	2006	2007	2006	2007
Medias nocturnas	15.565 viajes	16.894 (+8,5%)	29.319 viajes	30.774 (+5%)

Fosteritos

Finlandia

Bilboko metroa erakargarria da oraindik ere mundu osoko kolektibo desberdinentzat. Irailean Finlandiako garraio publikoko adituak etorri ziren, gure hiri inguruko trenbide eta trenetan sartu ditugun aurrerapen teknologikoak bertatik bertara ezagutzeko. Bisita horrek argi uzten du Bilboren erakarmena, alderdi askotatik begiratu baina garatuago dauden herrialdeentzat ere.



El grupo de expertos de Finlandia posa en una "mezzanina" del metro.

metroberri

Argitalpena / Edita
Metro Bilbao S.A.

Komunikazio eta Marketing Zuzendaritza
Dirección de Comunicación y Marketing
Navarra, 2. 48001 Bilbao
Tel: 94 425 40 00 - Telefax: 94 425 40 39
www.metrobilbao.com
e-mail: info@metrobilbao.net

Zuzendaritza / Dirección
Julio Ibarra

Koordinazio / Coordinación
Olatz Candina
Diseinua eta Idazketa / Diseño y Redacción
MBN Comunicación
Imprimaketa / Imprime: Grafilur
Legedordailua / Depósito Legal: BI-1097-07

Hiruhilabetekaria / Periodicidad Trimestral
Ale Kopurua / Tirada: 40.000
Doan banatzen da geltoki eta Bezeroen
Arretarako Bulegoetan
Distribución gratuita
en estaciones y Oficinas
de Atención al Cliente (OAC's)

Erne beti

Joan den irailaren 27an larrialdi antzezpenea egin zen Bilboko metroaren instalazioetan. 200 bat pertsonak hartu zuen parte, enpresako langileak, Bizkaiko Foru Aldundiko suhiltzaileak, SOS Deiak, Eusko Jaurlaritzako Interbentzio Zerbitzua, Osakidetza, DYA, Gurutze Gorria, Ertzaintza eta Portugaleteko udaltzainak, baita, koordinazio ariketan.

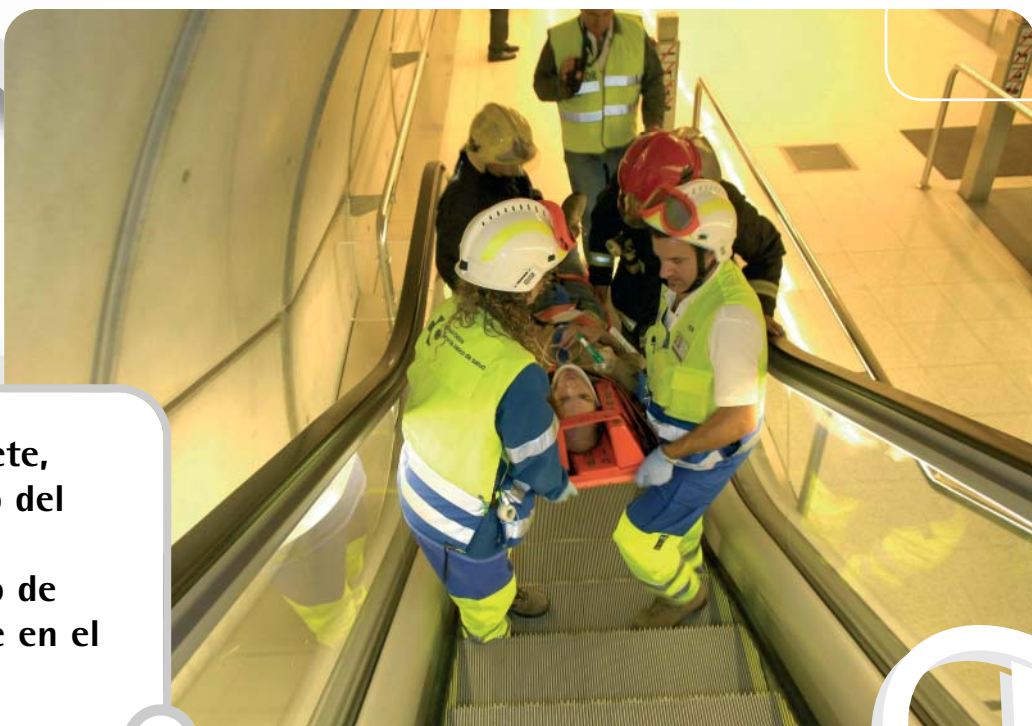
Metroa martxan jarri zenetik egiten den bederatzigarren simulazioa zen; metro sareko puntu gatzetan egin ohi dira, hala nola, Urdulizeko pasabidea, Olabeagako ibaipekoa, Barrikako baso eremua, Erandioko tunela, beti "zailena" bilatu guran. Oraingoan Portugaletera eramán zen koordinazio ariketa, lehenengoz, besteak beste, segurtasun protokoloa bide zati berriaren berezitasunetara egokitzera begira.

"Sutea Portugaleteko geltokian", horrela ohartarazi zituen SOS Deiak-ek, ohiko zerbitzua amaitu eta gero, gaueko hamabiak aldera, ariketan esku hartu behar zuten lantalde guztiak. Bi ordu inguru iraun zuen Abatxolo eta Portugaleteko geltokien arten zihuan trenaren sutearen simulazioaren ariketa osoak. Ezbeharraren

Portugalete, escenario del noveno simulacro de accidente en el metro

ondorioz, eta "sua" itzali ondoren, bederatzizauritu atera zituzten, batzuk gehiago, besteak gutxiago.

Antzezpenean parte hartu zuten guztiak beren jardunari buruzko analisisia egin zuten eta, horrela, etorkizunean benetako larrialdirik gertatzen denean erantzuteko denborak hobetzeko ondorioak atera ahal izan dira. Sute antzeppen hau Metro Bilboak diseinatuta daukan Babes Plan Orokorren barruan sartuta dago, urtean osoan beste hainbat ariketa ere egiten diren bezala.



Ezbeharraren simulazioarekin larrialdi batean parte hartzen duten erakunde desberdinen lastertasuna egiaztatuta eta litezkeen koordinazio akatsak zuzendu gura dira.

Acuerdo con la Ertzaintza para mejorar la seguridad

Metro Bilbao y el Departamento de Interior del Gobierno Vasco firmaron en junio en las dependencias del suburbano un protocolo de coordinación con el objetivo de mejorar la seguridad en todas las instalaciones del metro. Este acuerdo supone dar un nuevo impulso al rubricado por estas dos entidades en el año 2003.

Además de incorporar la experiencia de este último cuatrienio, el nuevo acuerdo se orienta a procurar mayores cotas de seguridad a la clientela y a la plantilla de Metro Bilbao, mediante una información más fluida entre el suburbano y la Ertzaintza. Este compromiso está

permitiendo ya mejorar la planificación de los servicios afectados con el objetivo de facilitar la resolución rápida y eficaz de los incidentes que se puedan producir en las dependencias del metro.

El nuevo acuerdo pone especial énfasis en la prevención. La Ertzaintza planificará sus actividades preventivas y Metro Bilbao reforzará su servicio de seguridad, teniendo en cuenta los estudios de incidentalidad, en base al intercambio de información y las previsiones de acontecimientos puntuales que, por su naturaleza, puedan generar conflictos (fiestas patronales, conciertos, manifestaciones, etc.).



Rafael Sarria, Director Gerente de Metro Bilbao, y Jorge Aldekoa, Jefe Territorial de la Ertzaintza de Bizkaia, después de firmar el convenio de colaboración.

Extensión del protocolo

Metro Bilbao se ha puesto en contacto ya con todos los ayuntamientos por los que discurre el suburbano para que sus respectivas policías municipales incorporen este protocolo ante cualquier incidencia en el metro. En este afán de mejora de la seguridad, se enmarcan también otras iniciativas puestas en marcha anteriormente, como la de ampliar el personal de vigilancia o la de contar con un asesor avalado por Interior para liderar y reforzar la coordinación existente entre el área de Seguridad de Metro y la Ertzaintza.

La importancia de controlar las emociones

El personal de Metro Bilbao asiste a un "gimnasio emocional" para afrontar con éxito situaciones tensas y mejorar la confianza individual

Metro Bilbao está empeñado en mejorar su relación con la clientela, al mismo tiempo que fortalece la salud de su plantilla. Esta doble pretensión está plasmándose en diversas iniciativas formativas impulsadas por el área de Salud Laboral de la empresa, en las que destaca la puesta en marcha de un "taller emocional". Impartido por un equipo de expertos psicólogos, el taller se apoya en un gimnasio práctico, en donde se escenifican situaciones conflictivas que vive el personal de estaciones del metro con una reducidísima parte de la clientela.

La autoestima del personal de primera línea del metro sufre con estos pequeños conflictos, como lo hacen las ruedas en contacto continuo con el raíl. Una parte del personal cree que es debido al cúmulo de situaciones desagradables en las que se ven envueltos. Otro colectivo piensa que influye el ritmo frenético al que nos empuja la sociedad moderna. Es lo que Julio Martín, responsable de Formación de Metro Bilbao, define como "vivir a ritmo de metro".

Las condiciones de vida imperantes en la sociedad actual explican en parte este incremento de los "pequeños conflictos". "Calculamos al minuto nuestros desplazamientos para llegar a la cita diaria, y cuando surge un contratiempo, proyectamos las frustraciones ante la primera persona que nos encontramos, que en Metro Bilbao suele ser el personal de supervisión -explica Martín- aunque es común en los trabajos de cara al público".

Afortunadamente, la inmensa mayoría de las personas usuarias del metro sigue unos parámetros de conducta adecuados. "El comportamiento del ciudadano y ciudadana con el metro es ejemplar" señala, pero una minoría problemática está desgastando el estado anímico de la plantilla, lo que "repercute en su rendimiento laboral e, incluso, en su vida personal".

Estas situaciones problemáticas, que quedan grabadas en el subconsciente de quien las sufre, son la causa de que las relaciones personales "se deterioren" según Mikel Mantuliz, Jefe de Salud Laboral de

Metro Bilbao y uno de los impulsores de los talleres de apoyo psicológico, por los que han pasado ya 65 personas del área de supervisión.

Trabajar las emociones

Gracias a la experiencia acumulada, Metro Bilbao detectó que era necesario trabajar las emociones con el personal de las estaciones, el más expuesto a sufrir la ira del cliente irritado, y contrató a un gabinete especializado en psicología, el cual "nos propuso la creación de un gimnasio emocional específico para la casuística del metro" cuenta Mantuliz.

El contenido del taller de entrenamiento, ideado por la empresa bilbaína ADUR Coaching, destaca por novedoso e innovador. La virtud de esta práctica radica en que se "expone al personal del metro a casos prácticos".

En las 28 horas que dura el taller, se reconstruyen situaciones laborales conflictivas que vive el personal de estación. Se generan contextos deteriorados y, a partir de ahí, se estudia el efecto físico y psicológico que provoca el conflicto, "permitiendo argumentar soluciones positivas en su resolución", añade Alejandro Lasa, socio-fundador de ADUR.

El objetivo del taller es aunar el bienestar personal y el rendimiento laboral. Aunque este propósito "no se consigue plenamente -admite Lasa- el taller desarrolla las capacidades individuales necesarias para incrementar la eficacia en situaciones tensas, potencia la capacidad de comunicación del supervisor o supervisora, y ofrece herramientas para abordar con éxito un ambiente de agresión potencial".



Los talleres emocionales, que combinan ejercicios físicos y mentales, comenzaron en el año 2002. Su gran aceptación ha hecho posible la programación de talleres de reciclaje para reforzar las buenas pautas de actuación ante situaciones conflictivas adquiridas en un pasado.



En lo que llevamos de año, el personal de Metro Bilbao ha recibido más de 17.000 horas de formación específica con miras a una mejora continua del servicio.

El personal que acude a este centro aprende a controlar las emociones y a mantener una actitud positiva ante un cliente difícil o una situación complicada. Quienes han pasado por la experiencia admiten que han mejorado su "bienestar personal". Además de conseguir un mayor conocimiento de las capacidades personales y de autogestión, el taller ofrece herramientas apropiadas para afrontar con éxito situaciones difíciles.

En grupos de seis, el personal de estación ha participado en el proyecto de forma voluntaria. Este es el caso de Txema, supervisor y delegado de Prevención en el Comité de Seguridad y Salud, quien ve la experiencia como "positiva". Al igual que el resto de compañeras y compañeros, al curso tuvo que presentarse con ropa deportiva y dispuesto a realizar ejercicios de movimientos con balones y otros juegos. En general, quienes han pasado por el taller de



Mejora la comunicación para las personas sordas

Uno de los colectivos sociales de más difícil integración es el de las personas sordas. Sólo en el País Vasco esta discapacidad afecta a 50.000 personas, según datos del Instituto Nacional de Estadística. Esta invalidez sensorial es especialmente amarga ya que perjudica al conocimiento, a la formación integral de la persona y a su relación con el mundo, facetas claves de una vida digna. Son grandes barreras para la integración y la igualdad de oportunidades.



A través de este símbolo, las personas con discapacidad auditiva reconocen en las estaciones la existencia de un sistema especial que amplifica la voz del supervisor.



Precisamente estas barreras son las que pretende salvar desde hace tiempo un grupo del personal de supervisión, en colaboración con la Asociación Colegio de Sordos de Vizcaya "Gregorio Ybarra". Este colectivo pretende alcanzar la máxima integración social en el metro de la clientela con discapacidad auditiva, gracias a la puesta en marcha de unos cursos para proporcionar entre el personal de estaciones unos conocimientos básicos sobre el lenguaje de signos.

Sonia Lores, supervisora de estación y una de las impulsoras de esta iniciativa, explica que esta formación les aporta el conocimiento necesario para "salvar la barrera de la incomunicación de estas personas y resolverles sus dudas y problemas en el metro".

Una docena de supervisoras y supervisores han decidido, por iniciativa propia, profundizar en el aprendizaje del lenguaje de signos para ayudar a esta parte de la clientela que "pasa como invisible y se resigna a que, en la mayoría de los sitios, no les hagan caso" señala Lores. Lo que para cualquier persona no deja de ser una consulta, para quien tiene una discapacidad auditiva "puede convertirse en una odisea", admite.

A veces la calidad de un servicio público de transporte no radica en llevar a las personas, de un sitio a otro, de una forma rápida, segura, cómoda y barata. Existe también un plus especial que se basa en una atención al cliente "sin límites".

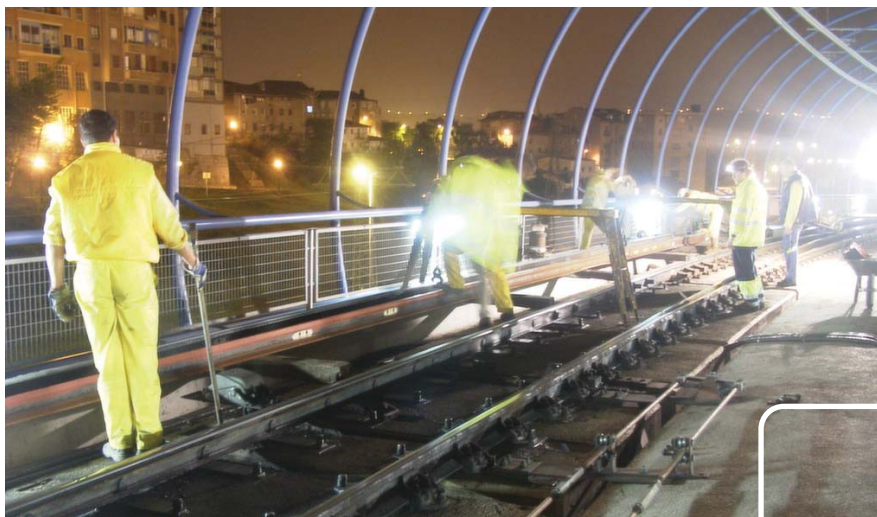


entrenamiento coinciden en señalar que han ganado en autocontrol, incluso "se puede aplicar en la vida diaria", añade Txema; pese a que di-

rigir correctamente las emociones sea para el profesor de estos talleres, David del Bosque, "la tarea más difícil de la vida".

Loaren garrantzia

Txandaka lan egiten duten pertsonen osasuna ahulagoa izan ohi da, batez ere bizimodu desordenatuagoa eraman behar dutelako. Hiri inguruko gure tren eta trenbideetan ari diren langile asko eta asko arrisku multzo horretan daude, ordu-tegi aldaketa etengabeen mende lan egiten baitute. Aurten, Lan Osasun Sailak "Txandakako langileentzako estrategiak" tailerra eman die gauzez lan egiten duten pertsonari, txandakako lanari aurre egiteko jarraibide osasungarriagoak eskaintzeko. Lo faltaren ondorioei buruzko argibideak eman ez eze, gaueko langilearen sindromea aurrea hartzeko neurriak edo ohiturak ere azaltzen dira, adituek diotenez, pertsona horiek izaten dituzten osasun arazorik gehienak bizimodu eta ohitura desantolatuetatik eta loaren benetako garrantzia zein den ez eza-gutzetik etorri ohi baitira.



100 pertsona inguru aritzen dira gau bakarrean metroan lanean, zerbitzurik ez dagoenean.

Moduak

Mugikortasun iraunkoragoaren bidean

Azkeneko hamarkadan garraio publikoaren alorrean aurrerapen handiak egin diren arren, automobil pribatua da, oraindik ere, herritarren beren eguneroko joan-etorrietarako lehenesten duten aukera, Eusko Jaurlaritzaren Garraio eta Herri Lanen Sailak EAEko Mugikortasunaren gainean egin duen azterlanak dioenez. Txosten horren arabera, Euskal Autonomia Erkidegoan egunero egiten diren sei milioi bidaietatik %38 automobilerik egiten da, eta %18 garraio publikoan.

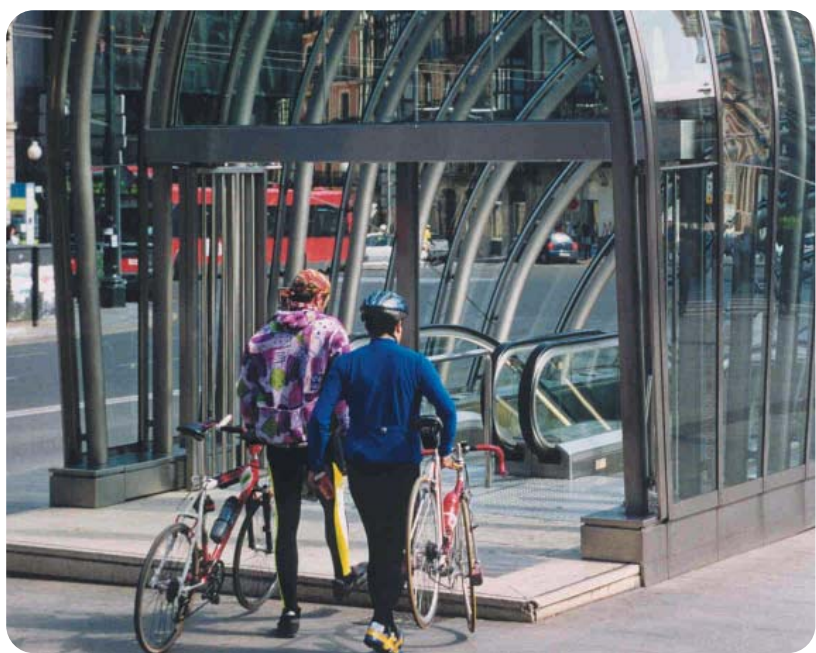
Datu horiek eskuan, Esther Larrañaga Eusko Jaurlaritzako Ingurumen eta Lurralde Antolamenduko sailburuak Metro Bilbaoko Sarririkoko geltokian "Mugikortasunaren Europako Astea" aurkeztu zuen, "Kaleak denontzat" lelopean.

Rafael Sarria Metro Bilbaoko zuzendari nagusia ere bertan izan zen.

Ingurumen arduradunak esan zuenez, bere Sailak "keinu sinbolikoa eta arreta deia egin gura izan die herritarrei, urratsak egin eta mugikortasun iraunkoragoaren bidean aurrera joan gaitezten". Bere esanetan, metroa da, "ezbairik barik, garraio publiko bat, estetikoki zoragarri ederra eta, gainera, iraunkorra egitearen adibiderik onena, edo adibide onetako bat gutxienez".

Sailburuak esan zuen Eusko Jaurlaritzaren datuen arabera "mugitzen garen hamar metrotik sei automobilerik egiten ditugula lanera joateko, bi eta erdi garraio publikoan eta bat eta erdi oinez".

Berotegi efektuko gasak
Horren harira, esan zuen "ez zaiola inori ezkututzen iraunkortasunaren bidean gaintitu ez dugun gaitetako bat mugikortasunarena dela, ziurrenik." Horrela, gogora ekarri zuen berotegi efektuko gasen 2005eko inbentarioan garraioak gas horien %25 sortzen duela dioela. Larrañagak baietsi zuen



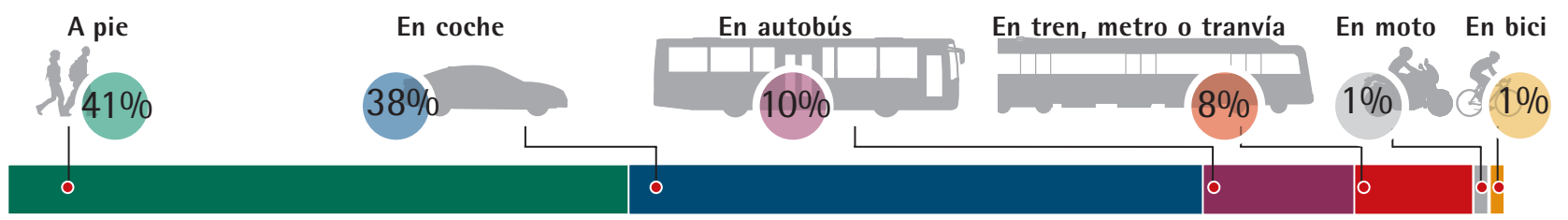
La combinación entre transportes ofrece ilimitadas posibilidades de comunicación.

"pisu handiko arrazoia dela hori garraioari eta iraunkortasunari heltzeko modua alda dezagun". Baina kezkarriagoa da beste datu bat, Osasunaren Munduko Erakundeak (OMS) duela gutxi argitaratu eman duena, alegia. Erakunde horren arabera, kutsadura atmosferikoak eragiten ditu mundu osoan heriotzen %1,4 eta, Espainian bakarrik, 16.000 heriotzaren arrazoi artean dago.

Bide onetik
Hala eta guztiz ere, Bizkaia beste lurralde batzuen aurretik doa garraio publikoaren erabilpenari dagokionez. Bizkaiko Garraioen Partzuergoak duela gutxi ateratu dituen datuen arabera, gure lurraldea bide onetik doala esan dezakegu. 2006an garraio publikoak 1,6 milioi bezero gehiago erakarri zituen. Denera, 182 milioi bidaiak egin ziren Bizkaian ari diren garraio operadore askoetakoren batean.

De cada diez kilómetros que nos movemos, seis lo hacemos en coche privado

Distribución modal de los 6 millones de desplazamientos diarios de la Comunidad Autónoma Vasca



Fosteritos

Guía para un uso igualitario del lenguaje

Metro Bilbao quiere ser un referente en el camino para alcanzar la igualdad de mujeres y hombres. Este compromiso se ha plasmado en su participación en diferentes programas de apoyo a la igualdad como Óptima y Parekatuz y, es a través de este último del que surge esta guía para un uso igualitario del lenguaje. A partir de un curso sobre igualdad de género impartido a una amplia representación de la plantilla (jefaturas, personal con mando, técnicos de atención al cliente, personal de estaciones y representantes sindicales) y de las dudas más frecuentes

generadas en su labor diaria, surge este manual como una herramienta para que las personas que elaboran las comunicaciones, tanto internas como externas, las realicen con lenguaje respetuosos con la igualdad, como es el caso de la publicación que tiene entre sus manos. El lenguaje es una de las piezas fundamentales para componer el "puzzle" de la igualdad y conseguir que las mujeres sean vistas en el lugar y la forma que les corresponde. Metro Bilbao, como empresa referente de Bizkaia, pretende ejercer de vehículo tractor para difundir esta idea.

Metro Bilbaon hizkuntza **berdintasunez** erabiltzeko gida

Rodaje en el subsuelo

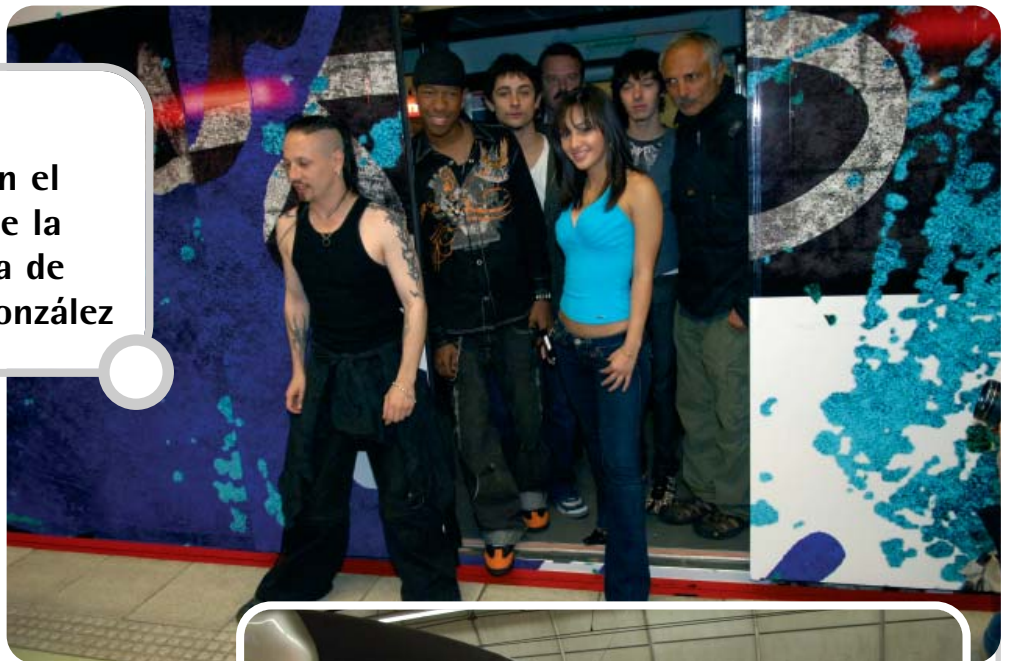
El director de cine vasco Tinieblas González lleva desde principios de junio surcando los largos túneles del metro de Bilbao fusionando sus personajes de su primera película "Alma sin dueño" con la arquitectura del metro de Bilbao. Haciendo un parón en el rodaje, el cineasta presentó en Basarrate a su equipo y, en especial, al elenco de actores y actrices que participan en su ópera prima.

"Está siendo un rodaje muy duro", comentó "Tini" en una estación de Basarrate vestida de "graffitis" para ser el escenario de una de las principales escenas del film.

No es la primera vez que una película se rueda en el metro. No es que sea una costumbre, pero a lo largo de los años el cine ha encontrado en la modernidad y el vanguardismo de su diseño un escenario adecuado para sus creaciones artísticas, aunque en el caso de Tinieblas, la mayoría de los escenarios elegidos ambienten oscuros y sucios subterráneos, en donde habitan los seres del particular universo de Tinieblas.

El metro se convierte en el escenario de la ópera prima de Tinieblas González

Largometrajes como "Agujeros en el cielo" de Pedro Mari Santos, "Entre todas las mujeres" de Juan Ortuoste o "La boda" dirigida por el cineasta vasco Ramón Barea, estrenaron las instalaciones de Metro Bilbao como escenario para el séptimo arte. Asimismo, los personajes siniestros que Achero Mañas ideó en "Noviembre" se pasearon por los vagones del metro, así como los "Ladrones" de Jaime Marqués. Una muestra del apoyo que Metro Bilbao viene prestando al cine.



En la película de "Tini" veremos "graffitis" en una estación, una imagen inusual en Metro Bilbao



Getxoko folk jaialdia metrora igozen

Metro Bilbaok omenalditoxa egin gura izan zion Getxoko Folk Jaialdiari XXIII. edizioan. "Bagad Men Glaz" gaita frantsesen taldea, jaialdira etorrita, 1. linean ibili zen, Zazpi Kaleetatik Algortako geltokiraino trenean bezeroen gozamenerako.



Iñigo Sarria y la ría. El pintor Iñigo Sarria expone en el "Rincón de Bilbao", en el número 12 de la calle Pozas, acuarelas y óleos con la ría como eje principal.



Lurpi metro bilbao

Umeak helduen aurretik igaroko dira makinetan. Las niñas y niños deben pasar por las canceladoras delante del adulto acompañante.



Makinatik pasatzeko laguntza berezirik behar baduzu... Si necesitas ayuda especial al entrar por las canceladoras...



...esan geltokiko langileari, eta horretarako dagoen ate handia irekiko dizu. ...pide al personal de metro que te abra la puerta grande habilitada para ello.



LA ROJA SE MOJA:



“ MENOS
CUENTOS,
MAS DES,
CUENTO”

