



metro bilbao



20¹²₁₃

Carta
de servicios
2012-2013





Índice

- 04 Presentación
- 06 Misión, visión y valores
- 07 Condiciones generales de contratación de Metro Bilbao
- 11 Medidas compensatorias
- 12 Valores añadidos. Más que un metro
- 14 Servicios, compromisos e indicadores
- 18 Vigencia y medición de compromisos
- 19 Formas de colaboración
- 20 Normativa aplicable
- 21 Resultados 2012
- 24 Direcciones


Presentación

Me complace presentaros la cuarta edición de la Carta de Servicios de Metro Bilbao. Esta publicación encarna el compromiso de nuestra organización con el servicio que prestamos a la ciudadanía, así como con la transparencia en la trasmisión de la información a todas las personas usuarias.

En 2012 hemos realizado el cuarto balance de resultados y puedo afirmar que su alcance se basa en la profesionalidad y el buen hacer de toda la plantilla de Metro Bilbao, la cual tengo el honor de presidir.

Confío en que a través de esta Carta de Servicios toda la sociedad pueda conocer más en profundidad las diferentes labores que desarrollamos en Metro Bilbao y, para ello, os hago llegar los resultados de los compromisos presentados en 2011.

Bilbao, julio de 2012

A portrait of Txema Oleaga, the President of Metro Bilbao. He is a middle-aged man with short, graying hair, wearing glasses, a dark suit jacket, a white shirt, and a blue patterned tie. He is smiling slightly and looking towards the camera.

Txema Oleaga
Presidente de Metro Bilbao



Presentación

Tenéis en vuestras manos la Carta de Servicios de 2012-2013, donde se despliegan los compromisos que nuestra organización adquiere para con toda la sociedad los próximos años.

Recientemente hemos renovado nuestra página web (www.metrobilbao.net) actualizando su imagen y contenidos lo que, entre otras cuestiones, nos ha facilitado incluir dos importantes mejoras de cara a la relación con la clientela. En el nuevo apartado "atención a clientes" ahora es posible solicitar un objeto perdido en nuestras instalaciones a través de la web. Del mismo modo, hemos simplificado la sección de quejas, sugerencias y peticiones de información.

Con estas y otras medidas adoptadas, espero que la relación entre Metro Bilbao y todas las personas que utilizáis el suburbano sea aún más satisfactoria en un futuro cercano.

Bilbao, julio de 2012



José Ignacio Prego
Consejero Delegado de Metro Bilbao

Misión, visión y valores



Misión

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

- Una gestión eficaz, eficiente y transparente de los recursos encomendados.
- La incorporación de los últimos medios de seguridad, tanto humanos como tecnológicos.
- Un compromiso de responsabilidad social y con el desarrollo sostenible.
- Personas satisfechas e implicadas en el desarrollo de su actividad.

Visión

Ser empresa de referencia en el transporte público metropolitano a nivel internacional, por la calidad de servicio, imagen y prestigio, en base a tecnología y gestión avanzada, seguridad, satisfacción de clientes y personas, desde el reconocimiento de nuestro entorno por la contribución social, económica y medioambiental.

Valores

- Profesionalidad/Responsabilidad.
- Compromiso.
- Calidad.
- Confianza.
- Respeto al medio ambiente.

Condiciones Generales de Contratación de Metro Bilbao



Se incluye un extracto de las Condiciones de Contratación autorizadas por Orden del Consejero del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, de fecha 16 de Noviembre de 2010.

Derechos de las personas usuarias

Las **personas usuarias** tienen derecho al uso de los servicios de transporte ferroviario en los términos establecidos en la vigente normativa y, en su caso, en los contratos que celebren con Metro Bilbao que deberán ajustarse a la Ley 6/2003, de 9 de diciembre, del estatuto de las personas consumidoras y usuarias. En todo caso **gozarán de los siguientes derechos**:

- Ser informadas del contenido de estas Condiciones Generales de Contratación y del funcionamiento de los servicios de transporte, de sus incidencias y horarios y de los diferentes títulos de transporte que pueden elegir según las tarifas vigentes y las condiciones de utilización establecidas.
- Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas aprobados.
- Ser transportadas con un título de transporte válido junto con los objetos y bultos de mano que porten, siempre que éstos no supongan molestias o peligro para otras personas usuarias.
- Ser tratadas correctamente por el personal de Metro Bilbao y atendidas las peticiones de ayuda e información que sean solicitadas.

Condiciones Generales de Contratación de Metro Bilbao

- Transportar accesorios (bicicletas, tablas de surf, ...) de forma gratuita, siempre que el personal de Metro Bilbao no lo desautorice por la alta ocupación en la unidad o por suponer molestias para el resto de las personas usuarias.
- Disfrutar de comodidad, higiene y seguridad en el servicio.
- Estar amparadas por los seguros obligatorios que correspondan a cada tipo de transporte.

Obligaciones de las personas usuarias

Las personas usuarias no podrán:

- Comer y beber dentro de cualquier instalación de Metro Bilbao, incluidos andenes y trenes.
- Fumar en todas las instalaciones de Metro Bilbao, incluidos andenes y trenes, salvo en los lugares especialmente habilitados.
- Impedir o forzar la apertura o el cierre de las puertas de acceso a las instalaciones y trenes, o manipular los mecanismos de funcionamiento previstos para ser utilizados en exclusiva por el personal de Metro Bilbao.
- Utilizar sin causa justificada los aparatos de alarma y elementos de parada de emergencia de los trenes, escaleras mecánicas, pasillos rodantes y ascensores.



Condiciones Generales de Contratación de Metro Bilbao

- Tirar o efectuar vertidos de cualquier naturaleza dentro de las instalaciones, trenes o en cualquier punto de la plataforma ferroviaria.
- Permanecer en las instalaciones de Metro Bilbao fuera del horario previsto para la utilización de los servicios de transporte.
- Distribuir publicidad, prensa gratuita, fijar carteles, mendigar, organizar sorteos o juegos de azar y vender bienes o servicios en todas las instalaciones de Metro Bilbao, incluidos andenes y trenes, sin la autorización expresa de la empresa explotadora.
- Cualesquiera otras conductas prohibidas por la legislación vigente.

Deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias deberán:

- Atender y respetar la señalización existente en las instalaciones y unidades-tren, así como las indicaciones que les sean realizadas por el personal de Metro Bilbao, de forma coloquial o a través de la megafonía.
- Ir provistas durante el tiempo que dure el viaje y hasta la salida de la estación de destino del título de transporte válido correspondiente.
- Respetar las medidas que en materia de protección civil y seguridad establezcan los órganos competentes.
- Respetar las reservas de asientos para personas con movilidad reducida.



Condiciones Generales de Contratación de Metro Bilbao

- Abstenerse de sacar fotografías e imágenes de vídeo sin el permiso pertinente, salvo que éstas vayan a ser utilizadas para uso doméstico y en ningún caso público. Si así fuera, deberán contar con la aprobación verbal del personal de Metro Bilbao en estaciones. Si se desean realizar fotografías o grabaciones de video fuera del ámbito doméstico, deberán solicitar dicho permiso a la Unidad de Comunicación y Relaciones Externas, que estudiará la petición y, en su caso, la autorizará.
- Utilizar las instalaciones de Metro Bilbao correctamente, sin cometer actos vandálicos ni causar molestias. La persona usuaria deberá comportarse de una forma responsable y respetuosa hacia el personal de Metro Bilbao, así como hacia el resto de clientes. En este sentido, se recuerda la prohibición de circular sobre patines o similares, y la utilización de equipos de música o radio sin auriculares.
- Situarse en las escaleras mecánicas y pasillos rodantes en el lado derecho y agarradas a los pasamanos. En las escaleras mecánicas y pasillos rodantes no está permitido sentarse, correr, ni apoyar el pie en los laterales fijos de la escalera y pasillo. Asimismo, las personas menores de 5 años deberán ir sujetas por la persona adulta que les acompañe.



Medidas compensatorias

Las personas que viajen con un título de transporte de número limitado de viajes, tendrán derecho a un viaje gratuito para todas las zonas cuando se produzca una suspensión del servicio.

Se produce una suspensión del servicio cuando se anuncia que se ha detenido la circulación, se desaloja la unidad en una estación y se desconoce cuándo se reanudará el funcionamiento normal, o bien cuando el retraso por parada en ruta se prevé superior a media hora.

Para obtener el título de transporte gratuito de un viaje válido para todas las zonas se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- No haber abandonado las instalaciones antes de iniciarse el reparto de títulos.
- Presentar el título de transporte con el que viajaban.



Valores
añadidos.
Más que un
metro

En Metro Bilbao apostamos por la calidad y la satisfacción de nuestra clientela. Por eso, ponemos a su disposición iniciativas que aportan valor añadido al servicio que habitualmente ofrece una empresa de transporte público.

Compromiso con el medio ambiente y desarrollo sostenible

Metro Bilbao dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental certificado según la Norma UNE-EN-ISO 14.001 y el Reglamento EMAS. Además, en 2012 ha cuantificado sus emisiones de CO2 siendo este dato verificado según la norma UNE-ISO-14064 de "Gases Efecto Invernadero".

Compromiso con la sociedad

Metro Bilbao dispone de un Sistema de Gestión de Ética y Responsabilidad Social certificado en base a la Norma SGE21. Además, Metro Bilbao se encuentra adherido al Pacto Mundial-Global Compact, iniciativa de compromiso ético de las Naciones Unidas.

Apoyo y compromiso con proyectos humanitarios, culturales, deportivos...

Objetos perdidos

Metro Bilbao dispone de un servicio de recogida y almacenaje de objetos perdidos en sus instalaciones. Quienes lo requieran, deberán dirigirse a la Oficina de Atención a Clientes de San Inazio o llamar al 94 425 40 25.

A partir de 2012 también puede realizarse la consulta a través de la página web www.metrobilbao.net.



Valores
añadidos.
Más que un
metro



Servicios especiales

Metro Bilbao fue el pionero en prestar servicio nocturno y en Nochevieja y Nochebuena.

Actualmente, se adecúa a la demanda de la sociedad de la metrópoli bilbaína y ofrece más de 100 servicios extraordinarios al año para acercar el transporte público a conciertos, manifestaciones, eventos deportivos, etc...

Compromiso de Metro Bilbao con la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres

Metro Bilbao inició su andadura a favor de la igualdad para mujeres y hombres en 1999 a través del Programa Óptima de Acción Positiva, liderado desde Emakunde. Ha editado una "Guía de uso igualitario de lenguaje e imágenes en Metro Bilbao" y ha participado con otras empresas en la elaboración de una "Guía para un proceso de selección no discriminatoria" y "Orientaciones para la promoción no discriminatoria".

Con el 2º plan de igualdad 2012-2014 afronta, desde una perspectiva de mayor implicación de toda la organización, una participación más activa de las personas.

Además, cuenta con el reconocimiento como "Entidad Colaboradora en Igualdad" por parte de Emakunde desde 2000, y el "Distintivo de Igualdad en la Empresa" que concede el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad desde 2010, compromisos que le han sido ratificados en 2011, tras la presentación de los correspondientes informes.



Transporte de personas

Servicio de trenes que Metro Bilbao dispone diariamente para el desplazamiento de clientes entre diferentes puntos.

- Metro Bilbao se compromete a realizar el 99% del total de servicios programados. **Indicador:** Porcentaje de servicios realizados.
- Metro Bilbao se compromete a que el 97,5% de los servicios ofrecidos diariamente sean puntuales (hasta 5 minutos de retraso). **Indicador:** Porcentaje de servicios puntuales.
- Metro Bilbao se compromete a dotar de la infraestructura necesaria para conseguir que su clientela esté cómoda desde el momento en el que accede a las estaciones hasta la finalización de su trayecto, de manera que se alcance un grado de satisfacción con la comodidad de valor mayor o igual a 7,90. **Indicador:** Media de satisfacción relacionada con la comodidad en estaciones y trenes.

Ticketing

Sistema de venta automática y validación de títulos de transporte.

- Metro Bilbao se compromete a conseguir que el grado de satisfacción con las máquinas de venta y cancelación de billetes sea superior a 7,75. **Indicador:** Media de satisfacción relacionada con las máquinas de venta y cancelación de billetes.

Limpieza

Servicio diario de limpieza de las instalaciones de Metro Bilbao.

- Metro Bilbao se compromete a conseguir que el grado de satisfacción con la limpieza en trenes y estaciones sea superior a 8,5. **Indicador:** Media de satisfacción relacionada con la limpieza en trenes y estaciones.

Información a clientes

Sistemas de información disponibles en estaciones y trenes (carteles, señalética, teleindicadores, etc.).

- Metro Bilbao se compromete a conseguir que el grado de satisfacción con la información en unidades-tren y en estaciones sea superior a 7,5. **Indicador:** Media de satisfacción relacionada con la información en unidades y estaciones.

Atención a clientes

Servicio de atención a clientes prestado en estaciones y Oficinas de Atención a Clientes.

- Metro Bilbao se compromete a recoger y a contestar todas las quejas, sugerencias y reclamaciones planteadas por su clientela:
 - 1 Las quejas y/o sugerencias serán respondidas en los siguientes plazos: el 70% en 30 días, el 90% en 60 días y el 100% en 90 días.



- 2 Las reclamaciones serán respondidas en los siguientes plazos: el 80% en 15 días, 90% en 30 días y el 100% en 45 días.

Indicadores: Total de quejas, reclamaciones y sugerencias respondidas frente a las recibidas; Porcentaje de quejas y/o sugerencias respondidas en 1, 2 ó 3 meses; Porcentaje de reclamaciones monetarias respondidas en 15, 30 ó 45 días.

Comunicación externa

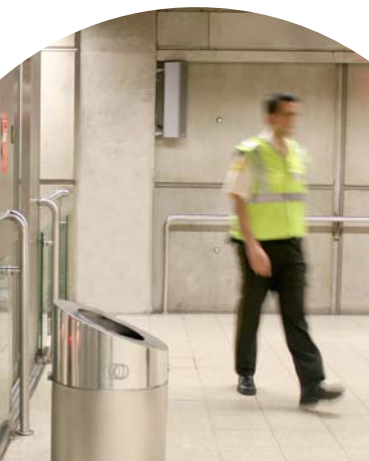
Actividades de Metro Bilbao dirigidas al público y a la sociedad en general como comunicaciones en medios, patrocinios, colaboraciones, etc.

- Metro Bilbao se compromete a realizar un mínimo de 12 campañas al año relacionadas con diferentes aspectos de los servicios que ofrece.
Indicador: Nº de campañas realizada al año.

Seguridad

Servicio de seguridad en trenes y estaciones para garantizar la integridad de las personas e infraestructuras.

- Metro Bilbao se compromete a garantizar que el 98 % de los sistemas de videovigilancia de las estaciones estén operativos a lo largo de todo el servicio comercial de trenes. **Indicador:** Grado de disponibilidad mensual de los sistemas de videovigilancia de las estaciones.



- Metro Bilbao se compromete a garantizar que el grado de satisfacción de las y los clientes respecto a la seguridad sea como mínimo de 8. **Indicador:** Media de satisfacción relacionada con la seguridad en trenes, accesos y estaciones.

Mantenimiento

Servicio de mantenimiento de las diferentes instalaciones de Metro Bilbao.

- Metro Bilbao se compromete a que el grado de disponibilidad mensual de ascensores y escaleras mecánicas sea como mínimo del 98%. **Indicador:** Grado de disponibilidad mensual de ascensores y escaleras.



Vigencia y medición de compromisos

Los compromisos adquiridos en esta carta de servicios tienen vigencia durante los años 2012 y 2013.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se realizará con periodicidad anual a través de estos medios:

- Página Web (www.metrobilbao.net).
- Paneles informativos en estaciones.
- Futuras ediciones de la Carta de Servicios.



Formas de colaboración

Metro Bilbao está inmerso en un proceso de mejora continua de sus servicios, así como de la percepción que de los mismos tiene su clientela.

Para ello, Metro Bilbao realiza anualmente encuestas de calidad percibida en sus instalaciones a cerca de 1.500 personas.

Del mismo modo, las personas que conforman el Panel Metro Bilbao nos aportan su visión a través de varios estudios al año rellenando encuestas por escrito o a través de la página web. Los resultados de estas encuestas pueden ser consultados en la página web de Metro Bilbao: www.metrobilbao.net.

Otra importante fuente de datos para conocer el grado de satisfacción de la clientela, y de posibles áreas de mejora, son las reclamaciones, quejas y sugerencias.

Las y los clientes podrán solicitar y cumplimentar debidamente en todas las estaciones y Oficinas de Atención a Clientes el libro u hojas de reclamaciones, de conformidad con la normativa reguladora de las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en el País Vasco. En ellas, podrán expresar con libertad cualquier reclamación, queja o sugerencia sobre la prestación de los servicios de Metro Bilbao.

Otras vías para poder interponer reclamaciones, quejas y sugerencias son:

- Carta postal: Navarra 2, 48001 Bilbao
- Fax: 94 425 40 39
- Teléfono: 94 425 40 25

El plazo máximo para interponer reclamaciones es de 1 mes, desde el momento en que se produzca el hecho causante de la reclamación.

Las quejas, sugerencias y solicitudes de información, además de las vías antes citadas, también son atendidas por los siguientes canales:

- Página Web: www.metrobilbao.net
- Correo electrónico: esan@metrobilbao.net





Normativa aplicable

Entre otras, éstas son las principales leyes y normas aplicables en Metro Bilbao:

- Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario.
- Reglamento del Sector ferroviario, aprobado por R.D. 2387/2004, de 30 de diciembre.
- Normativa UNE-EN ISO 9001 (solo aplicable a las actividades desarrolladas en las OACs).
- Normativa UNE-EN ISO 14001 y Reglamento EMAS (Reglamento CE nº 1221/2009).
- Norma SGE21.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- Real Decreto 1481/2001, que regula la eliminación de residuos mediante depósito en vertedero.
- Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos.
- Real Decreto 1720/2007, Reglamento de desarrollo Ley Orgánica 15/1999.
- Documento autorizado por Dpto. Transportes del Gobierno Vasco, Condiciones Generales de Contratación de Metro Bilbao.
- Ley Orgánica 1/1992, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.
- Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada.
- Real Decreto 2364/1994, Reglamento de Seguridad Privada.
- Ley Orgánica 4/1997, de Videovigilancia.
- Real Decreto 596/1999, Reglamento de Videovigilancia.
- Ley 1/1996, de 3 de abril, de Gestión de Emergencias.
- Normas para Sistemas Ferroviarios EN 50126, EN 50128 y EN 50129.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, sobre Accesibilidad.
- Real Decreto 314/2006, que aprueba el Código Técnico de la Edificación.

Resultados
2012

Compromisos	Objetivo anual	Resultados 2011	Resultados 2012
Servicio de transporte de viajeros/as			
Metro Bilbao se compromete a realizar el 99% del total de servicios ofertados.	Mayor o igual al 99%	99,83%	99,86%
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 97,5%	95,02%	95,32%
Metro Bilbao se compromete a dotar de la infraestructura necesaria para conseguir la comodidad de sus clientes desde el momento en el que acceden a las estaciones hasta la finalización de su trayecto, de manera que se alcance un grado de satisfacción con la comodidad de valor mayor o igual a 7,90.	Mayor o igual a 7,90	7,67	7,76
Servicio de Ticketing			
Metro Bilbao se compromete a conseguir que el grado de satisfacción con las máquinas de venta y cancelación de billetes sea superior a 7,75.	Mayor o igual que 7,75	8,15	7,75
Servicio de Limpieza			
Metro Bilbao se compromete a conseguir que el grado de satisfacción con la limpieza en trenes y estaciones sea superior a 8,5.	Mayor o igual que 8,5	8,89	8,49



Compromisos	Objetivo anual	Resultados 2011	Resultados 2012
Servicio de información			
Metro Bilbao se compromete a conseguir que el grado de satisfacción con la información en unidades y en estaciones sea superior a 7,5.	Mayor o igual que 7,50	7,23	7,12
Servicio de Atención a Clientes			
Metro Bilbao se compromete a recoger y a contestar todas las quejas, sugerencias y reclamaciones planteadas por sus clientes:			
<ul style="list-style-type: none"> Las quejas y/o sugerencias serán respondidas en los siguientes plazos: 60% en 30 días, 80% en 60 días y 100% en 90 días. 	70% 90% 100%	74,25% 91,50% 97,75%	78,59% 98,16% 99,71%
<ul style="list-style-type: none"> Las reclamaciones serán respondidas en los siguientes plazos: 80% en 15 días, 90% en 30 días y 100% en 45 días. 	85% 90% 100%	89,33% 94,75% 97%	86,63% 93,29% 97,46%
Servicio de comunicación externa			
Metro Bilbao se compromete a realizar un mínimo de 12 campañas al año relacionadas con diferentes aspectos de los servicios que ofrece.	Mayor o igual que 12	17	16

Resultados
2012

Compromisos	Objetivo anual	Resultados 2011	Resultados 2012
Servicio de Seguridad			
Metro Bilbao se compromete a garantizar que el 98% de los sistemas de videovigilancia de las estaciones estén operativos a lo largo de todo el servicio comercial de trenes.	Mayor o igual al 98%	97,43%	99,23%
Metro Bilbao se compromete a garantizar que el grado de satisfacción de sus clientes respecto a la seguridad sea como mínimo de 8.	Mayor o igual al 8	8,31	7,81
Servicio de Mantenimiento			
Metro Bilbao se compromete a que el grado de disponibilidad mensual de ascensores y escaleras mecánicas sea como mínimo del 98%:			
• Ascensores:	Mayor o igual al 98%	99,53%	98,69%
• Escaleras:	Mayor o igual al 98%	99,68%	99,70%

Oficinas de Atención a Clientes

Areta: Ibaigane 17. 48930 Areta

Estación de San Inazio: Lehendakari Agirre 162. 48015 Bilbao

Estación de Casco Viejo: Plaza Miguel Unamuno. 48006 Bilbao

Estación de Ansio: Plaza de Ansio s/n. 48903 Barakaldo

Teléfono de Atención a Clientes

94 425 40 25

Horario

De lunes a viernes:

8:30 a 19:30 (todas las oficinas)

Sábados, puentes y 24 y 31 de diciembre:

8:30 a 15:00 (sólo San Inazio)

Julio (de lunes a viernes):

8:30 a 15:00 (excepto San Inazio, de 8:30 a 19:30)

Agosto (de lunes a viernes):

8:30 a 15:00 (sólo San Inazio y Casco Viejo)

Semana de Pascua:

8:30 a 19:30 (sólo San Inazio)

Navidad (laborables a partir del 24 diciembre):

8:30 a 19:30 (sólo San Inazio y Casco Viejo)

Oficinas Centrales

Navarra 2. 48001 Bilbao

Teléfono: 94 425 40 00 - Fax: 94 425 40 39

info@metrobilbao.net - www.metrobilbao.net

Direcciones

