



metro bilbao

carta
de servicios
2008-2009

AENOR



Servicio
Certificado

UNE 93200

Nº A58 / 000044



metro bilbao



Índice

- 03** Presentación
- 04** Misión, visión y valores
- 06** Condiciones generales de contratación de Metro Bilbao
- 11** Medidas compensatorias
- 11** Valores añadidos. Más que un metro
- 12** Servicios, compromisos e indicadores
- 14** Vigencia y medición de compromisos
- 16** Formas de colaboración
- 17** Normativa aplicable
- 18** Direcciones



Presentación

Metro Bilbao comenzó su andadura en 1995 de la mano del Consorcio de Transportes de Bizkaia, desde entonces no ha cesado en su empeño por ir más lejos y llegar cada vez más cerca de ti.

La Carta de Servicios que tienes en tus manos es nuestra manera de comunicarte los compromisos que de forma pública adquirimos contigo y con todos nuestros viajeros y viajeras.

Mediante este documento queremos que conozcas, de la forma más clara y transparente, los parámetros y estándares de calidad que Metro Bilbao se compromete a cumplir en toda su red para ofrecer un servicio con garantía en todos los sentidos. Además, en nuestra voluntad de mejora permanente, nos comprometemos a que estos índices de calidad sean siempre un referente a mejorar en la medida de lo posible.

La carta de servicios es pues, un paso al frente en la comunicación con nuestra clientela en la que se pone en conocimiento de la ciudadanía las prestaciones que puede demandar de este transporte público y los compromisos que cada área de Metro Bilbao asume.

Nuestro objetivo es gestionar un servicio que contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas. Queremos llegar a cubrir las necesidades, deseos y expectativas de cada una de las personas que, cada vez en mayor número, formamos parte de Metro Bilbao. Tú eres una de ellas.

Rafael Sarria
Director Gerente

Bilbao, mayo de 2008

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 y transparente de los recursos encomendados.
- Un compromiso de responsabilidad social y con el desarrollo sostenible.
- Personas satisfechas e implicadas en el desarrollo de su actividad.

Visión

Ser la empresa de referencia en el transporte público metropolitano a nivel internacional, por la calidad del servicio, imagen y prestigio, en base a tecnología avanzada, seguridad, satisfacción de clientes y personas, socialmente responsable y respetuosa con el medio ambiente.

Valores

Compromiso con las personas, calidad de servicio, gestión eficaz y transparente, responsabilidad, profesionalidad, integridad, participación y espíritu de equipo.



Condiciones generales de contratación de Metro Bilbao

"Así funciona el metro"

Derechos de las viajeras y viajeros

Son derechos de las personas usuarias de Metro Bilbao:

- a) Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los Cuadros de Tarifas aprobados.
- b) Ser transportadas con un título de transporte válido junto con los objetos y bultos de mano que porten, siempre que estos no supongan molestias o peligro para otros viajeros y viajeras.
- c) En caso de suspensión del servicio, obtener gratuitamente un título de transporte de un viaje válido para todas las zonas, siempre que se viaje con un título cuya validez esté condicionada por un número limitado de viajes.
- d) Ser tratadas correctamente por el personal de Metro Bilbao y atendidas las peticiones de ayuda e información que sean solicitadas.
- e) Solicitar, y cumplimentar debidamente, en todas las Estaciones y Oficinas de Atención a Clientes el libro u hojas de reclamaciones tanto de Metro Bilbao, como oficiales de Gobierno Vasco.
- f) Transportar accesorios (bicicletas, tablas de surf, coches y sillas de bebé,...) de forma gratuita, siempre que el personal de Metro Bilbao no lo desautorice por la alta carga de personas en la unidad o por suponer molestias para el resto de la clientela.

Deberes de las y los clientes de Metro Bilbao

Toda persona habrá de estar provista de un título de transporte válido tanto si se halla en el interior del tren como si se encuentra en el espacio comprendido entre las máquinas validadoras de entrada y salida. La persona usuaria antes de iniciar su viaje, deberá haber sometido su título de transporte al oportuno control de entrada, sin el cual carecerá de validez.

Las niñas y niños menores de 5 años que no ocupen plaza viajarán de forma gratuita y no precisarán de título de transporte. Estarán cubiertos por el S.O.V y S.R.C.

Las personas usuarias desprovistas de título de transporte válido estarán obligadas a abonar un recargo extraordinario por el servicio utilizado o que se pretenda utilizar.

Metro Bilbao formulará la correspondiente denuncia ante Gobierno Vasco por infracción administrativa prevista en el art. 90.1 de la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario, en relación con los arts. 90.3 y 97 del Reglamento del Sector Ferroviario, aprobado por R.D.2387/2004, de 30 de diciembre, sancionada con multa de hasta 6.000 euros, de acuerdo al art. 91.1.c) de la Ley 39/2003.

Condiciones generales de contratación de Metro Bilbao

"Así funciona el metro"

Utilización de las instalaciones

Las y los clientes no podrán:



Comer y beber dentro de cualquier instalación de Metro Bilbao, incluidos andenes y trenes.



Fumar en todas las estaciones subterráneas, así como en los propios trenes.



Viajar con animales, cualesquiera que sean su tipo y tamaño, con excepción de perros guía, de asistencia acompañamiento para personas con minusvalía y de perros del personal de seguridad.

Las y los clientes se abstendrán 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.

Las instalaciones de Metro Bilbao deben ser utilizadas 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.



En las escaleras mecánicas las y los clientes deberán situarse en el lado derecho y agarrados al pasamanos.

En las escaleras mecánicas no está permitido sentarse, correr, ni apoyar el pie en los laterales fijos de la escalera. Asimismo, las personas menores de 5 años deberán ir sujetas por la persona adulta que les acompañe.

El personal de Metro Bilbao en sus actos de servicio tendrá la consideración de agente de la autoridad a efectos de la exigencia de la responsabilidad correspondiente a quienes ofrezcan resistencia o cometan atentado o desacato contra ellos de obra o palabra.

↑ Fueros



Medidas compensatorias

Las y los viajeros tendrán derecho a obtener gratuitamente un título de transporte de un viaje válido para todas las zonas cuando se produzca una suspensión del servicio. Se considera una suspensión del servicio cuando se anuncie que se ha detenido la circulación, se desaloje la unidad en una estación y se desconozca cuando se reanudará el funcionamiento normal, o bien cuando el retraso por parada en ruta se prevea superior a media hora.

Valores añadidos. Más que un metro

En Metro Bilbao apostamos siempre por la calidad y satisfacción de las y los clientes. Por eso ponemos a tu disposición una serie de servicios de valor añadido. Metro Bilbao ofrece un plus a lo que habitualmente una empresa de transporte público llega a ofrecer. En definitiva, podemos asegurar que Metro Bilbao es más que un metro.

Compromiso con el medio ambiente y desarrollo sostenible.

Metro Bilbao dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental certificado según la Norma UNE-EN-ISO 14.001:2004 y el Reglamento EMAS.

Compromiso con la sociedad.

Metro Bilbao dispone de un Sistema de Gestión de Ética y Responsabilidad Social certificado en base a la Norma SGE21:2005. 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. Para ello sus clientes deberán dirigirse a la Oficina de Atención a Clientes de San Nazario o contactar con este servicio a través del teléfono 94 425 40 25.

Servicios especiales.

Metro Bilbao fue el metro pionero en ofertar servicio nocturno y en prestar servicio en nochevieja. Actualmente la adecuación del servicio a la demanda de la sociedad de la metrópoli bilbaína se basa en más de 100 servicios extraordinarios al año para acercar el transporte público a eventos como conciertos, manifestaciones, partidos del Athletic Club y Bilbao Basket, etc...

Servicios, compromisos e indicadores

1. Transporte de personas

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

1.1. Metro Bilbao se compromete a realizar el 99% del total de servicios programados.

Indicador: Porcentaje de servicios realizados

1.2. Metro Bilbao se compromete a que el 98% de los servicios ofrecidos diariamente sean puntuales (hasta 5 minutos de retraso).

Indicador: Porcentaje de servicios puntuales

1.3. 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 7,75.

Indicador: Media de satisfacción relacionada con la comodidad en estaciones y trenes

2. Ticketing

Sistema de venta automática y validación de títulos de transporte.

Metro Bilbao se compromete a canjear todos los billetes deteriorados por causas ajenas a la clientela en todas las estaciones. Si el deterioro fuera imputable a el o la viajera deberá acudir a cualquier Oficina de Atención a Clientes para canjearlo y abonar 0,60 euros.

Indicador: Porcentaje de reclamaciones recibidas sobre el canje de billetes inferior al 2%

3. 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

4. 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

5. 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. Tanto las que se planteen verbalmente en cualquiera de sus estaciones u Oficinas de Atención a Clientes.

Las quejas y/o sugerencias serán respondidas con los siguientes plazos: el 40% en 30 días, el 80% en 60 días y el 100% en 90 días. 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

6. Comunicación externa

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

Metro Bilbao se compromete a realizar un mínimo de 5 campañas al año relacionadas con diferentes aspectos de los servicios que ofrece.

Indicador: Nº de campañas realizada al año

Servicios, compromisos e indicadores

7. Seguridad

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

7.1. Metro Bilbao se compromete a realizar como mínimo 1 simulacro al año.

Indicador: Nº de simulacros realizados al año

7.2. Metro Bilbao se compromete a garantizar que el grado de satisfacción de las y los clientes respecto a la seguridad sea como mínimo de 7,90.

Indicador: Media de satisfacción relacionada con la seguridad en trenes, accesos y estaciones.

8. 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 95%.

Indicador: Grado de disponibilidad mensual de ascensores y escaleras

Vigencia y medición de compromisos

Los compromisos adquiridos en esta carta de servicios tendrán vigencia durante los años 2008 y 2009.

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

- Página web (www.metrobilbao.com).
- 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 reciben sus usuarios y usuarias.

Para ello Metro Bilbao realiza semestralmente encuestas de calidad percibida en sus instalaciones a más de 1.500 personas.

Del mismo modo las personas que conforman el Panel Metro Bilbao nos aportan su percepción a través de estudios cuatrimestrales rellenando encuestas en sus domicilios o a través de la página web.

Los resultados de estas encuestas pueden ser consultados en la página web de Metro Bilbao.

Otra importante fuente de datos para conocer del grado de satisfacción de la clientela, junto a 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, donde pueden expresar con libertad cualquier reclamación, queja o sugerencia sobre las características de prestación de los servicios de Metro Bilbao. Otras vías para poder interponer reclamaciones, quejas y sugerencias serán:

- 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, a contar desde el momento en que se produzca el hecho causante de la reclamación.

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

- Página web: www.metrobilbao.com
- Correo electrónico: info@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 9001:2000 (solo aplicable a las actividades desarrolladas en las OACs).

Normativa UNE-EN ISO 14001:2004 y Reglamento EMAS (Reglamento CE nº 761/2001).

Norma SGE21:2005.

Ley 10/98 de Residuos.

Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales.

Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos.

Documento de elaboración propia "Así funciona el metro" – Condiciones Generales de Contratación.

Ley Orgánica 1/1992, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.

Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada.

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.



metro bilbao

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 Atención a Clientes: 94 425 40 25

Horario:

De lunes a viernes: 8:30 a 19:30
 Sábados: sólo OAC de San Inazio de 8:30 a 15:00
 Julio (8:30-15:00) excepto San Inazio de 8:30 a 19:30
 Agosto sólo San Inazio de 8:30 a 15:00
 Semana de Pascua sólo San Inazio de 8:30 a 19:30

Oficinas centrales

Navarra 2
 48001 Bilbao
 Teléfono: 94 425 40 00
 Fax: 94 425 40 39
info@metrobilbao.net
www.metrobilbao.com

