Bilbobus, elegida "Empresa del Año" de transporte urbano

Servicio y sensibilidad

Bilbobus es la flamante ganadora de nuestros Premios "Las Empresas del Año" en la categoría de Transporte Urbano. Un reconocimiento en el que el Área de Circulación y Transportes del Ayuntamiento de Bilbao ha tenido mucho que ver, gracias al compromiso para mejorar la accesibilidad del servicio prestado.



Bilbobus cuenta con 128 pantallas de información en las paradas.

El servicio Bilbobus de transporte público que opera en la villa vizcaína de Bilbao ha sido elegido "Empresa del Año" en la categoría de Transporte Urbano en la edición de este año de nuestros Premios. El Jurado que valora las distintas candidaturas ha estimado que existen diversos motivos para conceder la distinción, entre los que se han destacado la calidad del servicio que presta, la sensibilidad que demuestra hacia los diferentes colectivos de usuarios y las numerosas iniciativas puestas en marcha relacionadas con las nuevas tecnologías.

El esfuerzo de Bilbobus está enfocado a mejorar la movilidad tanto de los bilbaínos como de los visitantes

La actividad diaria de la empresa concesionaria desde mayo de 2012, Biobide, perteneciente al grupo Alsa, está presidida por una filosofía de mejora continua que viene marcada por las directrices y exigencias del Ayuntamiento de la ciudad. El resultado de todo ello es una asociación de intereses que se traduce en un servicio de primera clase disponible para los ciudadanos.

Así, desde el equipo de Gobierno municipal, que está comandado en el Área de Circulación y Transportes por el concejal delegado Asier Abaunza, se perfilan las instrucciones y el camino a seguir. Por su parte, los técnicos de Bilbobus se ponen en marcha, dirigidos por el gerente del operador, Luis García Panizo, con el fin de trasladar las indicaciones recibidas a la realidad de las calles de Bilbao para disfrute de los usuarios del transporte público.

El esfuerzo de la compañía concesionaria está

enfocado a mejorar la movilidad tanto de los bilbaínos como de los visitantes, mediante "la reducción de la emisión de gases contaminantes a la atmósfera, la mejora de las frecuencias en líneas importantes y apostando por una buena información al viajero", según subrayan desde Bilbobus.

Facilitar la movilidad

El objetivo compartido por el Ayuntamiento y por la empresa de transporte está centrado en "atender las necesidades de movilidad de todas las personas que habitan, trabajan o estudian en Bilbao para mejorar su calidad de vida, a través de un servicio de transporte colectivo moderno, de calidad, efectivo y útil".

En la actualidad, la red operativa cuenta con 43 líneas, cada una con sus propios horarios, aunque las diarias comienzan entre las 5,30 y 7,00 horas. La última expedición parte entre las 22,00 y las 24,00 horas, con un servicio nocturno, llamado Gautxori, que funciona los fines de semana compuesto por ocho líneas. En total, se prestan cuatro tipos: servicio diurno, microbús, Gautxori y servicios especiales.

Para gestionar toda esta red, Bilbobus cuenta con un parque móvil formado por 147 vehículos y una plantilla de 613 trabajadores, de los que 500 son conductores. Todos los autobuses están adaptados para el transporte de personas con movilidad reducida, PMR, consecuencia de la expresa sensibilidad que demuestra el Ayuntamiento en la accesibilidad del servicio de transporte público.

Además, la flota está equipada con paneles electrónicos en el interior que informan sobre la siguiente parada, así como de la temperatura, fecha y hora. A pesar de las dificultades urbanísticas de la ciudad, la velocidad media de los autobuses en servicio casi alcanza los 10 kilómetros por hora y las 147 unidades recorren más de 6,4 millones de kilómetros al año para transportar una media de 85.955 pasajeros en un día laborable.

Información al usuario

Bilbobus cuenta con 128 pantallas de información dispuestas en las paradas, que no sólo muestran el tiempo que falta para la llegada de los siguientes autobuses, sino que también ofrecen información sobre si el próximo vehículo dispone de piso bajo o de piso bajo con rampa de acceso.

Bilbobus, en cifras

- **Dirección:** c/Tellaetxebidea, 3 48051 Bilbao
- **Año de fundación:** 1988
- **Plantilla:** 613 trabajadores, de los que 500 son conductores
- **Flota de vehículos:** 147 unidades
- **Edad media de la flota:** 8 años
- **Facturación en 2012:** 37,3 millones de euros
- **Facturación estimada en 2013:** 40,3 millones de euros
- **Viajeros transportados en 2012:** 26,8 millones
- **Estimación de los viajeros transportados en 2013:** 26 millones



El autobús de doble piso se ha convertido en emblemático.


Asier Abaunza.

Asier Abaunza, concejal delegado del Área de Circulación y Transportes

"Lo más destacable de Bilbobus es la mejora de la accesibilidad"

Autobuses & Autocares: ¿Qué aspectos valora más del servicio que presta Bilbobus en la actualidad?
Asier Abaunza: El aspecto más destacable del servicio Bilbobus considero que es la mejora de la accesibilidad, compromiso con el que el Ayuntamiento está volcado desde hace ya tiempo. Gracias a él el 100% de la flota es actualmente accesible y todas las unidades cuentan con un sistema de información oral para personas invidentes consensuado con la ONCE, asientos reservados para personas con de movilidad reducida claramente identificados, pantallas de información interior que detallan la próxima parada para personas con dificultades auditivas y plataformas modulares en determinadas paradas para garantizar la accesibilidad a los autobuses. Además, hemos asumido el compromiso de dotar paradas de Bilbobus a menos de 250 metros del 95% de los vecinos de la Villa. Aparte de esta importante cuestión, estamos haciendo un especial esfuerzo en el mantenimiento de la calidad del servicio con refuerzos en materia de limpieza, mantenimiento, puntualidad, etc.

A&A: ¿Qué proyectos tienen previsto poner en marcha en el futuro para mejorar el servicio actual?
A.A.: En 2014 y 2015 tenemos comprometidos 3.000.000 euros para la renovación de la flota del servicio Bilbobus, además de continuar con los procesos de mejora continua vinculados a los sistemas de calidad del servicio; queremos además continuar con el cierre del anillo tranviario con plataforma compartida con Bilbobus y con sistemas de cancelación comunes, como ya hemos ensayado en el tramo actualmente construido en la calle Autonomía, y lógicamente, seguimos ampliando la red de carriles bus en la medida en la que vamos ejecutando renovaciones en diferentes barrios de Bilbao.

A&A: ¿Cómo valora que Bilbobus haya sido elegida "Empresa del Año"?
A.A.: Consideramos muy positivo este galardón y un reconocimiento al esfuerzo que, tanto Ayuntamiento como empresa concesionaria, venimos realizando en los últimos años para ofrecer a nuestros ciudadanos la garantía de un servicio de calidad a pesar de la situación de crisis económica general en la que se encuentra nuestro país.

Todos los autobuses de la flota están adaptados para el transporte de personas con movilidad reducida



La limpieza de los autobuses es una de las obsesiones de Bilbobus. En la imagen, el servicio Limpieza Express en una cabecera de línea.

Estos terminales tienen incorporado el sistema de información oral SIO para las personas con discapacidad visual.

Además, los usuarios cuentan con la guía 'Bilbus en tu móvil' desde 2008 que funciona a través de la aplicación JavaME y con una aplicación para teléfono inteligente desarrollada en 2012 que añade nuevos recursos como la geolocalización del terminal del usuario.

Para aumentar la fidelización de los más jóvenes, el servicio nocturno de autobuses está presente en Internet mediante una página web propia (www.gautxori.biz) y en las redes sociales Facebook, Twitter, Tuenti y Four Square. Con ello se pretende fomentar el uso del Gautxori como medio de transporte en este colectivo.

Entre las iniciativas puestas en marcha, destacan también los equipos móviles de 'Limpieza Exprés' que se encargan de realizar una limpieza complementaria del interior de los autobuses en los tiempos de regulación de cabecera, la formación en materia de movilidad reducida que han recibido los trabajadores y el servicio de acompañamiento a escolares, que se ha ampliado a los alumnos con necesidades especiales.

Miguel Sáez