

MEMORIA ANUAL 2017



A.- PRESENTACIÓN	3
B.- FLOTA	4
- Flota renovada 2017	
C.- MODIFICACIONES DEL SERVICIO 2017	6
D.- VIAJEROS Y KILÓMETROS	8
- Viajeros por Concesionaria y Línea	
- Comparativas Viajeros – Km. Por Concesionaria y Línea	
E.- ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL	22
F.- COSTE DEL SERVICIO	23
G.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	24

Bizkaibus es el nombre con el que se conoce el servicio de transporte público por carretera de Bizkaia gestionado por la Diputación Foral de Bizkaia.

Está integrado por las 6 empresas a quienes la DFB adjudicó la prestación de este Servicio y sus correspondientes sociedades gestoras:

- **EZKERRALDEA-MEATZALDEA**, explotada por Ezkerraldea Meatzaldea Bus, S.A.
- **TXORIERRI-MUNGIALDEA**, explotada por GAM-Lujua Txorierri, S.A.
- **BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI**, explotada por Busturialdea Lea Artibai Bus, S.A.
- **NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA**, explotada por Pesalur, S.A.
- **ENKARTERRI**, explotada por GAM Enkarterri, S.A.
- **URIBE-KOSTA Y MARGEN IZQUIERDA-UPV**, explotada por Eusko Trenbideak/ Ferrocarriles Vascos, S.A.

Bizkaibus se beneficia, entre otros sistemas, de:

- Un sistema tarifario para todo el grupo de concesiones.
- Vehículos de características técnicas similares.
- Una misma imagen corporativa.
- Sistema común SAE.
- Sistema idéntico de cancelación y pago de billetes.
- Página web Bizkaia.eus – Bizkaibus, de titularidad y gestión foral y perfiles en Facebook y Twitter
- Servicio de Atención al Cliente (SAC) único para el conjunto de las concesionarias.



A fin de garantizar el mantenimiento de la calidad del servicio, la edad máxima de los vehículos de Bizkaibus no excede de los 10 años.

- N° total de autobuses a 01/01/2017: 335
- Nª total de autobuses a 31/12/2017: 335
- Autobuses nuevos adquiridos: 30
- Inversión en autobuses nuevos: 8 M €

**EDAD MEDIA FLOTA DE BIZKAIBUS
A 31/12/2017: 4,42 años**

CUADRO DE LA FLOTA RENOVADA 2017

30 NUEVOS AUTOBUSES

MODELO CHASIS BUS	CLASES I	CLASE II				TOTAL
	12m.	10m.	12m.	15m.	18m.	
Irizar i3(LOWENTRY CITY)14,90				2		2
Irizar i4L				2		2
MAN HOC CS 40		1				1
MERCEDES BENZ	12					12
SCANIA			1		2	3
SCANIA K UB4x2			1			1
SCANIA K EB6x2*4				1		1
SCANIA K UB 4x2			1			1
SCANIA k UB4x2			1			1
SCANIA K410 EB6X2*4				1		1
VOLVO			4			4
VOLVO C60C				1		1
TOTAL	12	1	8	7	2	30

NUEVOS SERVICIOS

LÍNEA	
A3631	Se crean 3 nuevos servicios diarios entre Larrabetzu y el Hospital de Galdakao
A3924	Eliminar refuerzos exámenes de enero. Crear nuevo refuerzo a las 7:30 h.(J)
A3531	Modificación apertura Hospital de Urduliz
A3225	Modificación Línea A3225
A3516	Se ponen nocturnos Semana Santa
A3527	Se incrementa la conexión diaria a primera hora de la mañana entre Bilbao y Bermeo
A3923	Refuerzo 7:10h. desde Elorrio (supresión ruta 3 vuelta)
A3225	Implantación nueva ruta 3 (Gatika-Mungia)
A3527	Nuevo servicio exprés Bermeo-Bilbao a las 7:20h.
A3321	Prolongación hasta Marcelo Gangoiti
A3340	Prolongación hasta Marcelo Gangoiti
A3641	Nuevo servicio al hospital de Galdakao (R6) y modificación del recorrido de la R4 ida
A3336	Nuevo refuerzo en Urioste para mejor conexión Instituto Somorrostro 6:45h.
A2318	Creación de nuevos refuerzos (8:15h.y 12:50h.)
A2324	Creación de nuevo refuerzo (8:00h.

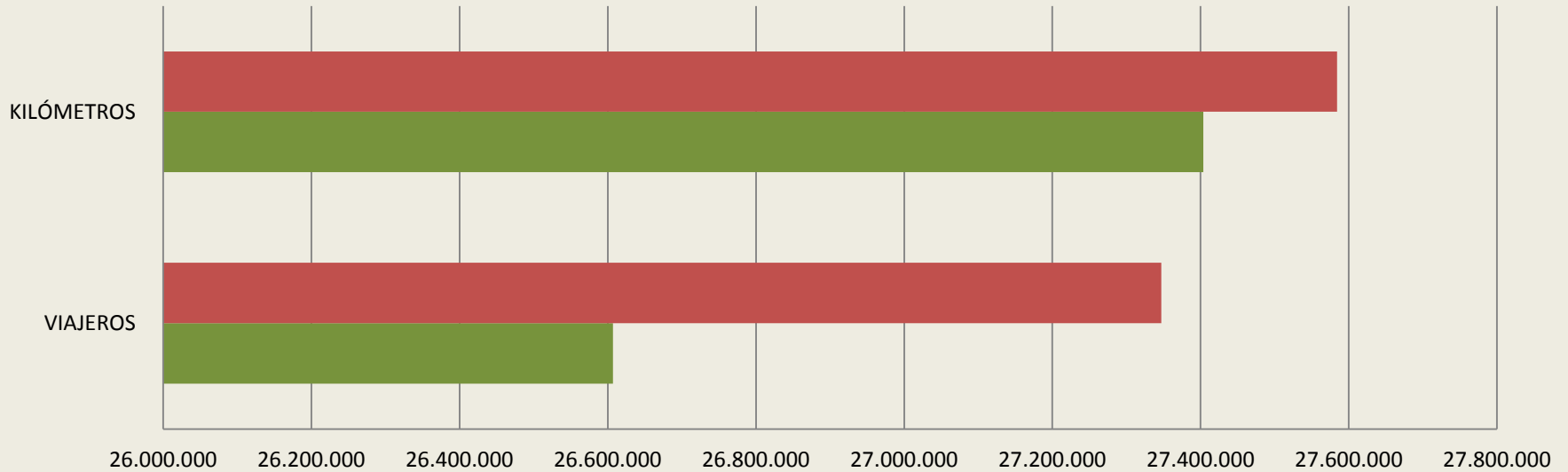
HORARIOS E ITINERARIOS

LÍNEA	
A3928	Mejora de la conexión de Zeberio con red ferroviaria
A0651	Refuerzos nocturnos en Enkarterri para Aste Nagusia
A2322	Modificación línea A2322
A3537	Modificación línea A3537
A3632	Modificación Servicio A3632
A3334	Modificación Servicio A3334 (sábados por tiempos de viaje)
A3923	Incremento de la conexión diaria entre Bilbao y Durango
A3933	Incremento de la conexión diaria entre Bilbao y Durango
A3536	Modificación horaria
A2321	Modificación horaria
A3533	Modificación horaria
A3613	Supresión del servicio de 8:20h. de Ibarra a Bilbao
A3518	Servicios especiales San Juan de Gaztelugatxe / Puente de la Inmaculada
A3524	Servicios especiales San Juan de Gaztelugatxe / Puente de la Inmaculada

RECORRIDOS Y PARADAS

LÍNEA		LÍNEA	
A3422	Mejora conexión Centro de Salud Areeta	A3250	Modificación del servicio a Torrelarragoiti
A3529	Cambio ubicación parada Fika (48038007)	A2151	Inclusión de la parada Torrelarragoiti en los itinerarios de ida y vuelta de la ruta 4
A2322	Modificación horaria	A3223	Modificación de terminal en Bilbao (Ayala)
A3247	Traslado Termibus	A3247	MODIFICACION DE LA VIALIDAD EN EL ENTORNO DE TERMIBUS
A3512	Traslado Termibus	A3513	OBRAS EN CALLE SAN MIGUEL (AMOREBIETA)
A3513	Traslado Termibus. Parada Capuchinos	A3514	OBRAS EN CALLE SAN MIGUEL (AMOREBIETA)
A3523	Traslado Termibus. Parada Capuchinos	A3515	OBRAS EN CALLE SAN MIGUEL (AMOREBIETA)
A3915	Traslado Termibus	A3523	OBRAS EN CALLE SAN MIGUEL (AMOREBIETA)
A3916	Traslado Termibus	A3525	OBRAS EN CALLE SAN MIGUEL (AMOREBIETA)
A3923	Traslado Termibus	A3911	OBRAS EN CALLE SAN MIGUEL (AMOREBIETA)
A3926	Traslado Termibus	A3912	OBRAS EN CALLE SAN MIGUEL (AMOREBIETA)
A3927	Traslado Termibus	A2162	OBRAS EN CALLE ALGORTAKO ETORBIDEA (GETXO)
A3930	Traslado Termibus. Parada Capuchinos	A2322	REORDENACION MOYUA - ELCANO
A3933	Traslado Termibus	A3224	REORDENACION MOYUA - ELCANO
A0651	Traslado Termibus	A3225	REORDENACION MOYUA - ELCANO
A3341	Traslado Termibus	A3517	REORDENACION MOYUA - ELCANO
A3342	Traslado Termibus		
A3343	Traslado Termibus		

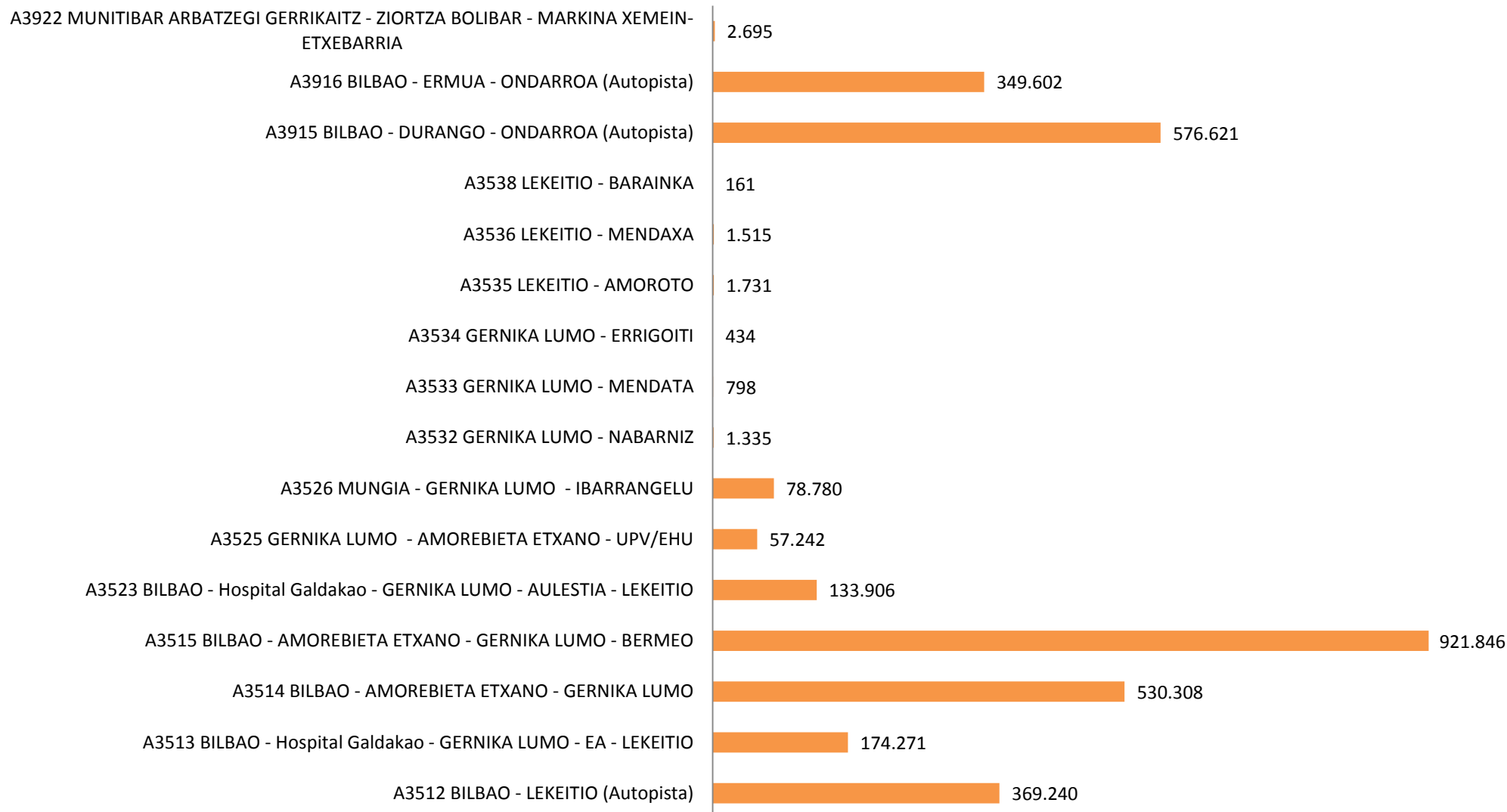
**EVOLUCIÓN VIAJEROS - KILÓMETROS
2016 - 2017**



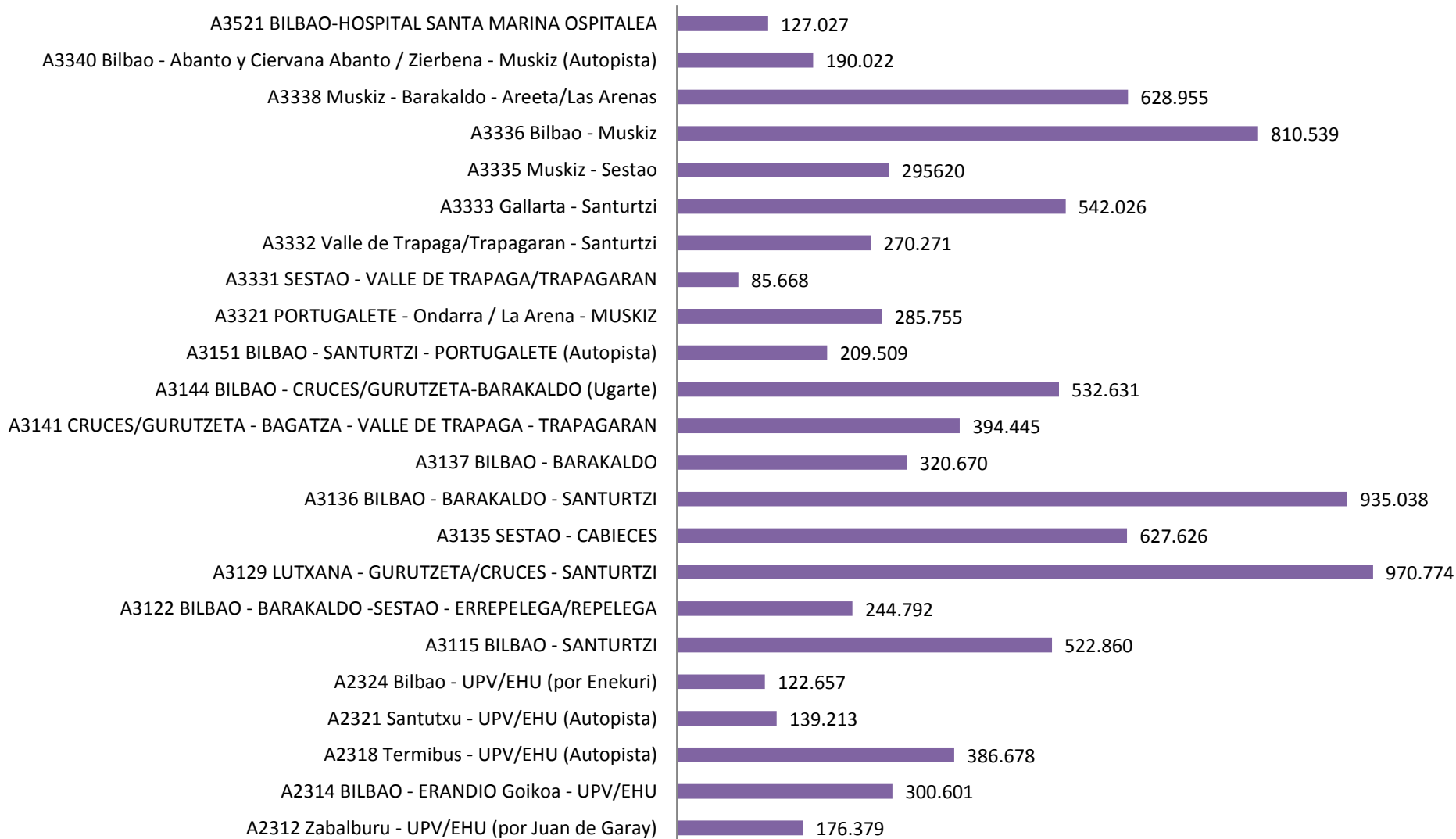
	VIAJEROS	KILÓMETROS
■ AÑO 2017	27.347.022	27.584.216
■ AÑO 2016	26.606.991	27.403.556

Bizkaibus incremento el número de viajeros y de km. recorridos en 2017 un 2,78% y un 0.66%, respectivamente.

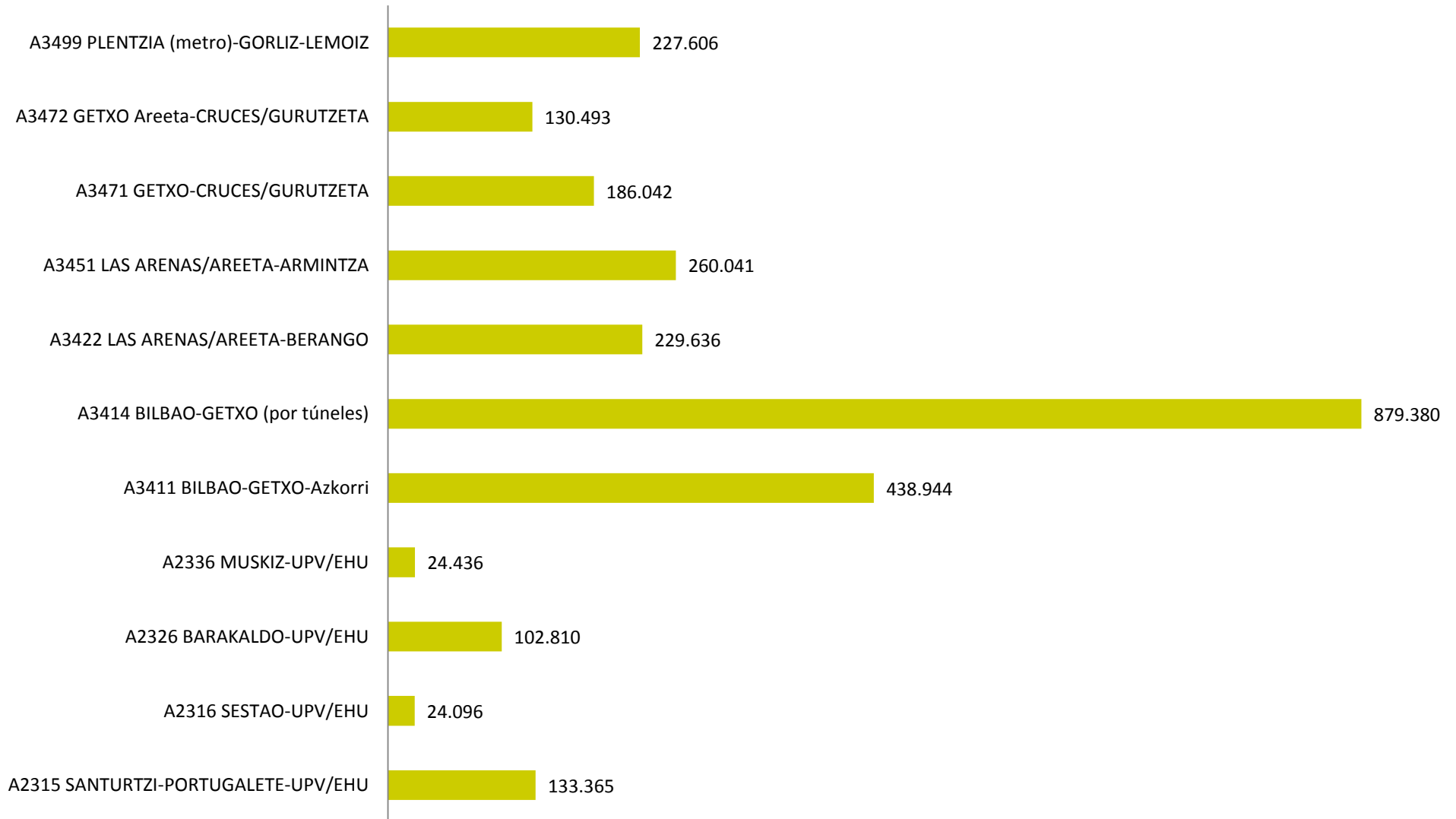
VIAJEROS POR CONCESIONARIA Y LÍNEA - 2017



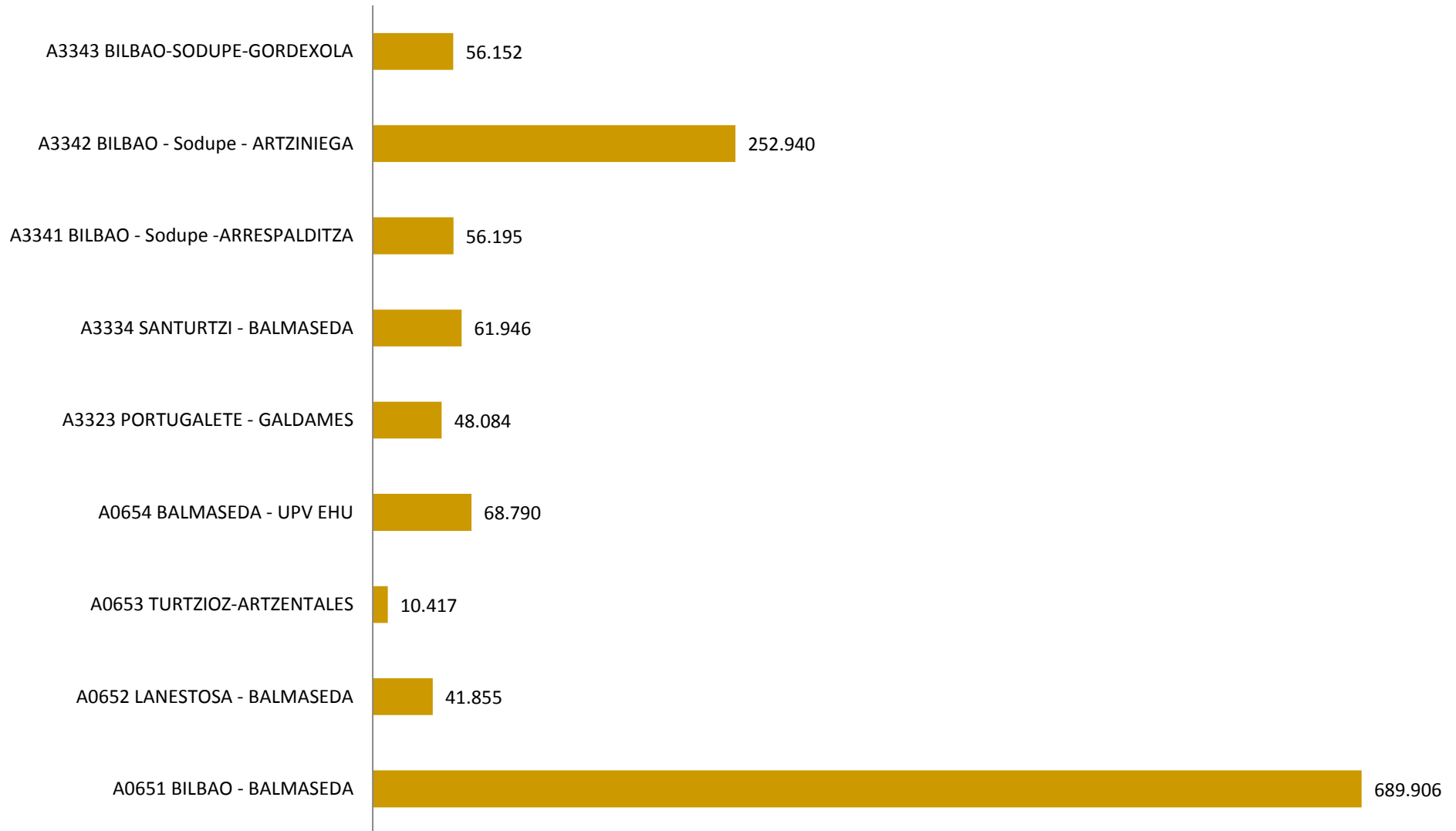
VIAJEROS POR CONCESIONARIA Y LÍNEA - 2017



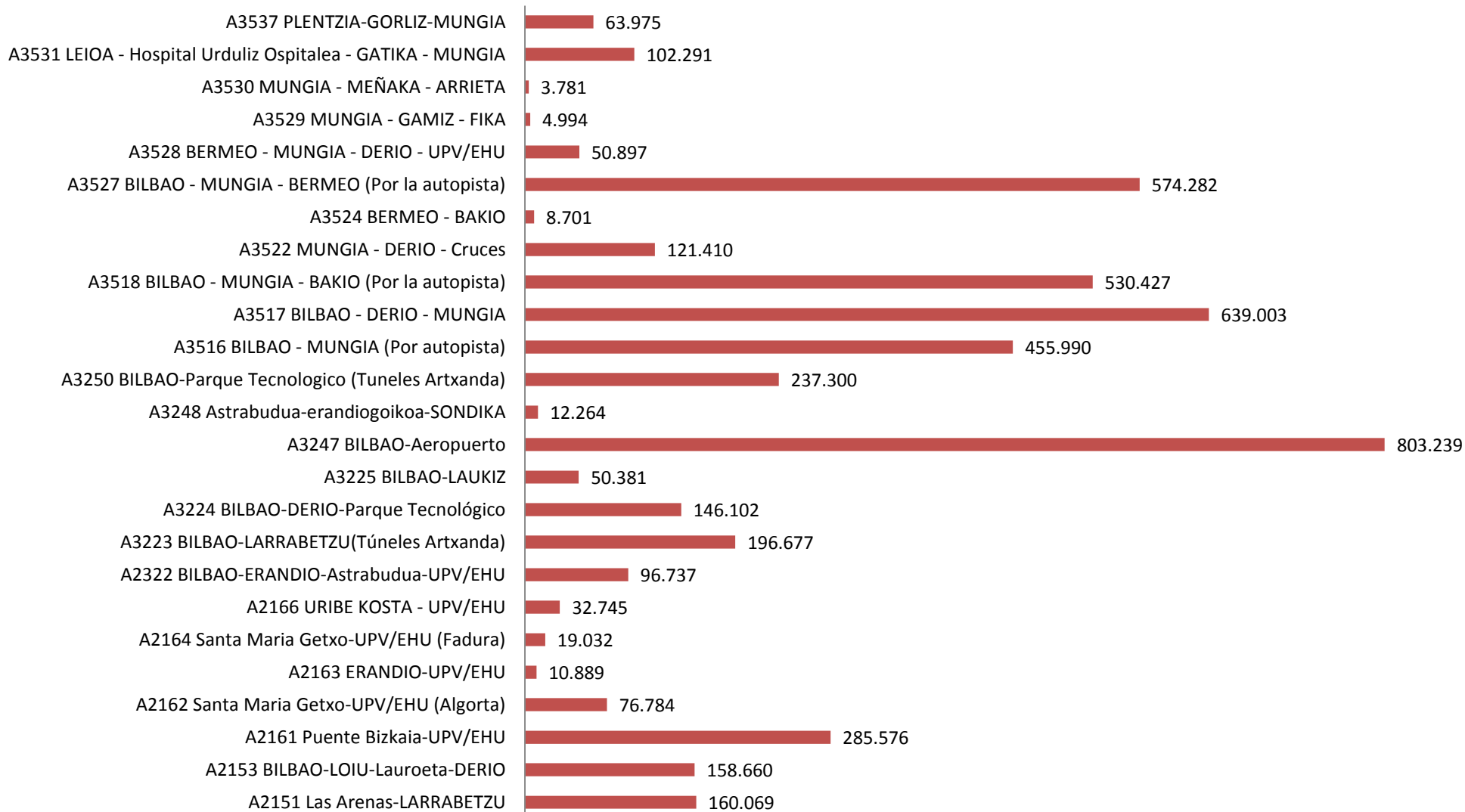
VIAJEROS POR CONCESIONARIA Y LÍNEA - 2017



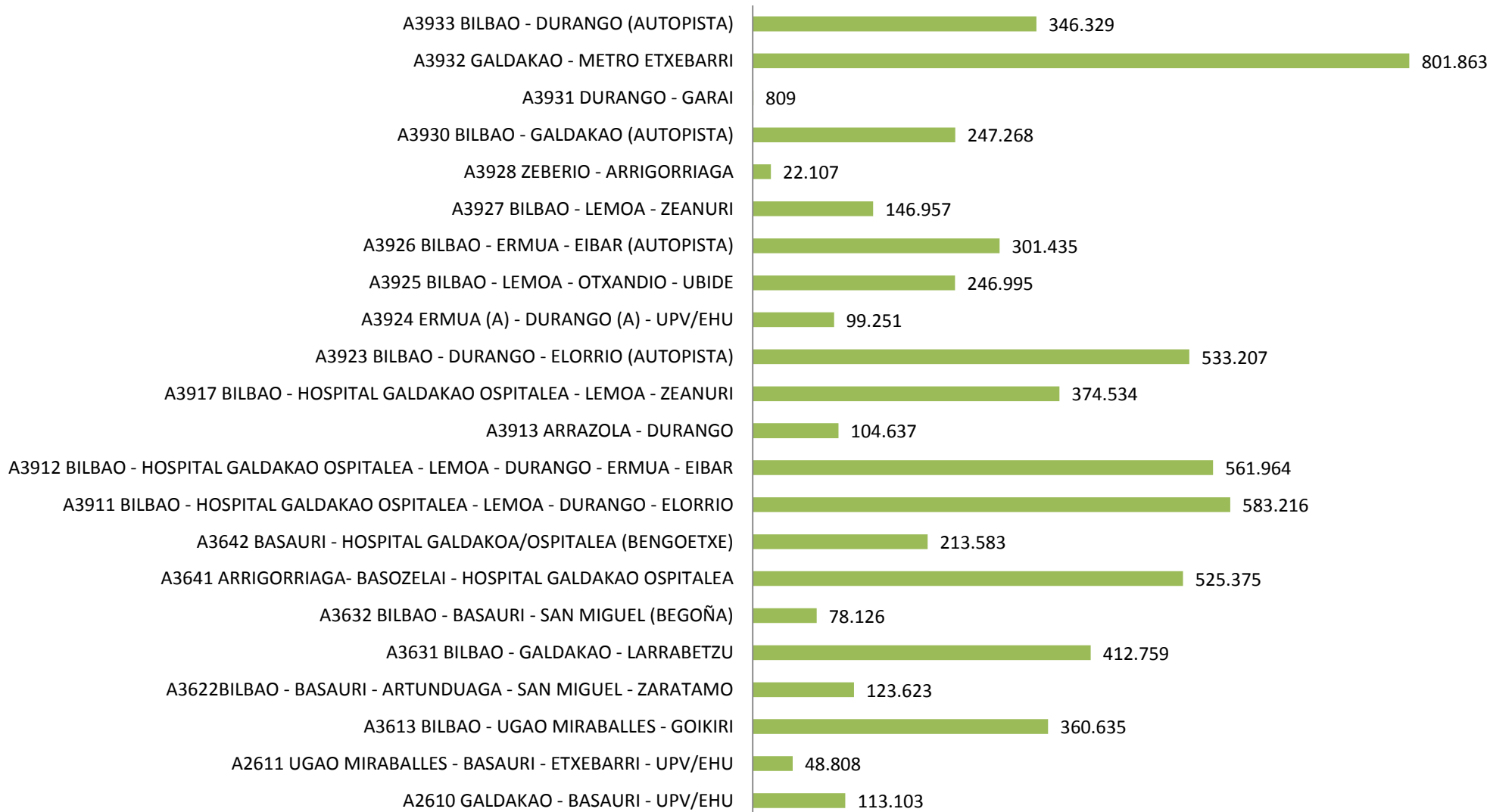
VIAJEROS POR CONCESIONARIA Y LÍNEA - 2017



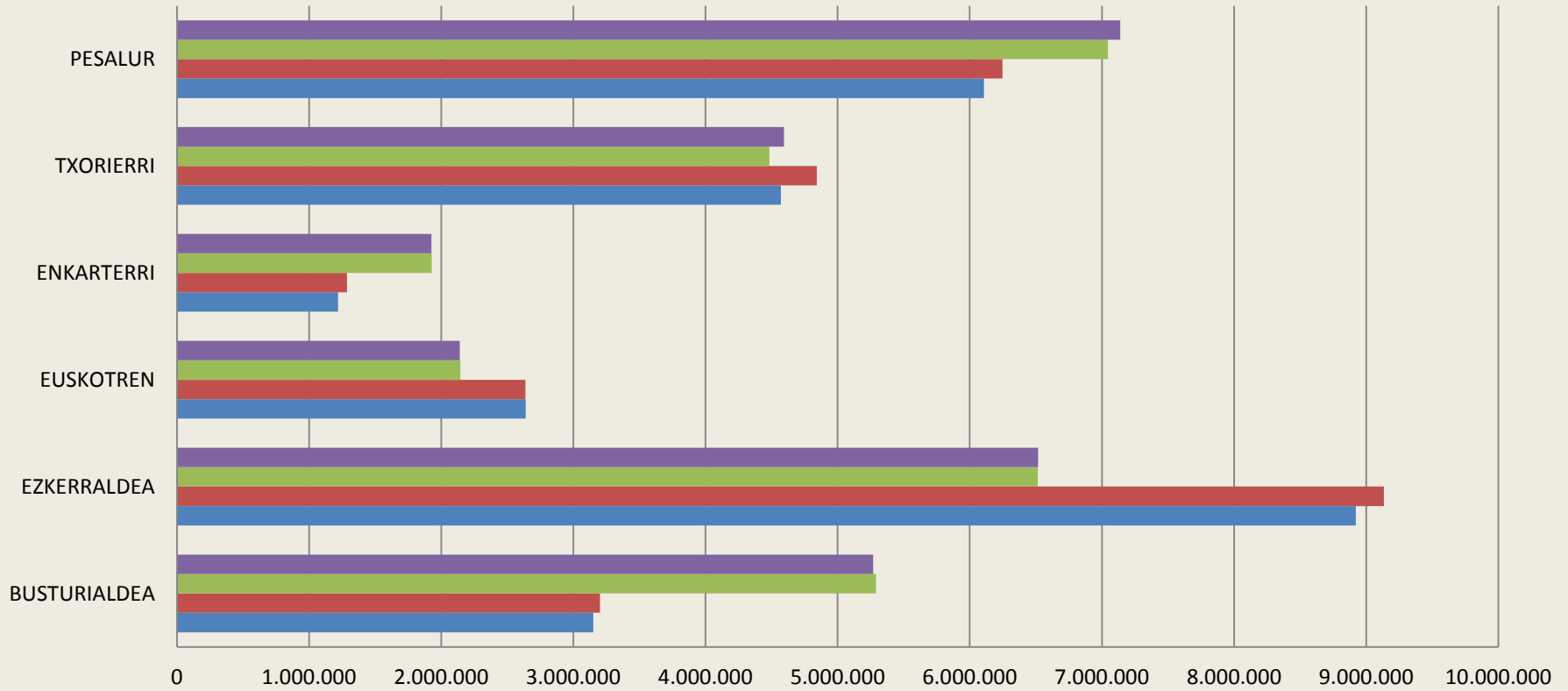
VIAJEROS POR CONCESIONARIA Y LÍNEA - 2017



VIAJEROS POR CONCESIONARIA Y LÍNEA - 2017

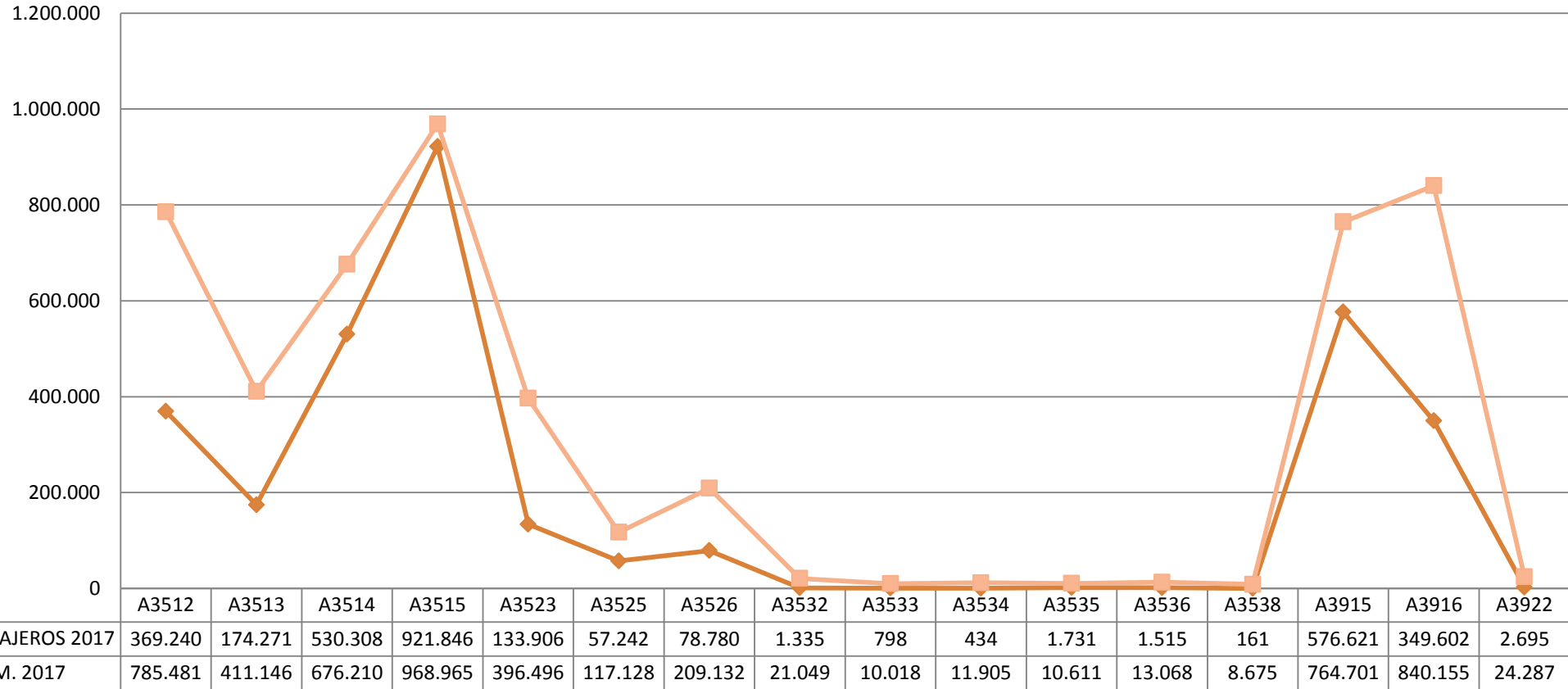


EVOLUCIÓN VIAJEROS - KM POR CONCESIONARIA 2016 - 2017



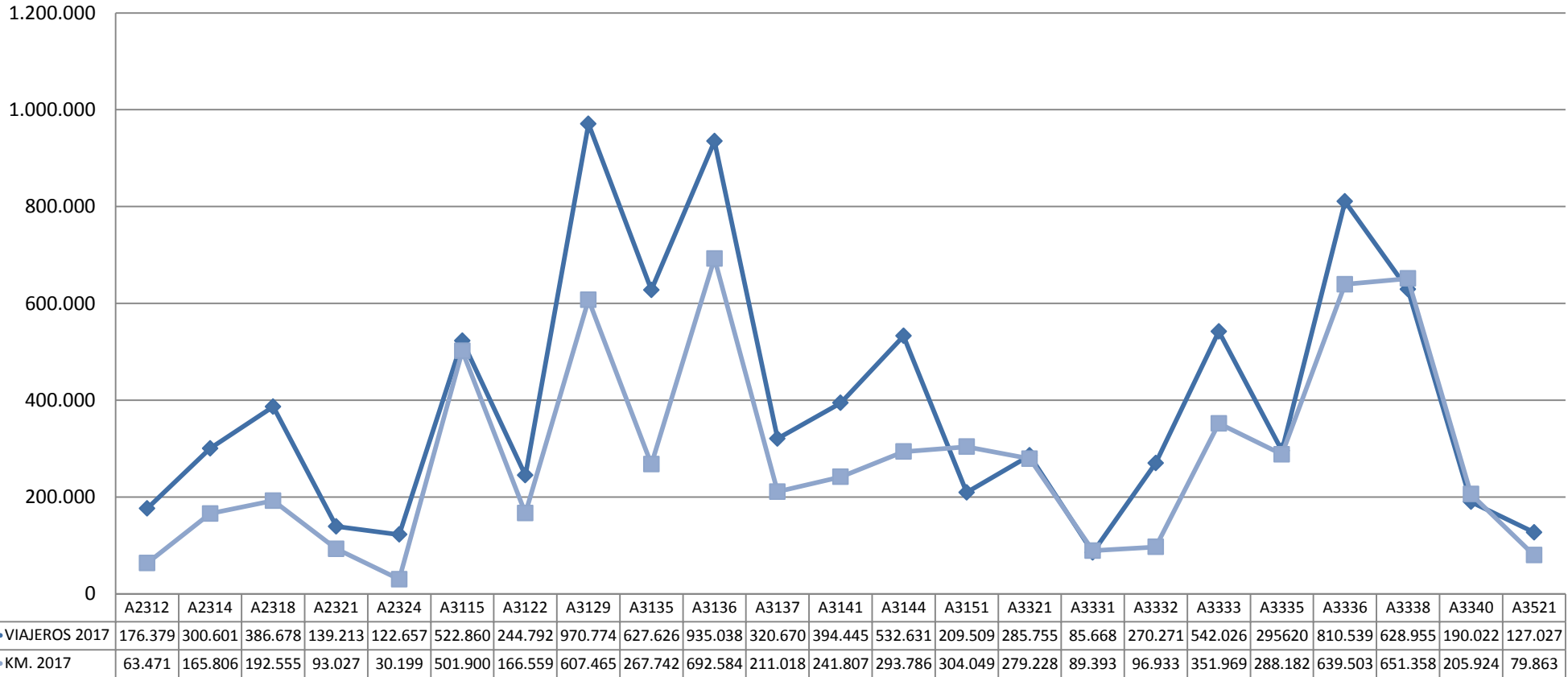
	BUSTURIALDEA	EZKERRALDEA	EUSKOTREN	ENKARTERRI	TXORIERRI	PESALUR
■ KILÓMETROS 2017	5.269.027	6.515.815	2.140.821	1.925.402	4.593.432	7.139.719
■ KILÓMETROS 2016	5.290.430	6.514.323	2.143.951	1.926.705	4.482.606	7.045.540
■ VIAJEROS 2017	3.200.495	9.134.498	2.636.855	1.286.315	4.842.259	6.246.600
■ VIAJEROS 2016	3.150.548	8.921.558	2.638.339	1.217.838	4.570.673	6.108.035

COMPARATIVA ENTRE VIAJEROS Y KM. RECORRIDOS POR LÍNEA 2017



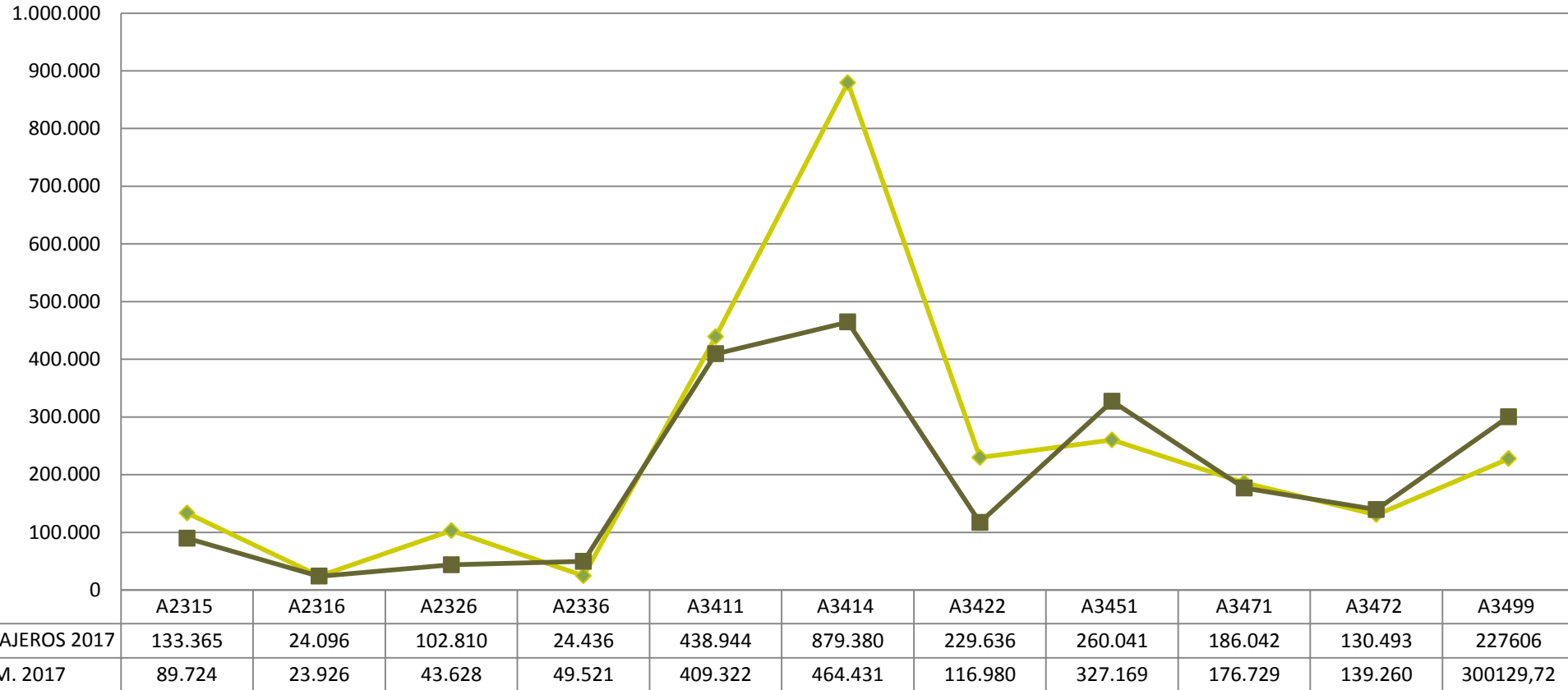
El número total de kilómetros recorridos asciende a 5.269.027 frente a 3.200.495 viajeros

COMPARATIVA ENTRE VIAJEROS Y KM. RECORRIDOS POR LÍNEA 2017



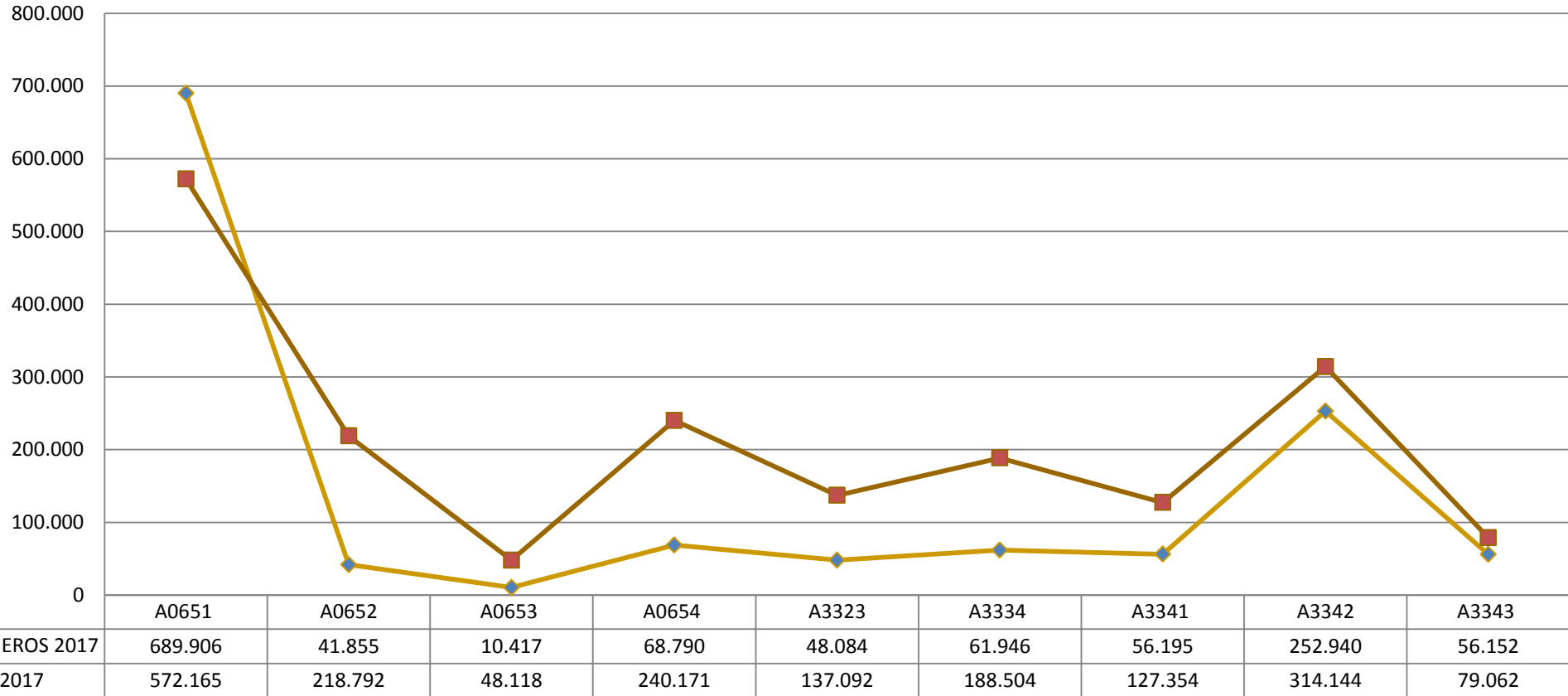
El número total de kilómetros recorridos asciende a 6.515.815 frente a 9.134.498 viajeros

COMPARATIVA ENTRE VIAJEROS Y KM. RECORRIDOS POR LÍNEA 2017



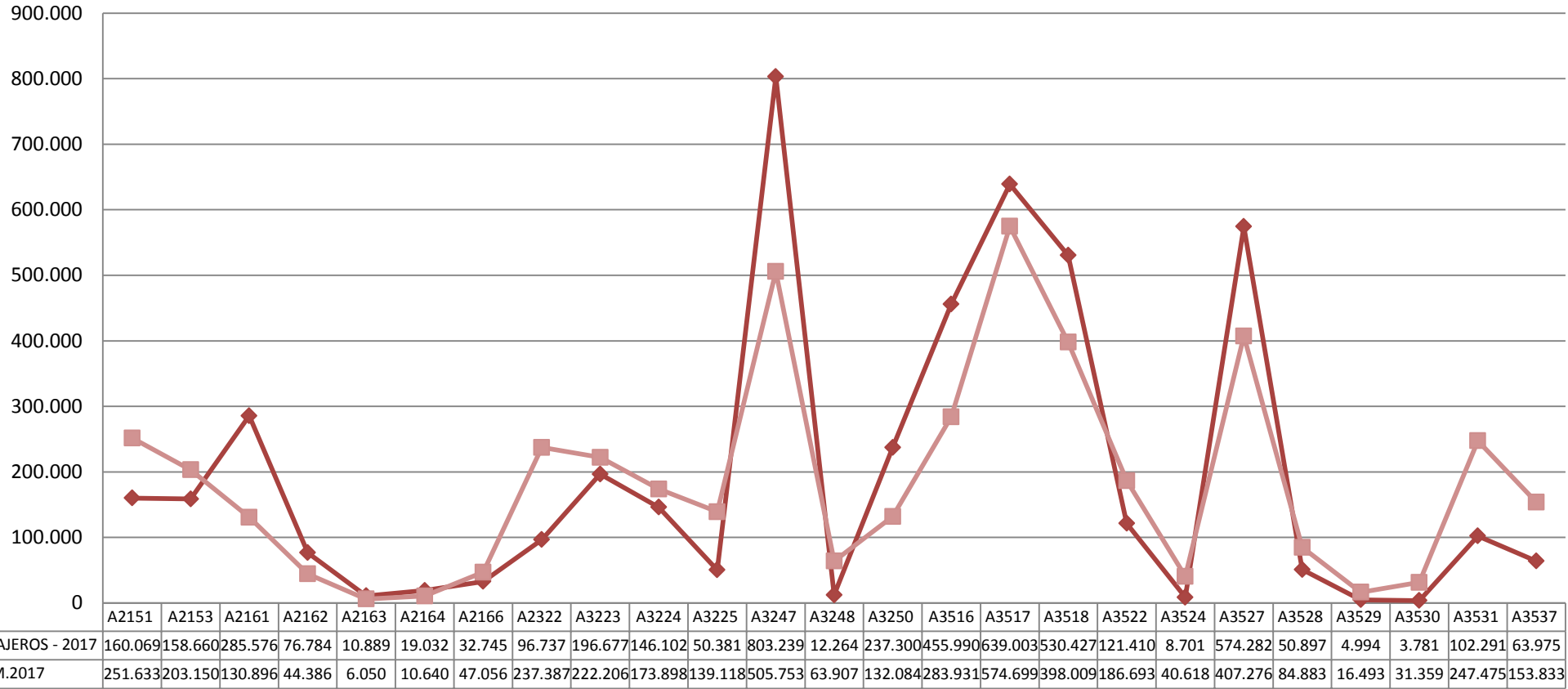
El número total de kilómetros recorridos asciende a 2.140.821 frente a 2.636.855 viajeros

COMPARATIVA ENTRE VIAJEROS Y KM. RECORRIDOS POR LÍNEA 2017



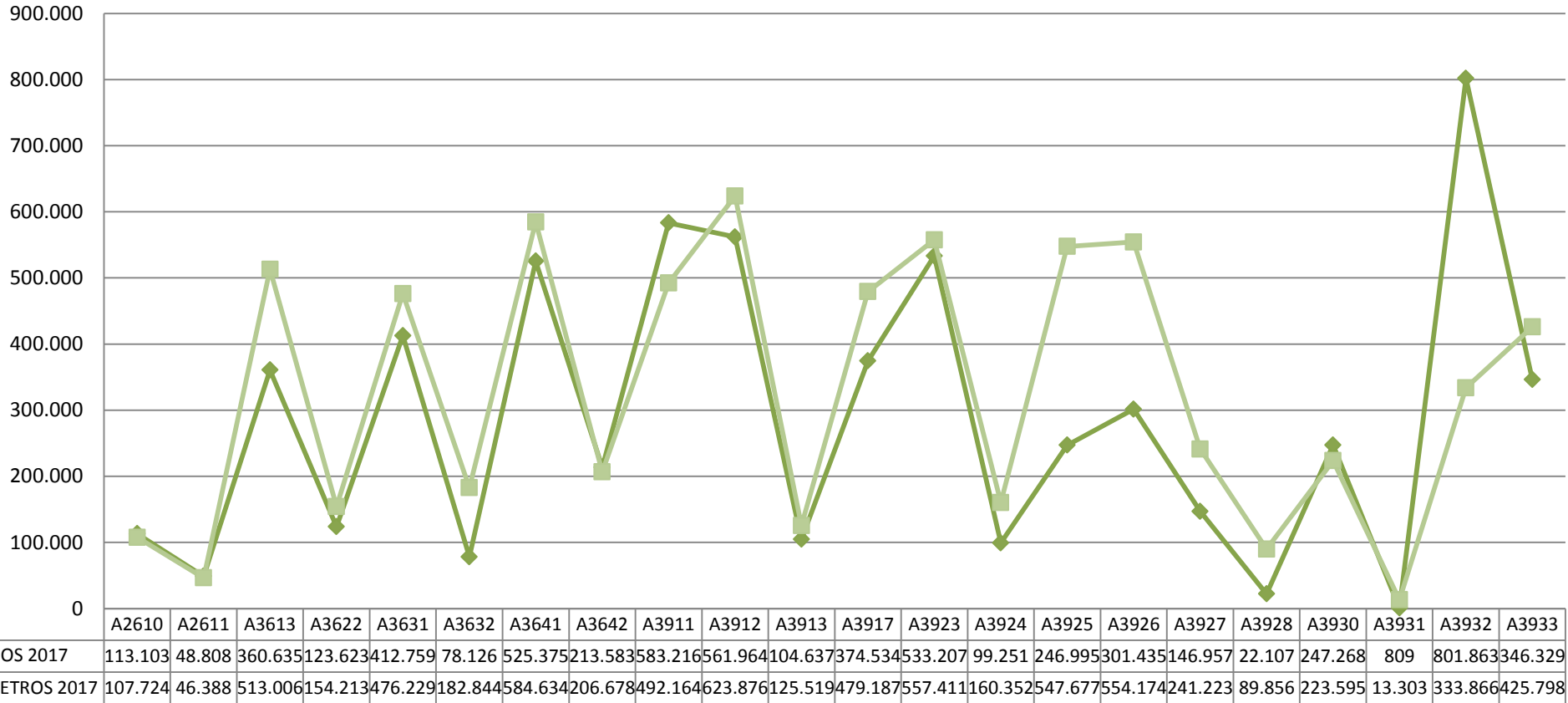
El número total de kilómetros recorridos asciende a 1.925.402 frente a 1.286.315 viajeros

COMPARATIVA ENTRE VIAJEROS Y KM. RECORRIDOS POR LÍNEA 2017



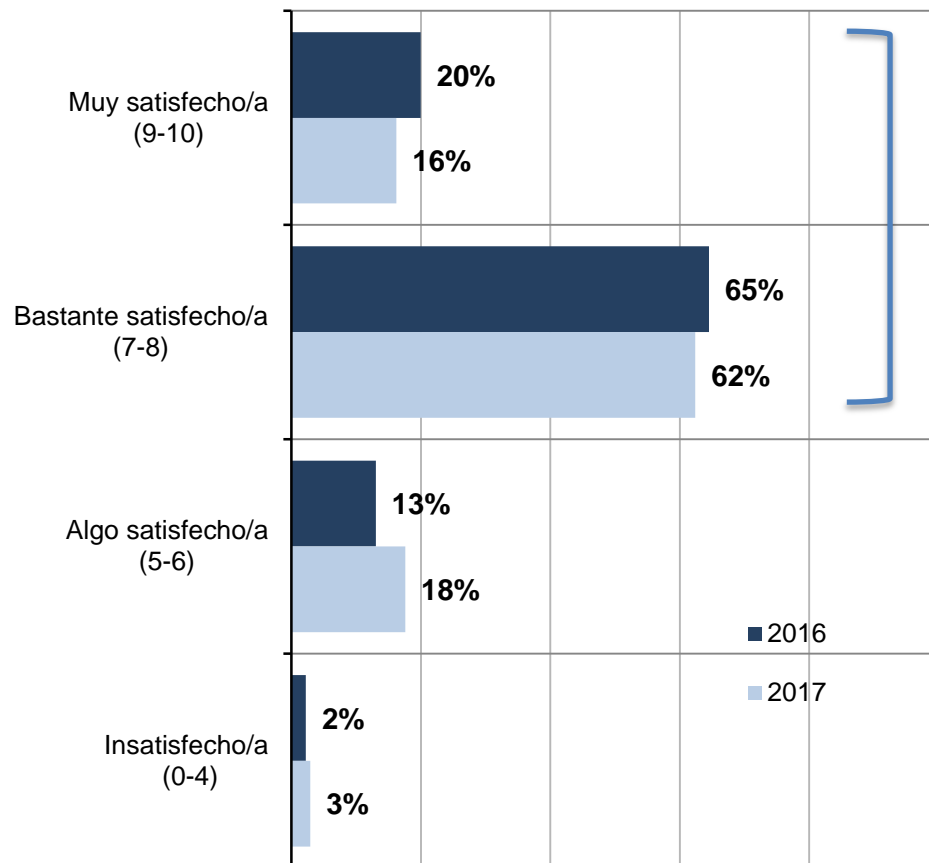
El número total de kilómetros recorridos asciende a 4.593.432 frente a 4.842.259 viajeros

COMPARATIVA ENTRE VIAJEROS Y KM. RECORRIDOS POR LÍNEA 2017



El número total de kilómetros recorridos asciende a 7.139.718 frente a 6.246.200 viajeros

DISTRIBUCIÓN PORCENTAJES DE SATISFACCIÓN



EL 78% DE LAS PERSONAS USUARIAS SE MUESTRAN SATISFECHOS/AS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL	
AÑO 2017	7,4
AÑO 2016	7,6

UNA MUY AMPLIA MAYORÍA DE LAS PERSONAS USUARIAS DE BIZKAIBUS SE MUESTRAN GLOBALMENTE SATISFECHAS CON EL SERVICIO, DESCENDIENDO LIGERAMENTE LA SATISFACCIÓN MEDIA CON RESPECTO A ANTERIORES AÑOS.

CONCESIÓN	COSTE TOTAL	€/KM.RECORRIDO
BUSTURIALDEA LEAARTIBAI	14.601.123,21	2,384045
ENKARTERRI	5.518.661,05	2,336859 (*)
EZKERRALDEA - MEATZALDEA	33.038.696,50	4,052906 (*)
NERBIOI - ARRATIA - DURANGALDEA	27.956.506,30	3,367967
TXORIERRI - MUNGIALDEA	18.189.473,29	3,244160
URIBE-KOSTA Y MARGEN IZQUIERDA - UPV	7.587.561,47	La concesión no se liquida a €/km
TOTAL 2017	106.892.021,82	

(*) Con la entrada en funcionamiento de las Oficinas de Transporte Público de Bizkaia el 1-11-2017, en EZKERRALDEA – MEATZALDEA y ENKARTERRI se han aprobado nuevos precios.

En concreto: 4,045076€/km en EZKERRALDEA y 2,363277€/km en ENKARTERRI.

LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA DISPONE DE UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) DE BIZKAIBUS QUE OFRECE INFORMACIÓN SOBRE CUALQUIER ASPECTO RELACIONADO CON EL SERVICIO, TRAMITA LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS Y DISTRIBUYE MATERIAL INFORMATIVO POR VÍA TELEMÁTICA.

LOS CANALES A TRAVÉS DE LOS CUALES EL SAC RECOGE LAS RECLAMACIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN SON VÍA TELEFÓNICA, VÍA BUZÓN @INFOBIZKAIBUS Y A TRAVÉS DE FACEBOOK Y TWITTER.

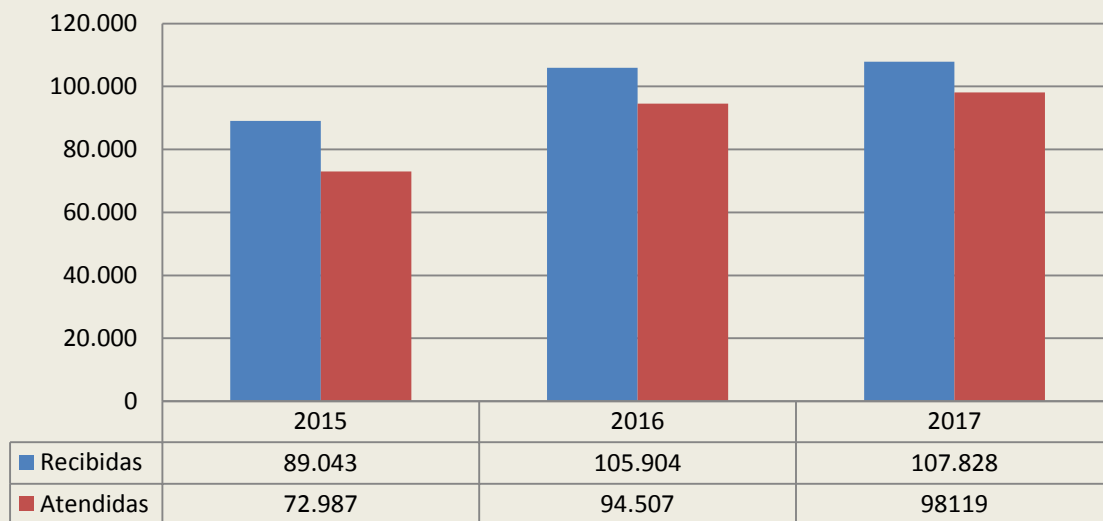
Bizkaibus habilitó en Febrero de 2016 un número de teléfono gratuito



946 125 555

en sustitución del 902 anterior

**EVOLUCIÓN LLAMADAS RECIBIDAS
2015 - 2017**



La evolución de las llamadas recibidas y atendidas mantiene una tendencia creciente entre 2015 - 2017

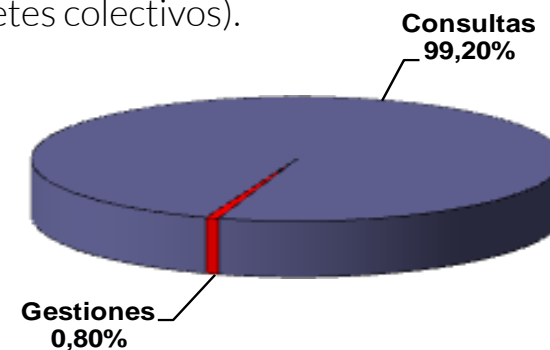
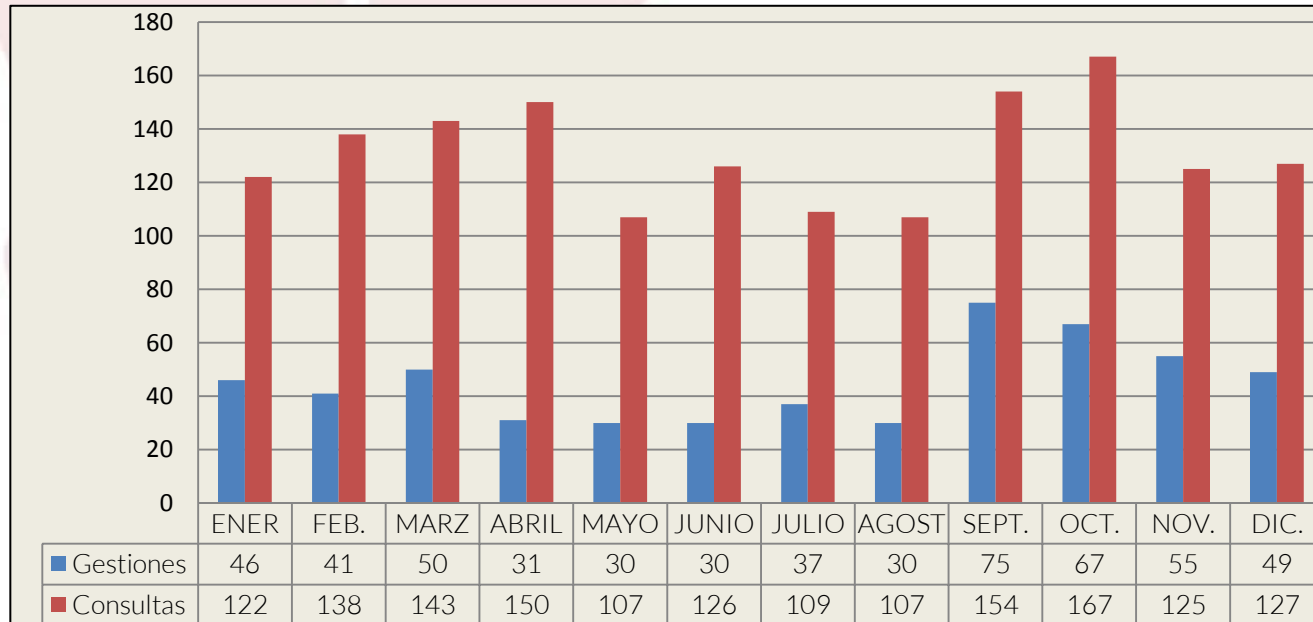
ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA

TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS	CONSULTAS	GESTIONES
98.119	97.185	934
	99,20%	0,80%

El 99,04% de las 98.119 llamadas atendidas por vía telefónica corresponden a consultas generales y fueron solucionadas en primera instancia.

El 0,96% requirieron gestiones posteriores (reclamaciones y billetes colectivos).

ATENCIÓN VÍA INFOBIZKAIBUS



El número de consultas generales y gestiones (reclamaciones y billetes colectivos) atendidas vía BUZÓN INFOBIZKAIBUS en 2017 es de 2.116

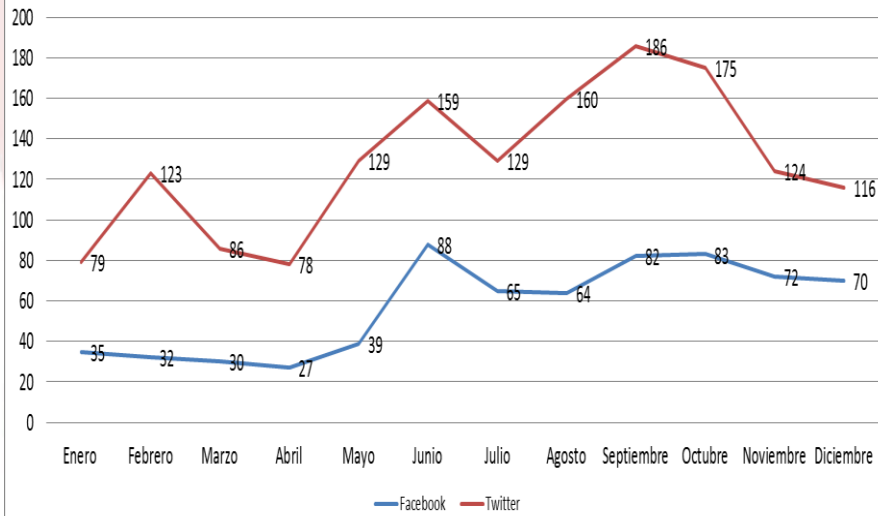
ATENCIÓN VÍA REDES SOCIALES



<https://twitter.com/Bizkaibus>

<https://www.facebook.com/Bizkaibus>

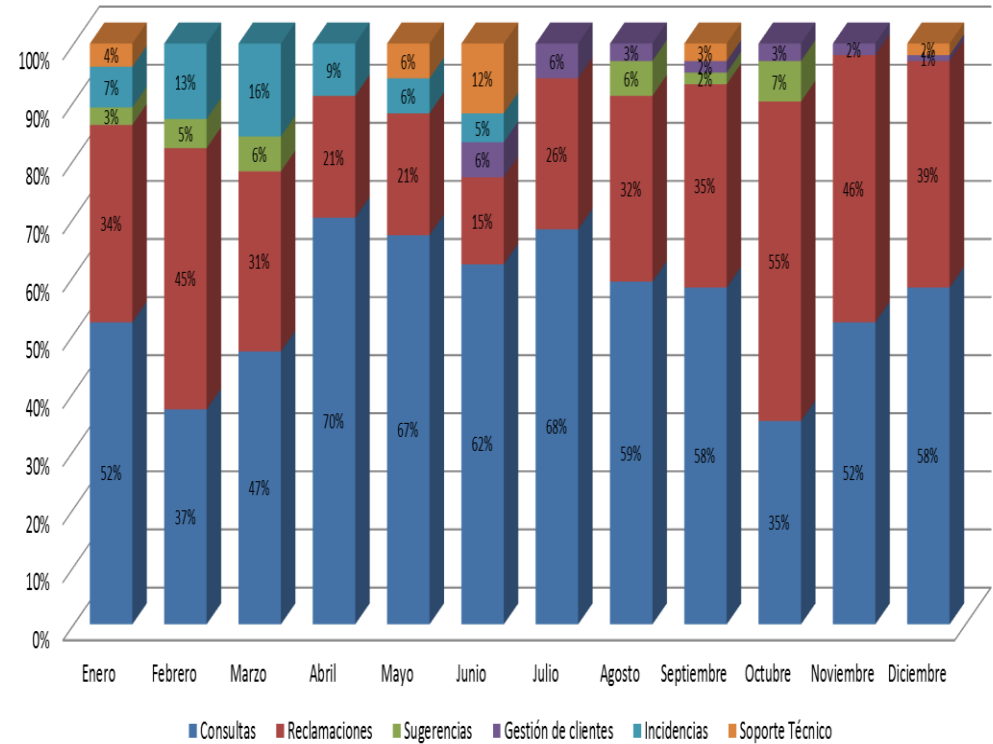
Número de publicaciones Enero-Diciembre 2017




En cuanto a la comunicación a través de RRSS, hemos realizado 2.231 publicaciones (1.544 Twitter y 687 Facebook) con un alcance de 1.575.000 impresiones en Twitter y una media de alcance orgánico de 1.211 en Facebook.

TOTAL INTERACCIONES CONSULTAS	VARIOS
9.244	4.110

TIPO DE INTERACCIONES





Dpto. foral de Transportes, Movilidad y Cohesión
Territorial /

Garraioak, Mugikortasuna eta Lurraldearen
Kohesioa Sustatzeko foru Saila

Diputación Foral de Bizkaia /

Bizkaiko Foru Aldundia

Iparragirre – 21, 3º Planta

48009 Bilbao