



Congreso Anual

# -33º Asamblea General de Alamys-

Integración de ciudadanos y territorios:  
"Movilidad como Servicio"

Del 1 al 5 de diciembre de 2019 • Medellín • Colombia

Alamys

Asociación Latinoamericana  
de Metros y Subterráneos



METRO  
DE MEDELLÍN  
CALIDAD DE VIDA



Campañas de comunicación para mejorar la  
**experiencia de cliente**



Sonia Casado  
Responsable Marca Metro de Madrid

**“No hay nada tan difícil como  
entretenér al público.”**

# PILARES ESTRATÉGICOS



## SERVICIO PÚBLICO

Empresa pública de transporte, vertebradora de la movilidad en la región, mejora continua de la prestación del servicio a sus clientes y potencia la seguridad.



## EFICIENCIA EN LA GESTIÓN

Ofrecer un servicio de calidad a un coste razonable. Sostenibilidad económica de la empresa, en términos medioambientales y sociales; a través de la orientación a resultados y la innovación tecnológica, organizativa y de procesos.



## EXPERIENCIA DE CLIENTE

Metro de Madrid además de garantizar la movilidad de los ciudadanos, debe **garantizar una buena experiencia de viaje a sus clientes** y proyectar una buena imagen ante la sociedad en general.

# MISIÓN

“Ser la principal solución de movilidad en la región de Madrid, proporcionando un servicio público de calidad, eficiente y comprometido con el cliente, al tiempo que potenciamos la seguridad, la sostenibilidad y la innovación.”

# OBJETIVO

Garantizar **una buena experiencia de viaje a nuestros clientes** y proyectar una buena imagen ante la sociedad en general.

# ACCIONES

Campañas  
SERVICIOS



Campañas  
SENSIBILIZACIÓN



Campañas  
CULTURALES





## Campañas SERVICIOS

Acciones de comunicación orientadas a dar a conocer a los usuarios, nuevos servicios prestados por la compañía.



# Campaña APP







# Campaña ESTAMOS CONECTADOS CONTIGO

Atención personalizada  
Información en tiempo real  
Gestión más ágil de la estación

**ESTAMOS** en líneas **1** **9**  
**CONECTADOS**  
**CONTIGO**

Agentes de Metro equipados con tablets para ofrecerte un mejor servicio





# Campaña METRO EN LÍNEA

**Tu aviso agiliza  
nuestra respuesta**



**Tu aviso agiliza  
nuestra respuesta**







# Campaña ACCESO PERROS



**Llévame contigo  
en Metro**

-  Un perro por viajero
-  Con bozal
-  Correa hasta 50 cm.
-  Identificado mediante chip
-  En el último coche de cada tren

**Yako, agente de policía jubilado  
especializado en búsqueda de  
explosivos**

Más información en estaciones y en [www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es)





Nosotros viajamos  
en  
 Metro  
así



# Campaña OBRAS

## Trabajamos para ti

Cerramos por obras

We are working for you. Closures for refurbishment

7

Estadio Metropolitano - Hospital del Henares  
Cerramos el 16 de junio  
Abrimos el 15 de septiembre

entre Estadio Metropolitano y Pitis el servicio se prestará con normalidad  
We close on 16 June / We open on 15 September

(Service between Estadio Metropolitano Station and Pitis Station will run as normal)

Trabajos de mejora en túnel  
Tunnel improvement works

Servicio especial de autobús gratuito  
Free replacement bus service

SE1: Estadio Metropolitano - Hospital del Henares

Obras 24 h x 7 días  
Works 24 h x 7 days



## Trabajamos para ti

Cerramos por obras

We are working for you. Closures for refurbishment



Trabajos de mejora integral en las instalaciones  
Complete refurbishment of the facilities

9



Mejora de la seguridad, el confort y la infraestructura  
Improving safety, comfort and infrastructure



Obras 24 h x 7 días  
Works 24 h x 7 days



» Fases Phases	Closure dates	Tramo cerrado Closed section	Esquema y alternativas Scheme and alternatives
1	Del 30 de junio al 3 de agosto From 30 June to 3 August	Arganda del Rey Rivas Vaciamadrid	
2	Del 4 al 10 de agosto From 4 to 10 August	Arganda del Rey San Cipriano	
3	Del 11 al 19 de agosto From 11 to 19 August	Arganda del Rey Avenida de América	
4	Del 20 al 26 de agosto From 20 to 26 August	Arganda del Rey Estrella	
5	Del 27 de agosto al 1 de septiembre From 27 August to 1 September	Arganda del Rey San Cipriano	

Apertura completa de la Línea 9 el día 2 de septiembre  
Full opening of Line 9 on 2 September



## Trabajamos para ti

Cerramos por obras

We are working for you. Closures for refurbishment

12

Juan de la Cierva - Móstoles Central  
(tramo norte / north section)  
Cerramos el 28 de julio

Abrimos el 14 de octubre

(El servicio en el tramo sur de la línea 12 se prestará con normalidad)

We close on 28 July / We open on 14 October

(Service on the south section of the line 12 will run as normal)

Trabajos de mejora de plataforma de vía  
Railbed improvement works

Mejora de la velocidad, fiabilidad y confort  
Improvement of speed, reliability and comfort

Servicio especial de autobús gratuito  
Free replacement bus service

SE1: Juan de la Cierva - Puerta del Sur

SE2: Puerta del Sur - Móstoles Central

Obras 24 h x 7 días  
Works 24 h x 7 days





## Campañas SENSIBILIZACIÓN

Acciones de comunicación orientadas a sensibilizar sobre el civismo y el uso responsable de las instalaciones.



# Campaña USOS INDEBIDOS

NO SOBREPASES LA LÍNEA DE SEGURIDAD DEL ANDÉN







# Campaña ESCALERAS MECÁNICAS





# Campaña ESCALERAS MECÁNICAS

<

Tweet



Metro de Madrid @metro\_madrid

⚠ ¡Atención! Por su seguridad, no dejes a los niños solos en las escaleras mecánicas. Así quedó la zapatilla de una niña hace pocos días en Legazpi por ir jugando con el cepillo.

#ViajaSeguro #ViajaEnMetro





# Campaña USO MÓVIL





# Campaña SEGURIDAD

**NO TE DEJES METER MANO**  
Do not get groped

**Cuida tus pertenencias**  
Take care of your belongings

**Estamos CONTIGO**  
We are with you

Vigilantes de seguridad  
Security guards

Personal de estaciones e interfonos  
Station staff and interphones

902 444 403  
917 796 399

**NO TE DEJES METER MANO**  
Do not get groped

**Cuida tus pertenencias**  
Take care of your belongings

**Estamos CONTIGO**  
We are with you

Vigilantes de seguridad  
Security guards

Personal de estaciones e interfonos  
Station staff and interphones

902 444 403  
917 796 399



# Campaña cívica

Tú haces  
Metro



[www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es)



Tu música con  
auriculares



La mochila en  
el suelo



Por teléfono  
en voz baja



No te sientes  
en el suelo



Cede  
el asiento



No  
obstaculices  
la salida...  
...y sonríe







# Campaña PAPELERAS



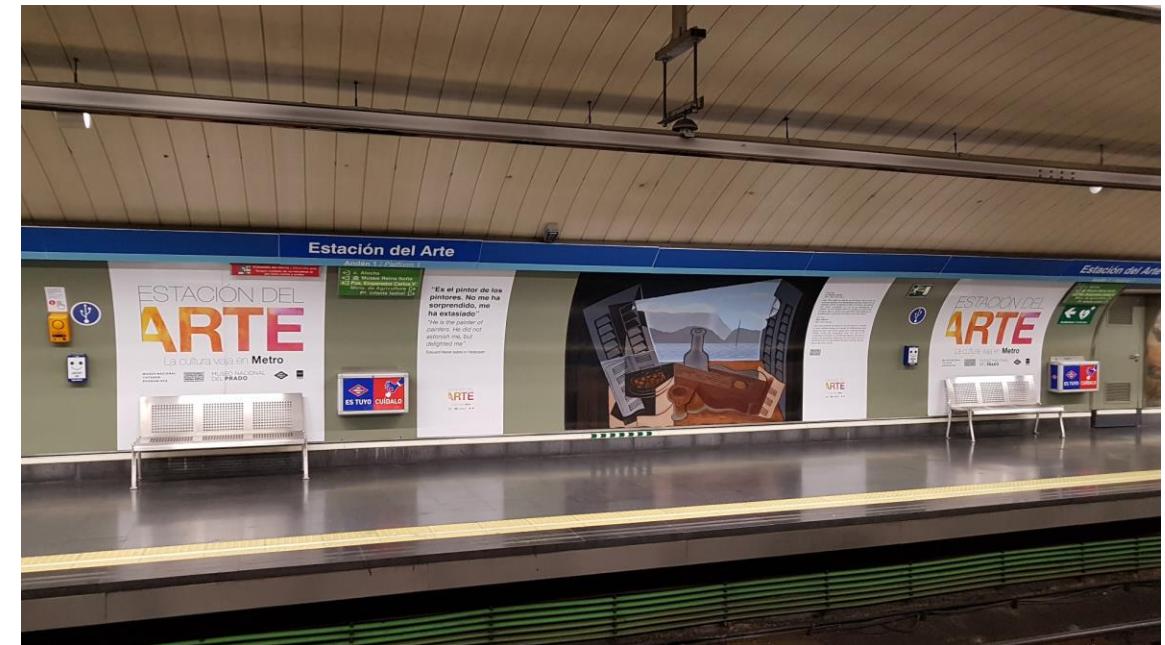


## Campañas CULTURALES

Metro de Madrid apuesta por el fomento de la cultura en la Comunidad de Madrid siendo altavoz de diferentes acciones culturales, así como proponiendo acciones específicas para lograr la implicación de los usuarios y mejorar su experiencia de viaje.



# ESTACIÓN DEL ARTE





# LIBROS A LA CALLE





# PLANO LITERARIO



## METROS DE LETRA IMPRESA

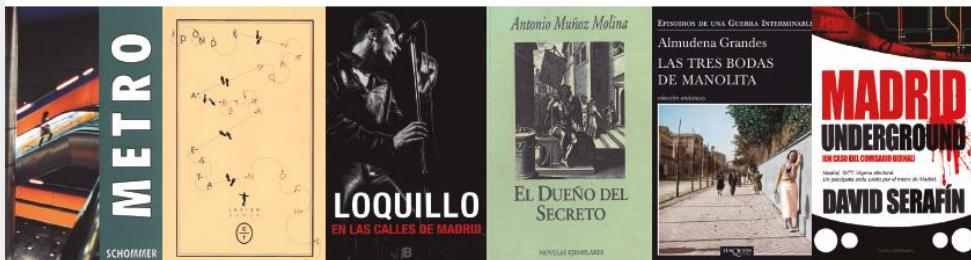
Todo el mundo recuerda películas y canciones que hablan de Metro. Pero ¿cuánta novela o poesía sobre el suburbano podría usted citar? El Metro está tan pegado a nuestra piel que se mimetiza totalmente como escenario, e incluso, como protagonista de una historia sin que la memoria nos permita siempre recordarlo. Pero ahí está. En algunas de las Greguerías (1955) de Ramón Gómez de la Serna, o en la breve historia de amor trágico que narra Lorenzo Silva en el cuento Un ingeniero para Jalima (2003).

Cogen el metro los personajes de Luis Martín-Santos en Tiempo de Silencio (1962), el estudiante andaluz recién llegado a Madrid que retrata Antonio Muñoz Molina en El dueño del secreto; o los protagonistas de Las abismales (Jesús Ferrero, premio novela Café Gijón 2018). Es el escenario que elige para abandonar a sus

Tienes el libro del Centenario **Metro de Madrid 1919-2019** en **La Tienda** [tiendademetrodemadrid.com](http://tiendademetrodemadrid.com)

victimas el asesino psicópata que persigue, en la víspera de las primeras elecciones de 1977, el comisario Bernal (*Madrid Underground*, David Serafín, 2011). Y en el Madrid de principios de siglo donde ha empezado a construirse el Metro ambienta Francisco Galván *El caso del vampiro de Cuatro Caminos* (2017). El metro aparece también en varias novelas de Almudena Grandes (premio Nacional de Narrativa 2018), como *Las tres bodas de Manolita*.

Qué mejor lugar que el metro para entregarse a estas y otras lecturas: desde 2007, la campaña *Libros a la Calle* inunda las paredes de los coches con extractos de novelas y poemas completos; y el sistema de préstamo gratuito de libros de los 12 Bibliometros que hay en la red ya cuenta con cerca de 38.500 usuarios activos y 100.000 ejemplares.





# TEATRO REAL





# METRO VIBRA



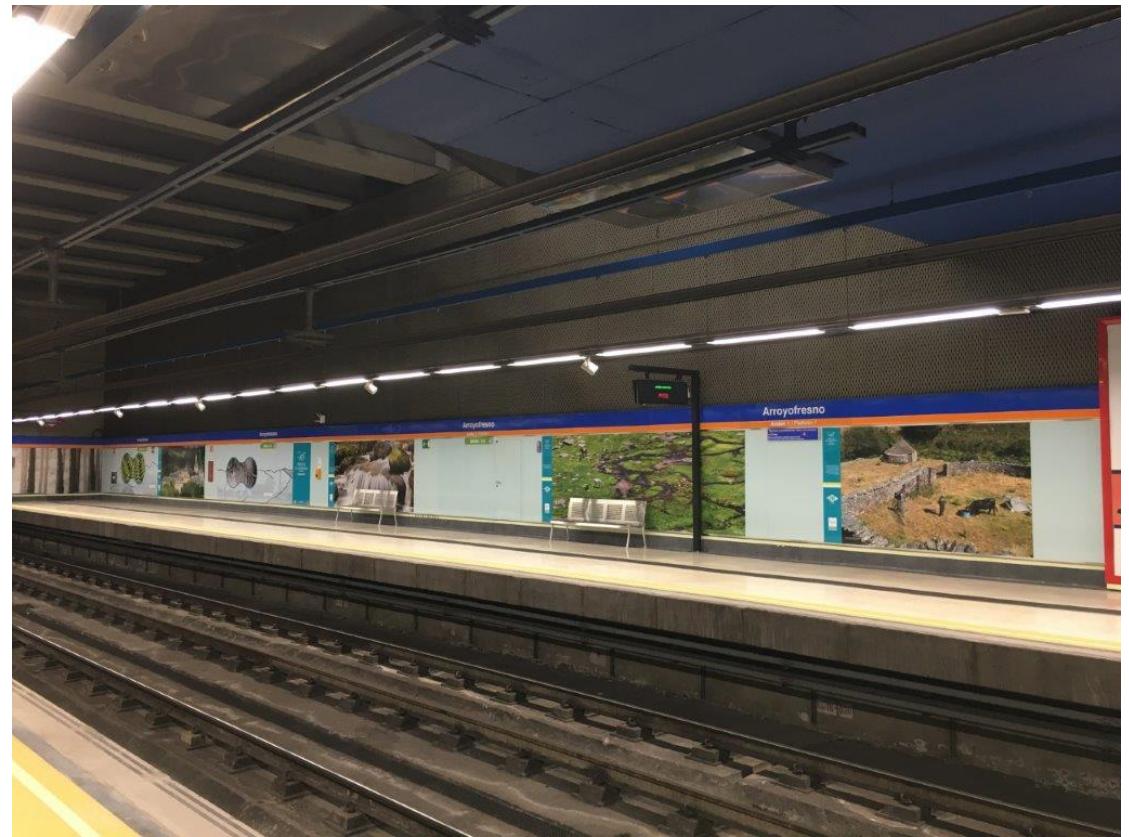
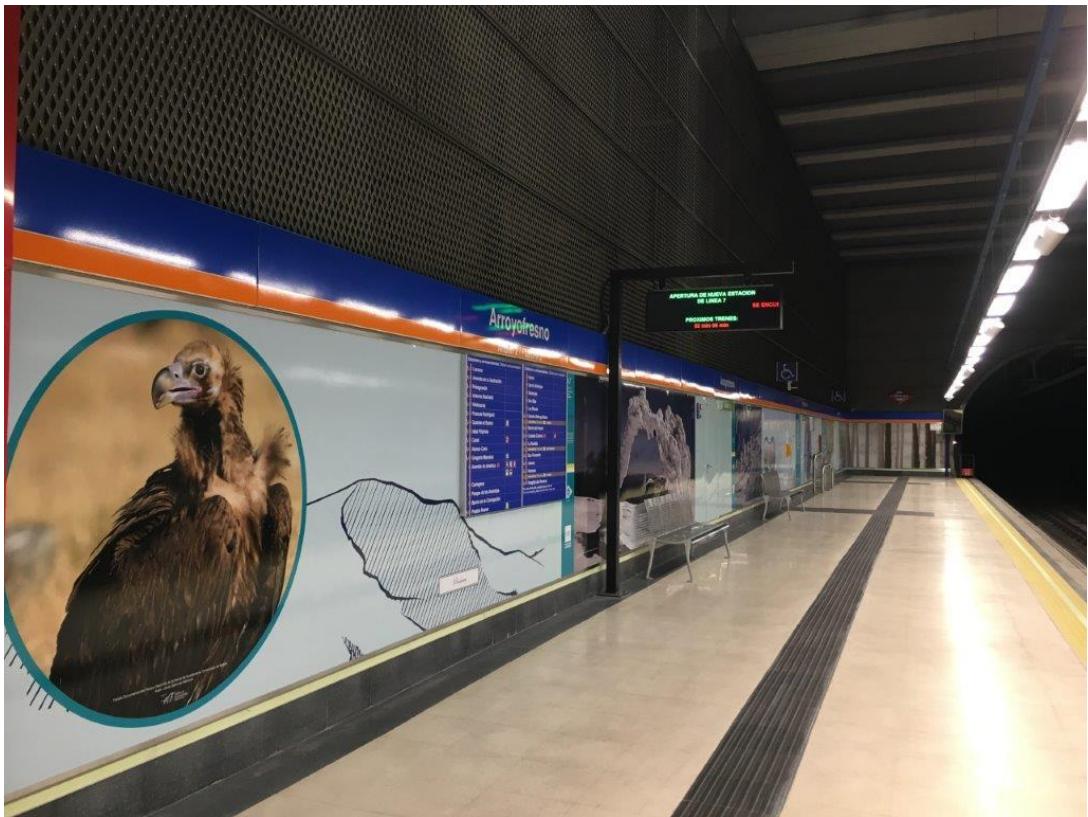


# CRONOTEATRO





# TEMATIZACIONES





# TEMATIZACIONES





# TEMATIZACIONES





# TEMATIZACIONES





# ¡Gracias!

4/12/2019

33° Asamblea General de Alamys

Alamys

Asociación Latinoamericana  
de  
Metros y Subterráneos

