



Congreso Anual

-33° 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





Campañas de comunicación para mejorar la
experiencia de cliente



1919 - 2019

Sonia Casado
Responsable Marca Metro de Madrid

**“No hay nada tan difícil como
entretener 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



PLANO

TRAYECTO RECOMENDADO

PRÓXIMOS TRENES

ESTADO DE LAS INSTALACIONES

NOTIFICACIONES

AVISOS

SALDO TTP

Consíguelo en el
App Store

DISPONIBLE EN
Google Play

Estaciones Cercanas

Planos

Mis Estaciones

Trayectos

**TU MEJOR
COMPAÑERA DE VIAJE**





Campaña ESTAMOS CONECTADOS CONTIGO



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

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

Agentes de Metro equipados con tablets
para ofrecerte un mejor servicio



www.metromadrid.es





Campaña METRO EN LÍNEA

Tu aviso **agiliza**
nuestra respuesta



Si ves antes que nosotros
en una **estación**

puedes notificar un **aviso de limpieza** a través de la **nueva funcionalidad de la app**

Metro en línea

Tu aviso **agiliza**
nuestra respuesta



En estaciones y **ahora también en trenes**

puedes notificar un **aviso de limpieza** a través de la **nueva funcionalidad de la app**

Metro en línea





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





Nosotros viajamos
en

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

(El servicio entre Estadio Metropolitano y Pinar de las Vistas se presta con normalidad)
(Service between Estadio Metropolitano Station and Pinar Station will run as normal)

 Trabajos de mejora en túnel
Tunnel improvement works

 Servicio especial de autobuses gratuito
Free replacement bus service
SE7: 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 | Fechas de cierre 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 presta con normalidad)
(Service on the south section of 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 autobuses 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](#)



12:14 · 1/10/19 · [Twitter Web App](#)



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**



www.metromadrid.es



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**



www.metromadrid.es





Campaña CÍVICA

Tú haces Metro



[f](#) [i](#) [t](#) [v](#) [l](#) [s](#)
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



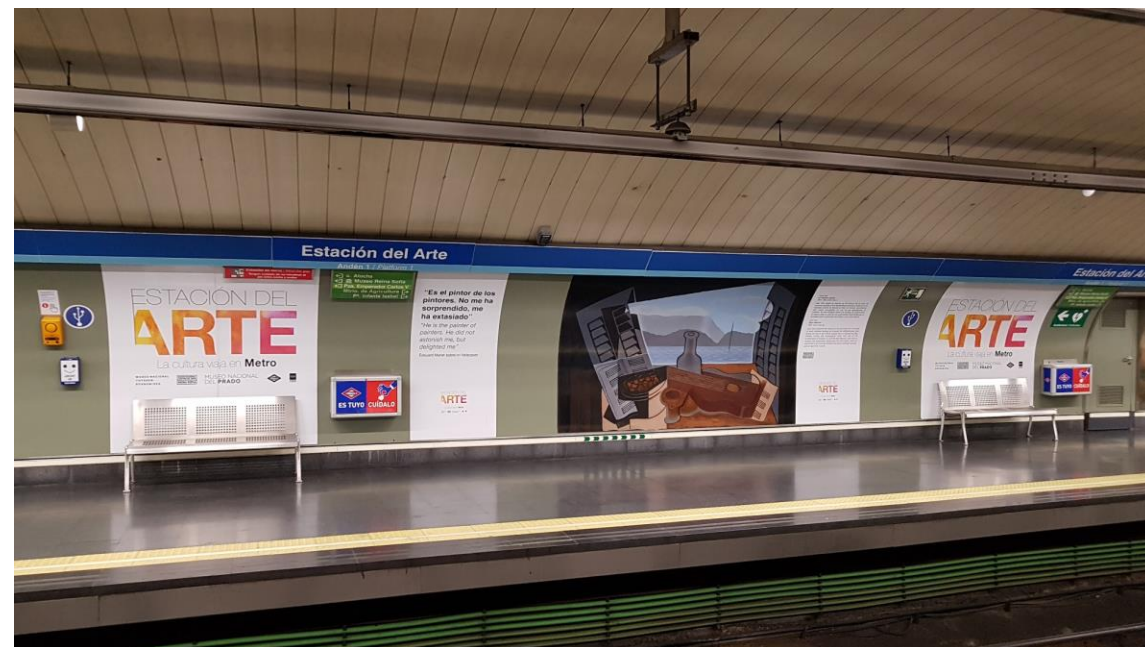


Campañas CULTURALES

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



Fortuna

Por años, disfrutar del error
y de su enmienda,
haber podido hablar, caminar libre,
no existir mutilada,
no entrar o sí en iglesias,
leer, oír la música querida,
ser en la noche un ser como en el día.

No ser casada en un negocio,
medida en cabras,
sufrir gobierno de parientes
o legal lapidación.
No desfilas ya nunca
y no admitir palabras
que pongan en la sangre
limaduras de hierro.
Descubrir por ti misma
otro ser no previsto
en el puente de la mirada.

Ser humano y mujer, ni más ni menos.

LIBROS A LA CALLE
Poesía eres tú

Ida Vitale
(1923)
Premio Cervantes
2018
"Poesía reunida"

Ilustración:
Fernando Vicente



librosalacalle.com





PLANO LITERARIO



METROS DE LETRA IMPRESA

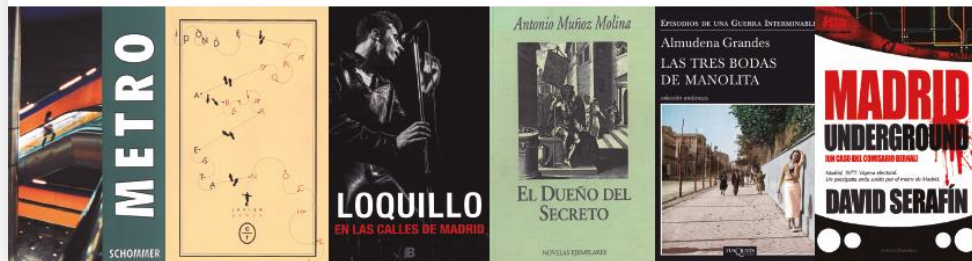
Todo el mundo recuerda películas y canciones que hablan de Metro. Pero ¿cuánta novela o poesía sobre el suburbano podría usted citar? El Metro está tan pegado a nuestra piel que se mimetiza totalmente como escenario, e incluso, como protagonista de una historia sin que la memoria nos permita siempre 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 **La Tienda**
Metro de Madrid 1919-2019 en latiendademetrodemadrid.com

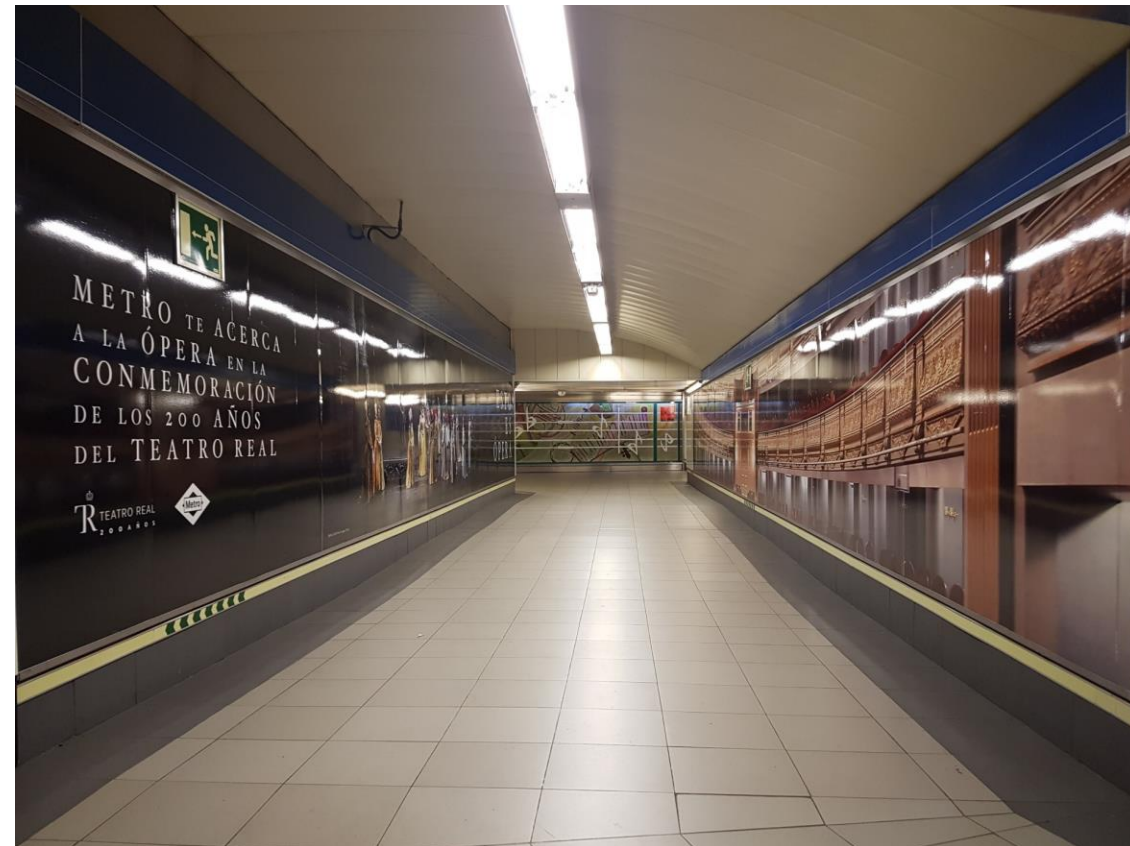
víctimas el asesino psicópata que persigue, en la víspera de las primeras elecciones de 1977, el comisario Bernal (*Madrid Underground*, David Serafín, 2011). Y en el Madrid de principios de siglo donde ha empezado a construirse el Metro ambienta Francisco Galván *El caso del vampiro de Cuatro Caminos* (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 Bibliómetros 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



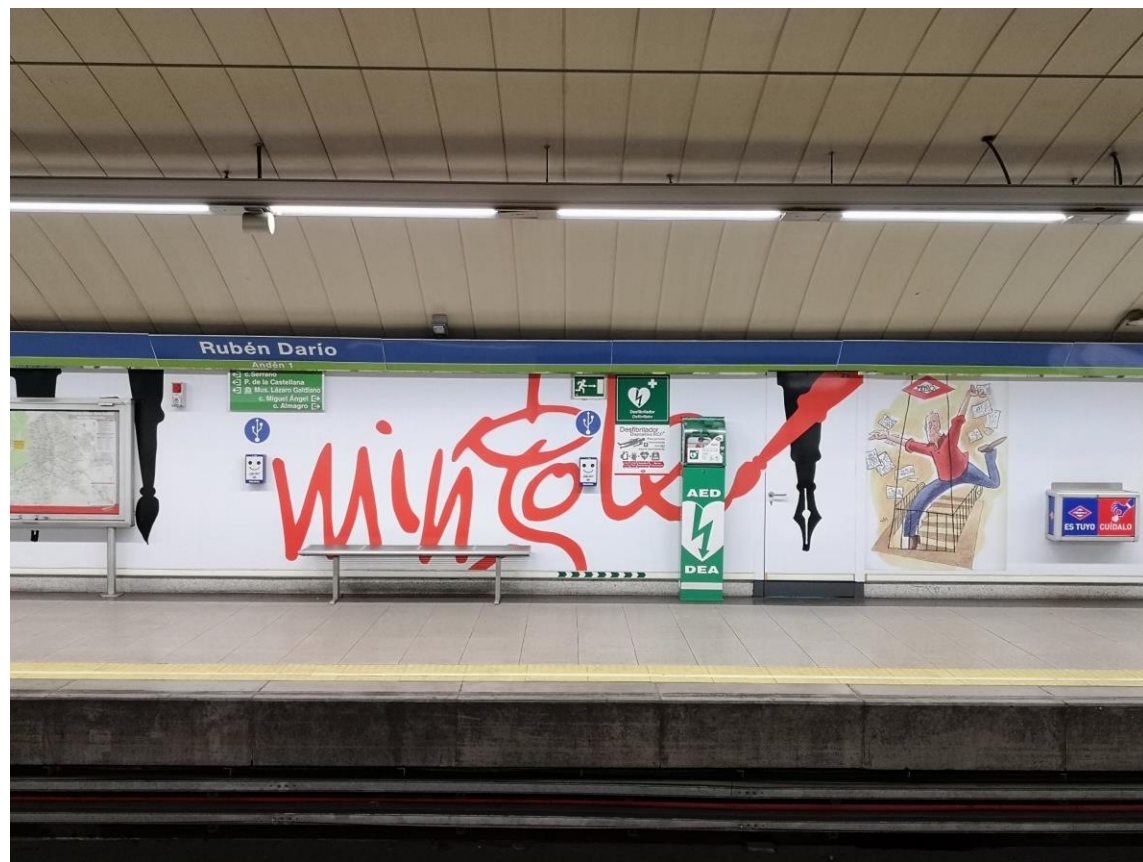


TEMATIZACIONES





TEMATIZACIONES





¡Gracias!

4/12/2019

33° Asamblea General de Alamys

Alamys

Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

