

Comunicación en Metro de Madrid

Durante la crisis sanitaria



Sonia Casado Martín
Responsable Área Marca
Metro de Madrid

Plan de comunicación

Desde Metro de Madrid se ha desarrollado un **Plan de Comunicación durante la crisis sanitaria** que ha dado comienzo el 14 de marzo.

Para ello se han tenido en cuenta **dos criterios**:

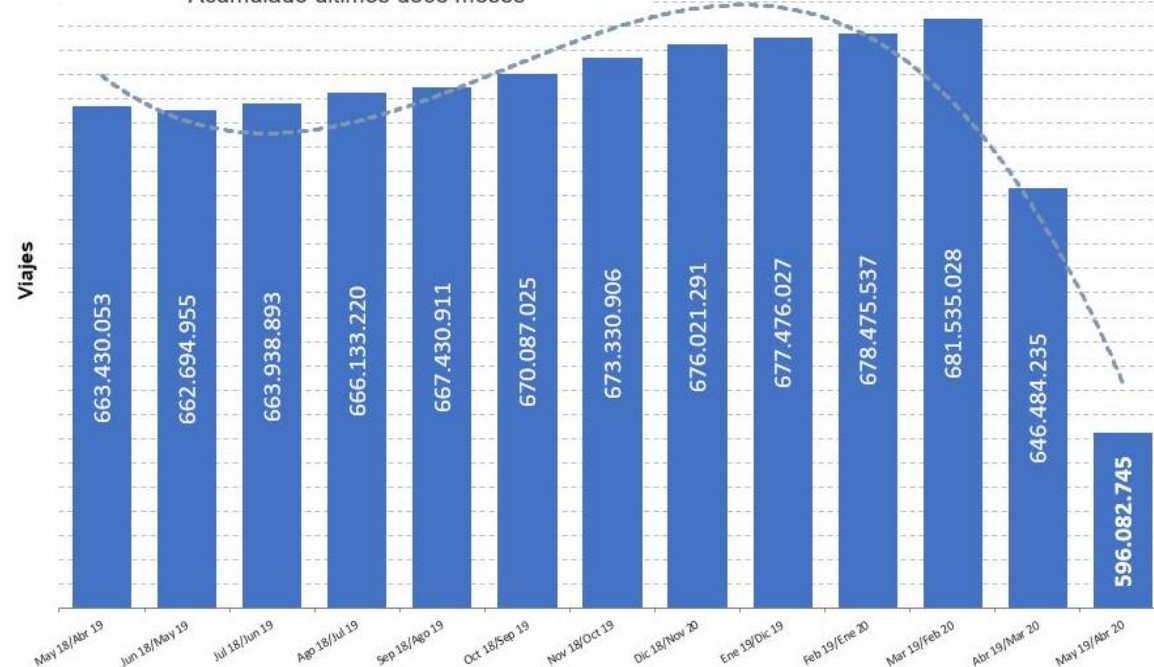
- Las fases establecidas por el Ministerio de Sanidad
- Las medidas adoptadas desde la dirección de Metro de Madrid

Este Plan de comunicación tiene como principales objetivos **recuperar la confianza de los usuarios y favorecer el incremento de demanda**.

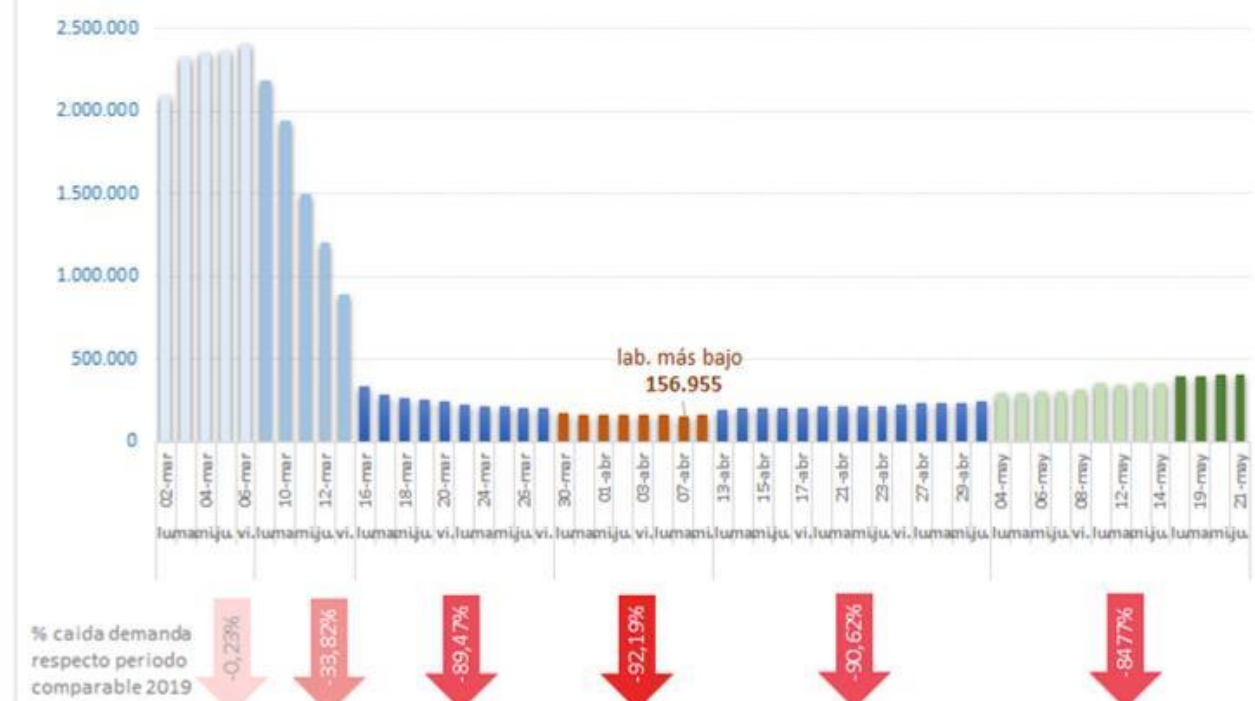
Situación de la demanda

Evolución demanda Metro de Madrid

Acumulado últimos doce meses



Demanda diaria laborables marzo a mayo 2020



Situación de la demanda

Alamy

Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos



febrero 2020



marzo-mayo 2020

Medidas adoptadas por Metro de Madrid

- | | | | |
|-----------|--|-----------|--|
| 01 | Desinfección diaria de trenes y estaciones | 11 | Obligatoriedad del uso de mascarilla |
| 02 | Priorización del servicio de trenes en las líneas con acceso cercano a hospitales | 12 | Monitorización de las estaciones para ajuste de la oferta en función de la demanda |
| 03 | Presencia de personal de Metro en estaciones cercanas a hospitales | 13 | Limitación de aforo en estaciones |
| 04 | Control del funcionamiento de las instalaciones de toda la red desde el Puesto Central | 14 | Restricción de plazas ocupadas en trenes |
| 05 | Apertura automática de puertas de trenes | 15 | Instalación de máquinas vending con mascarillas y geles |
| 06 | Puertas abiertas en estaciones | 16 | Refuerzo de trenes en hora punta |
| 07 | Reducción del horario de servicio | 17 | Dispositivo de supervisión de viajeros |
| 08 | Cierre de 42 vestíbulos y 177 accesos | 18 | Apertura de los vestíbulos y accesos cerrados |
| 09 | Optimización de la App de Metro con información de próximos trenes | 19 | Recuperación del horario habitual de servicio |
| 10 | Reducción de la oferta de trenes | 20 | Google Assistant |

 **yomequedoencasa**
quédateencasa

Acciones de comunicación

Objetivo:
Informar sobre la normativa
sanitaria aplicable

Campaña informativa de la Comunidad de Madrid sobre las medidas de **prevención** básicas ante el virus

Alamy

Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

CORONA VIRUS

¿Cómo se transmite?



Por gotas que se expulsan al toser o estornudar.

Periodo de incubación



Media de 5 días hasta un máximo de 14 días.

Medidas de prevención



Lavado de manos.



Evitar tocarse ojos, nariz y boca.



Ante una persona infectada, mantener una distancia de 2 metros.



Toser en un pañuelo desechable o en el hueco del codo en su defecto.

Síntomas



Fiebre, tos seca, dolor de garganta, dolor muscular o dificultad respiratoria.

POBLACIÓN VULNERABLE



LAS PERSONAS MAYORES O CON ENFERMEDADES PREVIAS

¿Cómo actuar ante síntomas?



Evitar acudir directamente al centro sanitario.



Contactar al teléfono:
900 102 112

IMPORTANTE:



LA MASCARILLA SOLO LA DEBEN EMPLEAR PERSONAS QUE PIENSEN QUE ESTÁN INFECTADAS



Comunidad
de Madrid

Acciones de comunicación

Objetivo:
Informar sobre la normativa
sanitaria aplicable

Campaña informativa de la Comunidad de Madrid sobre la disponibilidad de una aplicación para identificar síntomas



Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

**Si el virus
llega a
todas partes,
nosotros
también.**



La **Comunidad de Madrid** pone a disposición de los ciudadanos la web: www.CORONAMADRID.com y la App **CORONAMADRID**, con el objetivo de optimizar todos nuestros recursos para lograr una respuesta más ágil y eficaz. Si crees tener síntomas del coronavirus, haz el test de autoevaluación y sigue las recomendaciones personalizadas.

Estés donde estés, tu salud es lo primero.

#yomequedoencasa
quédateencasa



Comunidad
de Madrid

Acciones de comunicación

Objetivo:
Informar sobre la normativa
sanitaria aplicable

Campaña informativa a los usuarios
indicando las recomendaciones para viajar
en Metro



Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

CORONAVIRUS RECOMENDACIONES PARA VIAJAR EN



No debes utilizar Metro:

- ❗ Si presentas cualquier sintomatología compatible con el COVID-19 (tos, fiebre, dificultad para respirar, etc.)
- ❗ Si has estado en contacto estrecho con una persona afectada por el COVID-19
- ❗ Si eres vulnerable por edad, por estar embarazada o por padecer afecciones médicas anteriores (como, por ejemplo, hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades pulmonares crónicas, cáncer o inmunodepresión)



SE RECOMIENDA
EL USO DE
MASCARILLA
HIGIÉNICA



EVITA
LAS HORAS PUNTA



MANTÉN
LA DISTANCIA
CON LOS DEMÁS
USUARIOS



NO FORMES COLAS
Y DEJA ESPACIO
AL ENTRAR Y SALIR



SOLO
UNA PERSONA
POR ASCENSOR



EVITA
AGLOMERACIONES.
UTILIZA TODO
EL ESPACIO DEL ANDÉN

#yomequedoencasa
quédateencasa



Acciones de comunicación

Objetivo:
Informar sobre la normativa
sanitaria aplicable

Campaña informativa a los usuarios con las
recomendaciones generales para viajar en
transporte público



Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

CORONAVIRUS

RECOMENDACIONES DE USO DEL TRANSPORTE PÚBLICO

No debes viajar:

- 1 Si presentas cualquier sintomatología compatible con el COVID-19 (tos, fiebre, dificultad para respirar, etc.)
- 1 Si has estado en contacto estrecho con una persona afectada por el COVID-19
- 1 Si eres vulnerable por edad, por estar embarazada o por padecer afecciones médicas anteriores (como, por ejemplo, hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades pulmonares crónicas, cáncer o inmunodepresión)



SE RECOMIENDA
EL USO DE
MASCARILLA
HIGIÉNICA



EVITA
LAS HORAS PUNTA



MANTÉN
LA DISTANCIA
CON LOS DEMÁS
USUARIOS



NO FORMES COLAS
Y DEJA ESPACIO
AL ENTRAR Y SALIR



SOLO
UNA PERSONA
POR ASCENSOR



NO ESTÁ PERMITIDO
EL PAGO EN EFECTIVO
EN AUTOBUSES



Acciones de comunicación

Objetivo:
Informar sobre la normativa
sanitaria aplicable

Campaña informativa sobre el uso
obligatorio de mascarilla en Metro




Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos



Acciones de comunicación

Objetivo:

Favorecer la concienciación social



Vídeo de agradecimiento del consejero de Transportes, a todo el personal del sector del transporte, por el esfuerzo realizado durante la pandemia






Acciones de comunicación

Objetivo:

Favorecer la concienciación social



Vídeo del consejero de Transportes, comunicando las donaciones realizadas por Metro de Madrid, durante la crisis sanitaria





Acciones de comunicación

Objetivo:

Sensibilizar sobre las medidas de distanciamiento social

Señalización a través de vinilos en andenes y paredes de la distancia de seguridad que deben mantener los usuarios.



Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos





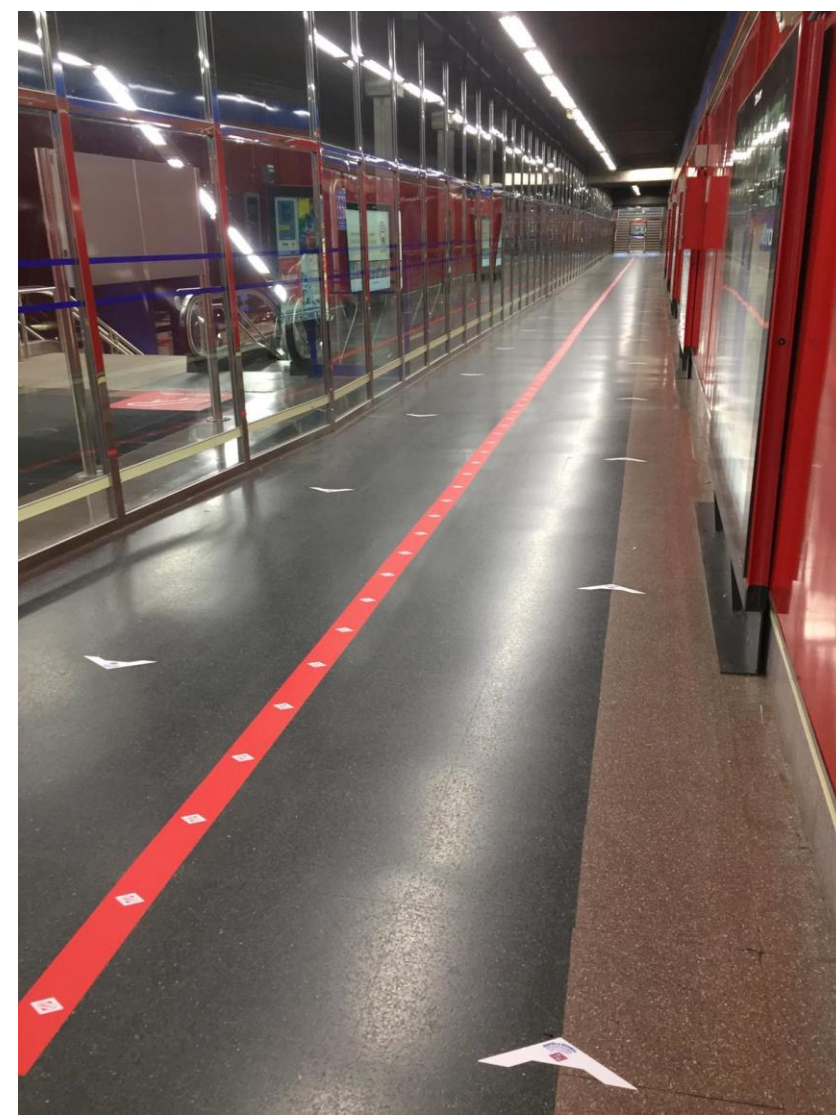
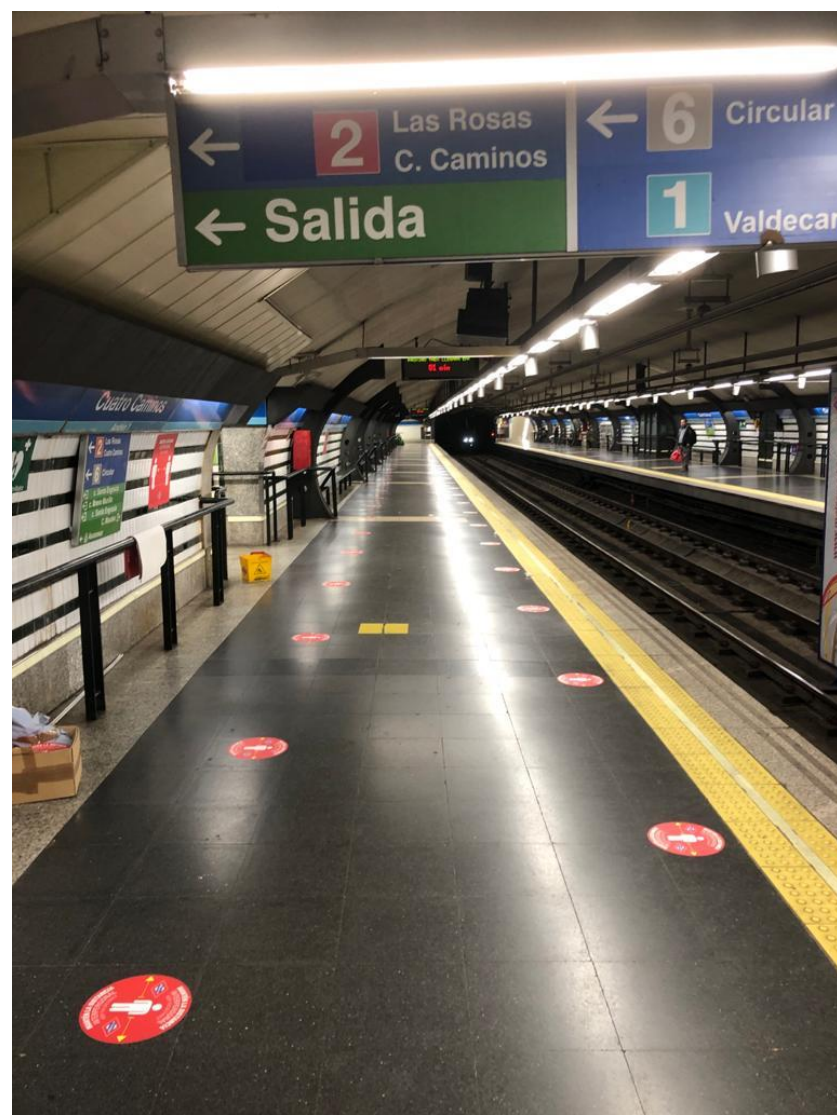


Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos





Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos






Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos



Acciones de comunicación

Objetivo:

Sensibilizar sobre las medidas
de distanciamiento social



Vídeo informativo comunicando que Metro
de Madrid ha aumentado las frecuencias de
paso de trenes para favorecer el
distanciamiento social





Acciones de comunicación

Objetivo:

Fomentar el uso de Metro
con garantías de seguridad

Campaña optimización de la App de Metro
para conocer las frecuencias de paso de los
trenes




Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos



Acciones de comunicación

Objetivo:

Fomentar el uso de Metro
con garantías de seguridad



Campaña informativa de la App de Metro
para consultar el grado de ocupación de las
estaciones





Acciones de comunicación

Objetivo:

Fomentar el uso de Metro
con garantías de seguridad

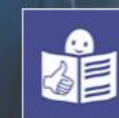
Acción de colaboración con Plena Inclusión
Madrid para garantizar la seguridad en el
viaje de las personas con discapacidad
intelectual

Alamy

Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos



**Información
y señalización
en Metro de Madrid
frente al coronavirus**



Lectura
fácil

adapta

Plena
inclusión
Madrid





Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos



Próximas acciones

- Adaptación de medidas a la nueva normalidad
- Campaña de comunicación para recuperar la demanda

Nuevas medidas adoptadas por Metro

- 01** 100 % de la oferta de transporte público
- 02** El uso de mascarilla sigue siendo obligatorio
- 03** Ocupación del 100 % de las plazas disponibles en trenes

Nueva campaña

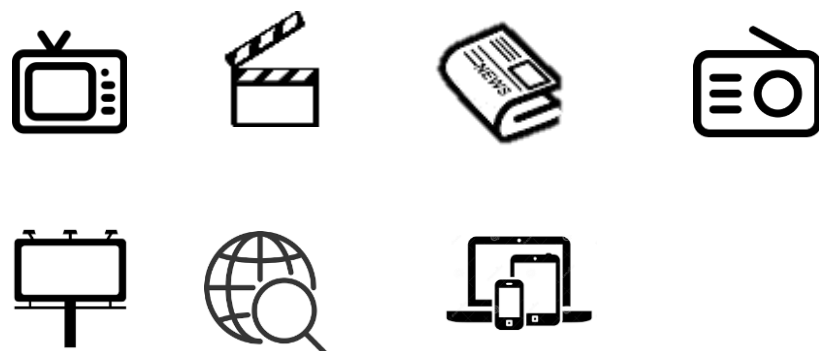
Ámbito temporal:

- Julio-diciembre 2020
- Enero-marzo 2021

Objetivos:

- Recuperar confianza de usuarios
- Incrementar la demanda

Medios de difusión:





Alamys

Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

Muchas gracias