

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**:

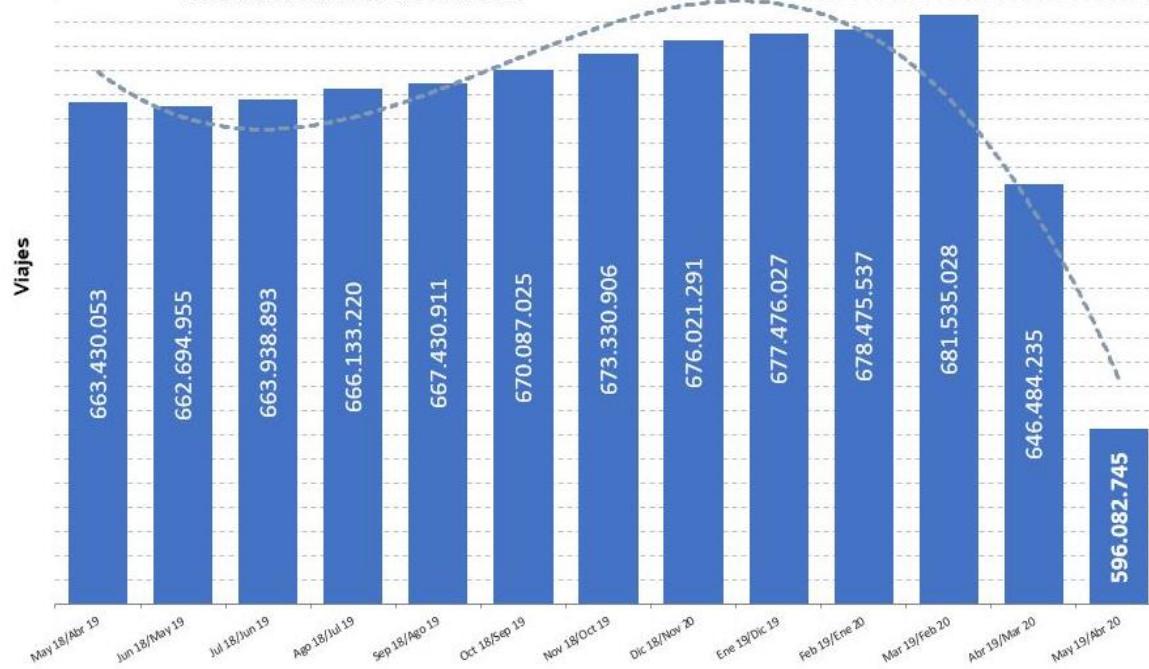
- Las fases establecidas por el Ministerio de Sanidad
- Las medidas adoptadas desde la dirección de Metro de Madrid

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



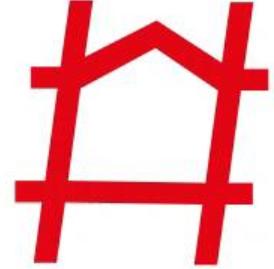
febrero 2020



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



Asociación Latinoamericana
de Metros y Subterráneos

Objetivos de comunicación

- Informar sobre la normativa sanitaria aplicable
- Favorecer la concienciación social
- Sensibilizar sobre las medidas de distanciamiento social
- Fomentar el uso de Metro con garantías de seguridad

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

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



Tosir en un pañuelo desechable o en el hueco del codo en su defecto

Síntomas



Fiebre, tos seca, dolor de garganta, dolores musculares y 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



Asociación Latinoamericana
de Metros y Subterráneos

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

**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
quédateen casa



Comunidad
de Madrid

Acciones de comunicación

Objetivo:
Informar sobre la normativa
sanitaria aplicable

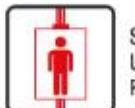
Campaña informativa a los usuarios
indicando las recomendaciones para viajar
en Metro



CORONAVIRUS RECOMENDACIONES PARA VIAJAR EN Metro

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

CORONAVIRUS RECOMENDACIONES DE USO DEL TRANSPORTE PÚBLICO

No debes viajar:

- 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	 NO  EVITA LAS HORAS PUNTA
 MANTÉN LA DISTANCIA CON LOS DEMÁS USUARIOS	 NO  NO FORMES COLAS Y DEJA ESPACIO AL ENTRAR Y SALIR
 SOLO UNA PERSONA POR ASCENSOR	 NO  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



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:

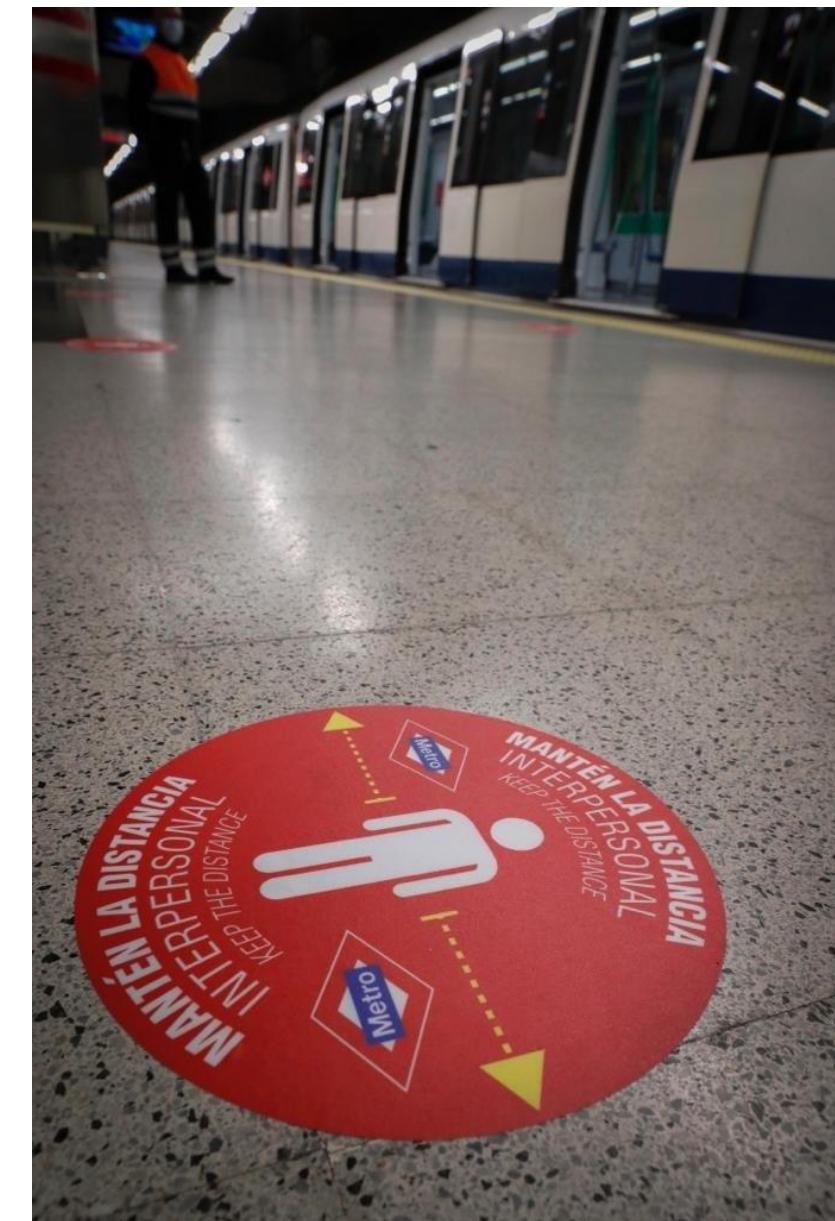
Sensibilizar sobre las medidas
de distanciamiento social

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



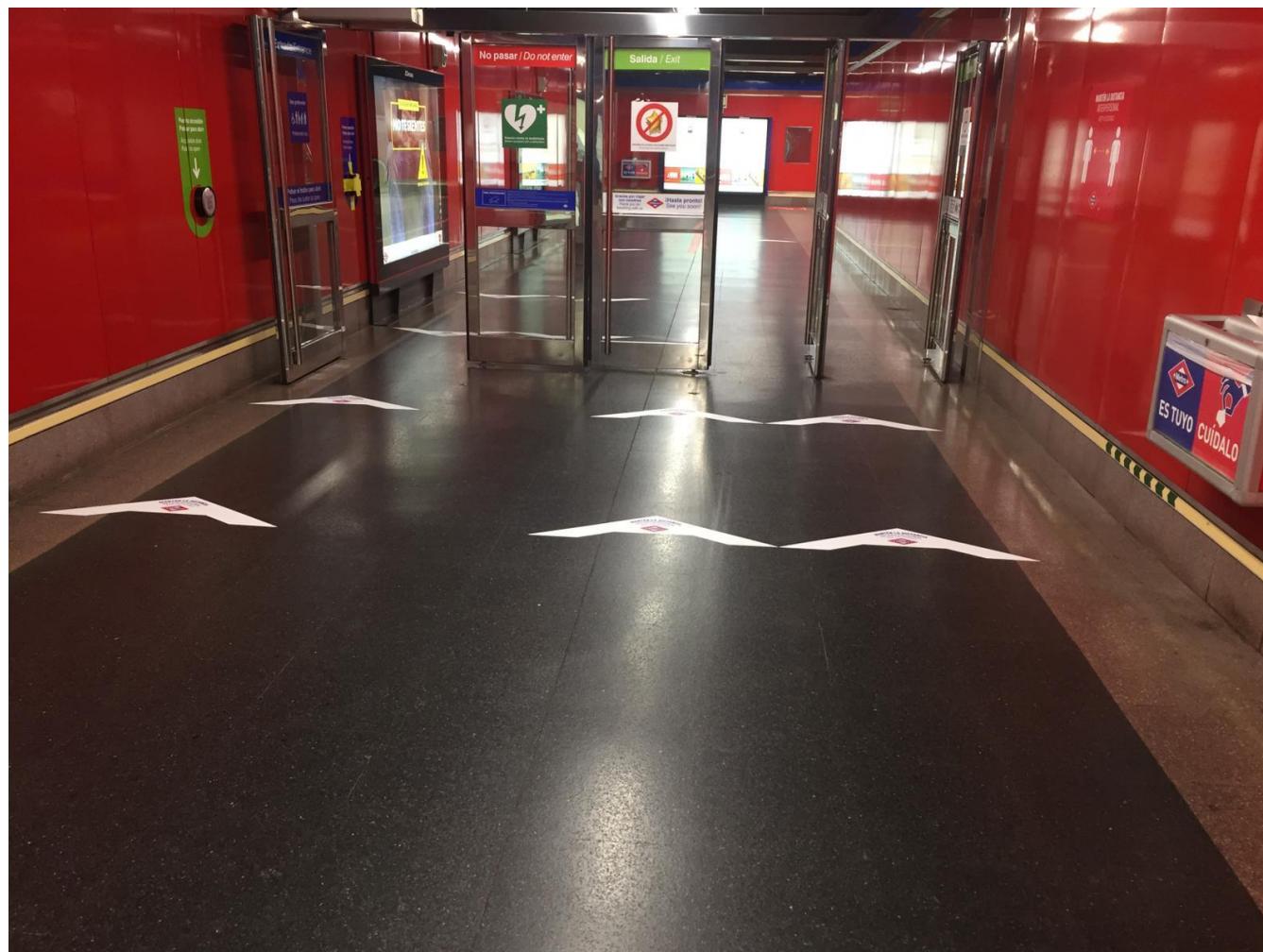


Asociación Latinoamericana
de Metros y Subterráneos



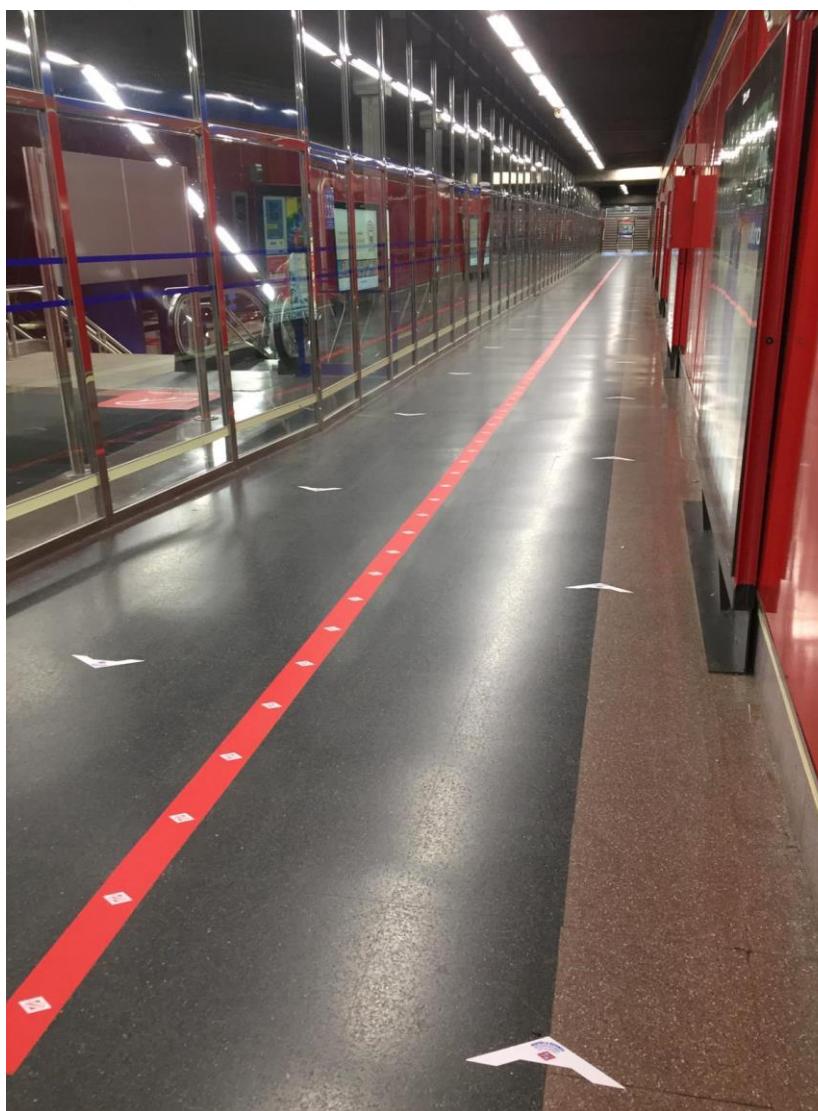
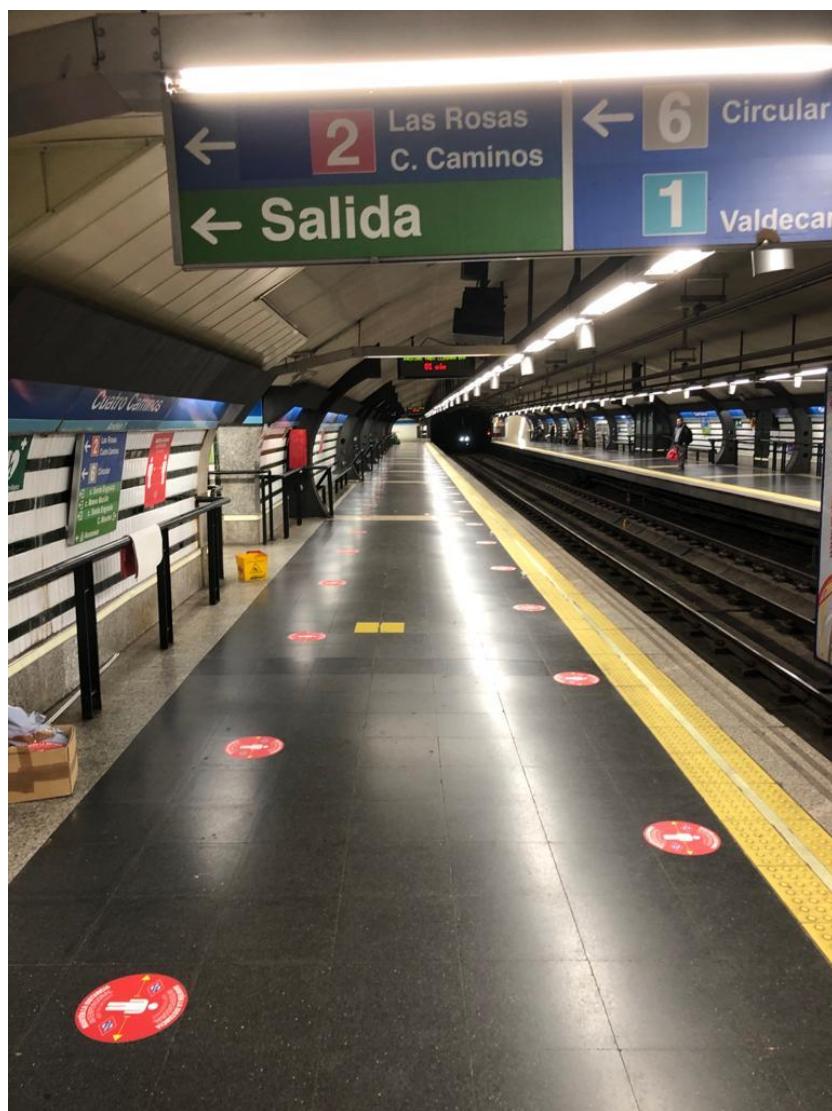


Asociación Latinoamericana
de Metros y Subterráneos





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



7

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



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







Asociación Latinoamericana
de Metros y Subterráneos

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





Próximas acciones

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



Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

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

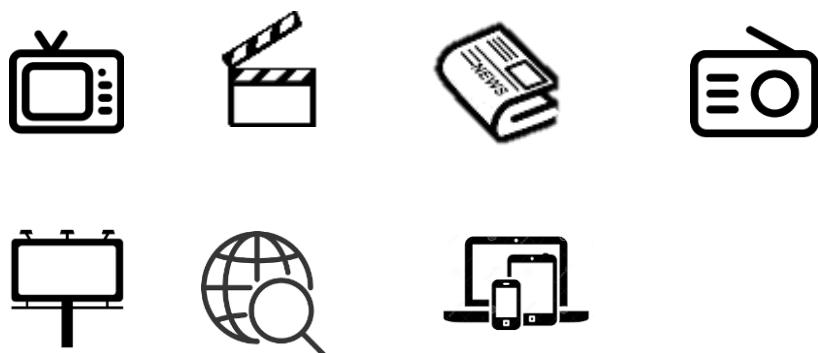
Ámbito temporal:

- Julio-diciembre 2020
- Enero-marzo 2021

Objetivos:

- Recuperar confianza de usuarios
- Incrementar la demanda

Medios de difusión:





Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

Muchas gracias