

22 y + medidas a favor de los usuarios de Los Tranvías de Zaragoza

EL TRANVÍA DE ZARAGOZA *cuida de ti*

El reto de recuperar la confianza

A lo largo de todo este 2020 con la pandemia, desde los Tranvías de Zaragoza se han desarrollado, junto con el Ayuntamiento de Zaragoza, una serie de acciones destinadas a **incrementar la confianza y la tranquilidad de nuestros usuarios**, la complicitad emocional con los viajeros y el mantenimiento del compromiso social con la implementación de las medidas tomadas desde el 14 de marzo de 2020.

Se ha subrayado la apuesta decidida por el transporte público como **servicio esencial y eje vertebrador** de la recuperación económica y social de la ciudad, así como las acciones a favor de la **recuperación del flujo de usuarios**, siendo el Tranvía de Zaragoza la línea con más viajeros de España. En estos momentos, al igual que el resto de los transportes, se ha sufrido un drástico descenso de usos (actualmente, un 40%).

La pandemia ha supuesto **un esfuerzo de nuestros equipos humanos y técnicos, un reto de organización y comunicación** interna y externa. Todas las medidas que se implementan deben ser debidamente comunicadas **para reforzar su eficacia entre los usuarios**, redundando en su confianza. Es el momento de actuar, una prueba de auténtica fuerza para construir y consolidar lealtades, dibujando un horizonte para **superar la crisis con nota** cuando se den las circunstancias, acrecentando también nuestro compromiso constante con la ciudadanía.

Medidas tomadas con la pandemia de la Covid 19 y acciones a favor de la recuperación de la confianza:



1. La confianza es un elemento clave. Con una visión de promoción global del transporte público en la ciudad, Tranvías de Zaragoza impulsa, junto al Ayuntamiento de Zaragoza, una **gran campaña con mensajes** en medios de comunicación y en el exterior como 'El Tranvía de Zaragoza cuida de ti', subrayando el trabajo que se está desarrollando en pro de la seguridad.
2. Los tres servicios **mejor valorados**, según la última encuesta de satisfacción de usuarios elaborada por Fundación DFA para el Ayuntamiento de Zaragoza, son: Bombero, 010 y Tranvías de Zaragoza.
3. Pese a la drástica caída de usuarios, el Tranvía de Zaragoza **ha mantenido íntegra la capacidad de servicio**, inicialmente con un funcionamiento de tranvías dobles y frecuencias más amplias, y después con el funcionamiento del total de su flota, 19 tranvías, y el refuerzo con unidades dobles los sábados.
4. Compromiso y **refuerzo de la percepción de la imagen e de marca y el servicio a la ciudad**. El Ayuntamiento de Zaragoza implementó en los meses de confinamiento el billete gratuito para los trabajadores del sector sanitario y las residencias de mayores. El Tranvía da servicio, con parada, al mayor hospital de la ciudad.



**AVISO
IMPORTANTE**



**USO OBLIGATORIO DE
MASCARILLA EN EL
TRANSPORTE PÚBLICO**

**GRACIAS
POR CUIDAR DE TODOS**



5. El uso de mascarillas en el transporte público de Zaragoza **es un hecho consolidado**. Además de la campaña de comunicación, mensajes en redes, carteles, desde Atención al Cliente y también los revisores que trabajan en la línea han realizado una labor que ha permeado entre los usuarios. **Los inspectores, recuerdan constantemente las medidas establecidas con carácter general** para viajar, como el mantenimiento de las distancias recomendadas y los comportamientos sanitarios.



6. **Limpieza y desinfección.** Todas las unidades del tranvía se desinfectan diariamente por la noche, con el producto recomendado, **siguiendo en en todo momento las directrices establecidas por el Ministerio de Sanidad y del Ayuntamiento de Zaragoza.**
7. **Limpieza extra.** Refuerzos en las expediciones. También se realiza una limpieza específica en paradas de la línea. En terminal de parada, mañana y tarde, se desinfecta también diariamente, la cabina y la zona de pasaje de cada tranvía, asideros y asientos, cuando se realiza el cambio del conductor.
8. Adopción de todas las medidas necesarias **instaladas en cocheras** para la seguridad de los equipos de trabajo;
9. **Inmediato traslado y divulgación de las medias** que han ido estableciendo el Ministerio de Sanidad o el Gobierno de Aragón sobre las recomendaciones del control de aforo.
10. **Funcionamiento interior del tranvía.** Las seis puertas de cada costado del Urbos 3 se abren automáticamente, sin necesidad de que el usuario tenga que tocar el botón. Además, a final de línea se abren todas las puertas para facilitar todavía más la ventilación
11. Especial incidencia en **Atención al Cliente.** Se recuerda a los usuarios para cualquier duda o sugerencia derivada de la pandemia, las vías de

comunicación establecidas on line, el teléfono gratuito (900 920 7000) o desde la página web.



12. Servicio al ciudadano. Se incorporan, junto a paradas de la línea, **máquinas expendedoras de vending de mascarillas.**
13. Concesión del **certificado AENOR** en materia de seguridad, en referencia a la lucha contra la Covid 19. Los auditores de AENOR han contrastado los protocolos establecidos desde el inicio del estado de alarma, con una metodología desarrollada sobre la base de las recomendaciones y requisitos de distintos documentos nacionales e internacionales. Las evaluaciones exhaustivas, tanto presenciales como documentales, han constatado los procedimientos, el compromiso del personal en su correcta aplicación y el uso de las últimas tecnologías para potenciar su efecto.



14. Los usuarios cuentan con dispensadores de **gel hidroalcohólico** en el interior del Tranvía. Zaragoza fue la primera, entre las más grandes capitales españolas, en ofrecer esta medida de seguridad sanitaria en todos los vehículos de su transporte público urbano. De este modo, se pone a disposición un plus de seguridad sanitaria para los usuarios.
15. Durante el confinamiento y las etapas posteriores, empleo constante de la **información on line**, en redes sociales y página web para trasladar los mensajes.
16. **Mantenimiento del compromiso social y cultural con la ciudad:** Las marquesinas del Tranvía de Zaragoza acogen, desde el 23 de junio de 2020, creaciones artísticas y literarias de la exposición organizada por el área de Cultura del Ayuntamiento de Zaragoza, 'La casa por la ventana. *Historias para abrazar la ciudad*'. La muestra refleja los sentimientos de escritores e ilustradores durante el confinamiento decretado en España por la pandemia. Asimismo, desde Tranvías de Zaragoza se edita un libro -catálogo, de amplia difusión.



17. Mantenimiento del compromiso social y cultural con la ciudad: las marquesinas del Tranvía se llenan de **los diseños creativos del Festival Asalto, un reconocido festival** de muralistas que aprovechan las paradas para convertirlas en una galería al aire libre y aportar conexión y más optimismo a los viajeros.

18. **Premio para reforzar la confianza y la imagen dentro y fuera de la ciudad.** El Tranvía de Zaragoza resulta premiado internacionalmente por las medidas frente al Covid-19. La línea obtiene en Londres el galardón de ‘Mejor Iniciativa para el Cliente’ en los Global Light Rail Awards, los premios de tranvías más relevantes del mundo Además, recibe dos Menciones Especiales en las categorías ‘Iniciativa Destacada de Seguridad’ e ‘Innovación Tecnológica del Año’. El alcalde de Zaragoza, Jorge Azcón, destacó en la ceremonia de entrega el “esfuerzo realizado” para que los usuarios “viajen 100% seguros”.

El Tranvía de Zaragoza ha recibido además en los Global Light Rail Awards 2020, una Mención Especial en la categoría “Iniciativa Destacada de Seguridad” (“Significant Safety Initiative”), donde el medio de transporte zaragozano ha competido, también por las medidas implantadas frente al Covid-19, con el recién estrenado Tranvía de Mauricio y la compañía británica Ian Rowe Associates.

Asimismo, el Tranvía de Zaragoza ha obtenido, en una candidatura conjunta con la operadora Tranvías Urbanos de Zaragoza y CAF, la Mención Especial en la categoría “Technical Innovation of the Year” (“Innovación Tecnológica del Año”), donde ha competido con el Tranvía de Doha y las empresas Furrer+Frey (Suiza) y Ian Rowe Associates (Reino Unido). Zaragoza también estuvo nominada en una categoría más: “Premio a la Mejora del Sistema” (“Most Improved

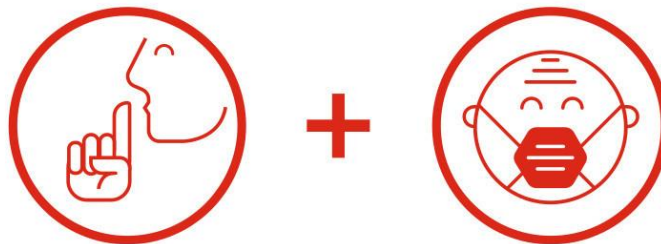
System”), junto a los tranvías de Moscú y Birmingham. En estas dos últimas categorías, el Tranvía de Zaragoza ha sido valorado por la implantación, culminada este 2020, de todos los sistemas que permiten que sea el primer tranvía español en contar con un taller 100% digital.

Los premios celebrados en Londres fueron abiertos por la Baronesa Vere de Norbington, la máxima responsable de tranvías en la Secretaría de Estado de Transportes del Reino Unido.

19. Amplia campaña en al que **se recomienda, desde el Ayuntamiento de Zaragoza, viajar en transporte público en silencio** y con la mascarilla ajustada para evitar la propagación de aerosoles, siguiendo las recomendaciones del CSIC suscritas, a su vez, por un grupo de investigadores en un reciente estudio para el Ministerio de Ciencia e Innovación de España

VIAJEMOS + SEGUROS

VIAJANDO EN SILENCIO Y
CON LA MASCARILLA AJUSTADA, EVITAS
LA PROPAGACIÓN DE AEROSOLE



Gracias por tu colaboración
GRACIAS POR CUIDAR DE TODOS



20. En proceso de elaboración, desarrollo de una APP que, a través de **códigos QR**, establecidos en las paradas y también a través de la página web, el usuario puede conocer el nivel de ocupación e los próximos tranvías, mayoritariamente por debajo de la referencia marcada.
21. El ayuntamiento de Zaragoza y el Área de Mecánica de Fluidos de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de Zaragoza están desarrollando un proyecto piloto para la obtención de datos que **determinen la calidad del aire en el transporte público**

22 y +... Desde Los Tranvías de Zaragoza, en colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza, se sigue trabajando en **la adopción de nuevas medidas tecnológicas y sanitarias** que puedan complementar toda las que se han ido tomando hasta la fecha, mediante una amplia y constante labor de investigación, desarrollo de nuevas posibilidades de información al viajero y mejora del contexto diario de seguridad para la línea de transporte de Zaragoza.