

Desde el comienzo de la crisis sanitaria de la COVID-19 Metro de Madrid ha prestado un servicio esencial a todos los madrileños para garantizar la movilidad en la región. Con la entrada en vigor del Estado de Alarma en todo el país, la movilidad de los madrileños se redujo considerablemente, llegando Metro de Madrid a sufrir una reducción de cerca del 90%.

A pesar de las restricciones de movilidad, Metro de Madrid ha ido implementado diferentes medidas en su red para garantizar la seguridad y la movilidad de todos los usuarios.

Medidas para garantizar el viaje:

- Desinfección diaria de trenes y estaciones
- Priorización del servicio de trenes en las líneas con acceso cercano a hospitales
- Presencia de personal de Metro en estaciones cercanas a hospitales
- Control del funcionamiento de las instalaciones de toda la red desde el Puesto Central
- Atención especial en estaciones para evitar la concurrencia y concentración de personas
- Apertura automática de puertas de trenes
- Puertas abiertas en estaciones
- Reducción del horario de servicio
- Implantación de señales con distancia de seguridad
- Cierre de 42 vestíbulos y 177 accesos
- Optimización de la App oficial para ofrecer información de los próximos trenes
- Adaptación de la oferta a la demanda existente
- Refuerzo de trenes en horas punta
- Control de acceso en horas punta

En esta primera fase, Metro de Madrid realizó una estrategia de comunicación que pretendía lograr los siguientes objetivos:

- 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

Entre las acciones de comunicación destacan las siguientes:

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

Medidas de prevención
Lavado de manos
Evitar tocarse ojos, nariz y boca
Ante una persona infectada, mantener una distancia de 2 metros
Tasar en un pañuelo desechable o en el hueco del codo en su coleta

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

Periodo de incubación
Media de 5 días hasta un máximo de 14 días

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

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

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)

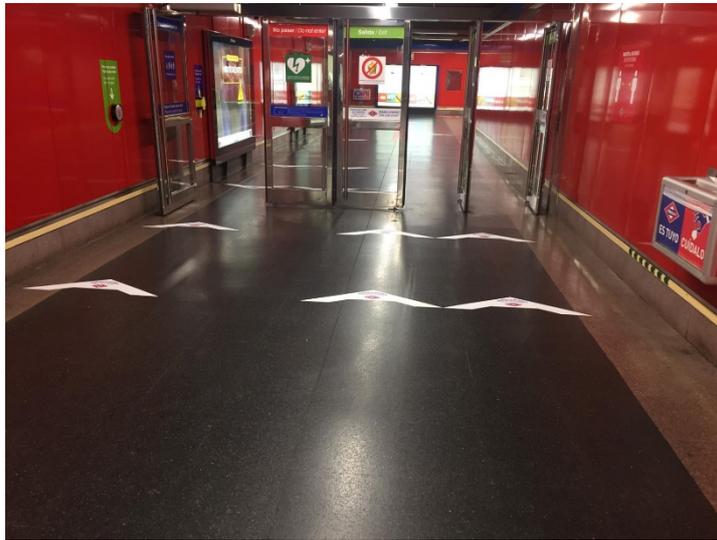
	SE RECOMIENDA EL USO DE MASCARILLA HIGIÉNICA		NO EVITA LAS HORAS PUNTA
	MANTÉN LA DISTANCIA CON LOS DEMÁS USUARIOS		NO FORMES COLAS Y DEJA ESPACIO AL ENTRAR Y SALIR
	SOLO UNA PERSONA POR ASCENSOR		NO ESTÁ PERMITIDO EL PAGO EN EFECTIVO EN AUTOBUSES

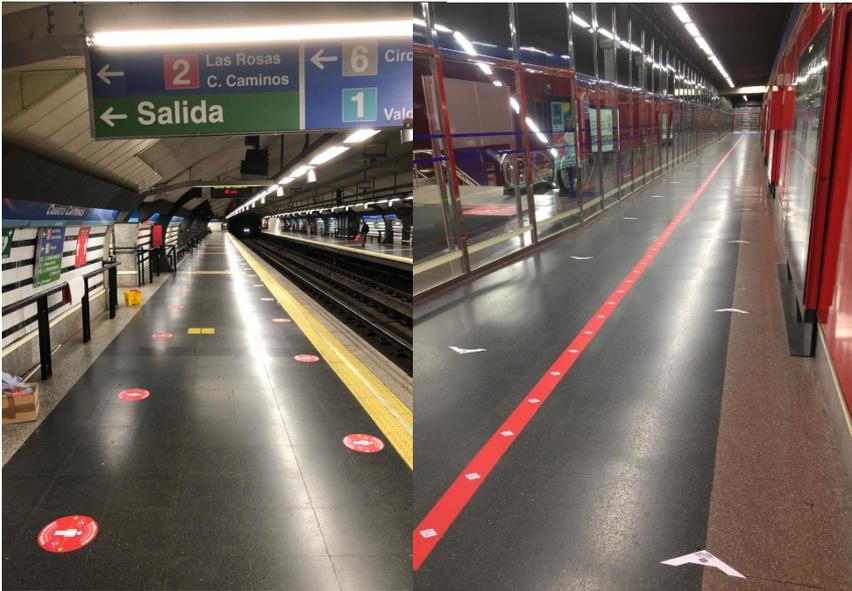
  

Campaña informativa sobre el uso obligatorio de mascarilla



Señalización a través de vinilos en andenes y paredes de la distancia de seguridad que deben mantener los usuarios, así como flujos de viajeros.





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



Campaña informativa a usuarios para dar a conocer las medidas adoptadas por Metro para garantizar el viaje



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



Tras esta fase inicial y con la progresiva vuelta a la normalidad, el plan de comunicación da un paso más para lograr nuevos objetivos.

Metro de Madrid quiere volver a ser el referente de movilidad en la Comunidad de Madrid. Para ello, se ha realizado una campaña de comunicación con los siguientes objetivos:

- **Recuperar la confianza de los usuarios**
- **Incrementar la demanda de viajeros**

Metro de Madrid es un medio de transporte seguro, que tiene muy presente todas las medidas sanitarias establecidas para garantizar la movilidad de los ciudadanos.

La mascarilla se ha convertido en un elemento indispensable para todos los ciudadanos. Esto hace que ahora nos centremos en la mirada. Los ojos es la parte más relevante de

la interacción con las personas. Este el punto de partida de nuestra campaña. Se pretende poner en valor todas las medidas adoptadas por Metro de Madrid para garantizar la seguridad de nuestros viajeros. Prueba de ello es que Metro ha obtenido varios certificados que así lo acreditan:

- Sello Garantía Madrid. Certificado de compromiso frente al COVID
- Certificado AENOR protocolo frente al COVID

La campaña realizada por Metro de Madrid utiliza la mirada de los propios empleados de la compañía para generar confianza en los usuarios y así transmitir tranquilidad enfatizando las medidas adoptadas para lograr un viaje seguro. **En Metro miramos por ti.**

Se trata de una campaña de comunicación que se exhibe, tanto en soportes publicitarios propios de Metro de Madrid -que llegan de una manera directa a los clientes-, como en diferentes medios de comunicación -para captar a las personas que han dejado de utilizar Metro-.

Alberto Otero
Personal de estaciones



EN METRO MIRAMOS POR TI

Desinfectando a diario nuestros trenes e instalaciones y renovando el aire de los coches cada 2,5 minutos. Además, aplicamos la apertura automática de puertas. También contamos con un sistema de control de accesos y hemos renovado nuestra app para que programes tu viaje con información en tiempo real.



www.metromadrid.es



Irene Sánchez
Maquinista



EN METRO MIRAMOS POR TI

Desinfectando a diario nuestros trenes e instalaciones y renovando el aire de los coches cada 2,5 minutos. Además, aplicamos la apertura automática de puertas.

También contamos con un sistema de control de accesos y hemos renovado nuestra app para que programes tu viaje con información en tiempo real.



www.metromadrid.es



Antonio Montes
Personal de limpieza



EN METRO MIRAMOS POR TI

Desinfectando a diario nuestros trenes e instalaciones y renovando el aire de los coches cada 2,5 minutos. Además, aplicamos la apertura automática de puertas. También contamos con un sistema de control de accesos y hemos renovado nuestra app para que programes tu viaje con información en tiempo real.



www.metromadrid.es



Durante 2021 Metro de Madrid quiere seguir mejorando los datos de demanda y recuperar la confianza de los usuarios. Por ello, continuará realizando campañas de comunicación tendentes a lograr los siguientes objetivos:

- Recuperar la demanda y la confianza de los usuarios.
- Transmitir los esfuerzos realizados por parte de Metro de Madrid de cara a garantizar la seguridad de todos los usuarios.
- Potenciar el esfuerzo por crear un Metro accesible. Un Metro de todos y para todos.
- Generar la imagen de un metro rápido, moderno, limpio, accesible y respetuoso con el medio ambiente.
- Poner en valor el papel de Metro de Madrid en la recuperación económica y social.

Para esta campaña se realizará una gran inversión económica en medios de comunicación para lograr impactar tanto en clientes habituales, como en aquellos que han dejado de utilizar Metro por miedo o recelo.

Todo la comunicación durante el año 2021 girará en torno a estos objetivos de comunicación.