

El papel de la comunicación en la gestión del transporte público durante la crisis del Covid-19

7 de julio de 2020



Organización de la gestión de la crisis

- ✓ La pandemia COVID-19 ha demostrado que el **transporte público es esencial**.
- ✓ Durante toda la crisis sanitaria, las redes de metro y bus de TMB han estado proporcionando una oferta adecuada de movilidad.
- ✓ Las **claves** de la gestión:
 - **Reaccionar muy rápido**, incluso antes de decretarse el estado de alarma.
 - Crear una **organización transversal** para la gestión de la crisis
- ✓ **Comité de Coordinación** de la COVID'19 de TMB
 - Salud
 - Operaciones de bus y metro
 - Comunicación



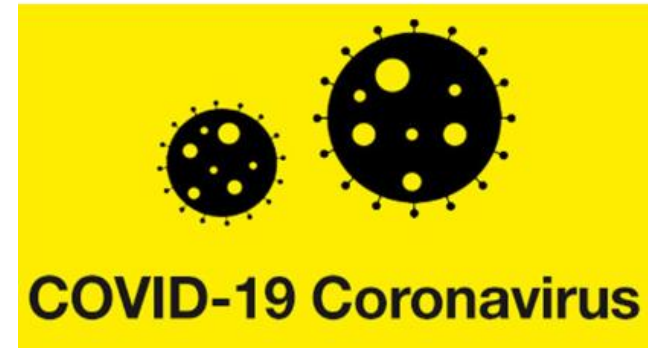
La comunicación, en el centro de la gestión de la crisis

- ✓ La comunicación ha estado el **centro de la gestión** de la crisis en TMB
- ✓ Todas las decisiones se han adoptado a partir del **proceso de comunicación**, tanto interno como externo
- ✓ La comunicación ha sido un **eje vertebrador** de la estrategia de gestión de la crisis en toda la compañía.
- ✓ Este modelo de organización nos ha permitido **ordenar el proceso de toma de decisiones y ser muy eficaces**.



Cómo hemos organizado la comunicación

- ✓ La gestión de cualquier situación de crisis requiere **estar preparados**
- ✓ En TMB estamos organizados a partir de los órganos y procedimientos previstos en el **Manual de Comunicación de Crisis**
- ✓ Todos los ámbitos de gestión vinculados a la comunicación, la información, la atención a clientes, la señalización, etc., de la compañía, se coordinan desde la **Dirección de Comunicación**.
- ✓ Es imprescindible **alinearse la estrategia**, adaptar los mensajes fijar los momentos, definir bien los objetivos
- ✓ Disponer de un **equipo** de profesionales comprometidos y cohesionados



TMB Notícies

Transport Innovació Empresa Medi ambient Societat Cultura i Oci Hist

Inici » Sala de Premsa » Implementació de proves de diagnòstic de Covid-19 al personal de TMB

25.04.2020
Premsa TMB

Compartir 1 | Twitter | Share | Email | Print

Implementació de proves de diagnòstic de Covid-19 al personal de TMB

S'aplicaran tests PCR als treballadors en actiu que tinguin símptomes o hagin contactat amb un possible malalt, i anàlisis d'anticossos als casos confirmats que es reincorporin a la feina

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) començarà a realitzar, a partir de la setmana vinent, les primeres **proves de diagnòstic de Covid-19** a la plantilla, de forma voluntària i seguint diferents fases, tenint en compte la situació actual de la pandèmia i les dificultats globals per disposar de les proves clíniques.

Criterios para la gestión de la comunicación

- ✓ Hemos gestionado la comunicación con: **transparencia, claridad, proactividad, coherencia, agilidad y empatía.**
- ✓ **Uso intensivo de todos los canales de difusión propios:** megafonía, paneles informativos, canal MouTV, web corporativa, web TMB Notícies, aplicación TMB App, sistema de alertas JoTMBé, teléfono de atención, redes sociales, gabinete de prensa...
- ✓ **Escucha activa permanente.**
- ✓ **La relación con los medios de comunicación, un factor clave.**
 - 34 comunicados de prensa enviados.
 - 65 contenidos de actualidad publicados en TMB Notícies.
 - 285 solicitudes de medios gestionadas.
 - 1,229 tuits en Twitter (más de 5,7 millones de impresiones).
 - 208 publicaciones en Facebook.
 - 113 clips Info TMB en MouTV.



La comunicación con los usuarios

- ✓ A través de nuestros canales hemos explicado las medidas de prevención de contagios en el transporte público.
- ✓ Se han publicado más de **1.000 mensajes** de información de servicio en Twitter (**TMB Info**) con un impacto superior a **10 millones de impresiones** y unos **1.500 seguidores nuevos**.
- ✓ **12.500 consultas de servicio atendidas en redes sociales** (Twitter, Facebook i web).
- ✓ **Web corporativa con espacio monográfico** para facilitar toda la información sobre la COVID-19, el servicio de Bus y Metro y la gestión de TMB.
- ✓ **65 actualizaciones** de avisos de información de servicio de la web con más de 86.000 visitas.



Comunicación funcional

- ✓ El mismo día de las indicaciones del Estado, comunicamos en todos nuestros canales y soportes **online** y **offline** las recomendaciones para prevenir los contagios



InfoTMB

Coronavirus. Mesures per prevenir el contagi Medidas para prevenir el contagio

- 
Renteu-vos les mans sovint
Làvese las manos a menudo
- 
Feu servir mocadors de paper d'un sol ús
Use pañuelos de papel desechables
- 
Eviteu compartir estris i objectes personals sense netejar-los degudament
Evite compartir utensilios y objetos personales sin limpiarlos debidamente
- 
En el moment d'esternudar, tapeu-vos la boca i el nas amb la cara interna del colze
Al estornudar, cúbrase la boca y la nariz con la cara interna del codo
- 
Respecteu la distància de seguretat amb altres persones
Respete la distancia de seguridad con otras personas
- 
Utilitzeu mascareta per als trajectes en transport públic
Utilice mascarilla para los trayectos en transporte público

Per a més informació consulteu
Para más información consulte
canalsalut.gencat.cat/coronavirus

 **TMB**
Transportes Metropolitanos de Barcelona

La karma, el personaje prescriptor

Toda la comunicación publicitaria durante la crisis se ha vehiculado a través del **personaje Karma**

Desde hace varios años, este personaje prescribe las campañas de **comportamientos cívico y responsable** en las redes de transporte de TMB

Campaña para transmitir a través del personaje de la Karma la importancia de **quedarse en casa**.

Si no es necesario, #NoTeMuevas#YoMeQuedoEnCasa

Las campaña , en general, se ha comunicado en prensa escrita, digital y soportes de TMB:

- Oppi digital
- RRSS (twitter, Fb, Instagram, Youtube, Linkedin)
- MoutTV: canal de difusión en soporte TV en TMB
- Email JoTMBé (marketing relacional)
- Banner Web TMB
- Landing web TMB



Agradecimiento por cuidarnos todos



Gracias por cuidar la salud de todos y lavarse las manos frecuentemente



Gracias por respetar la distancia de seguridad entre las personas

Entre 1 y 2 metros



Gracias a todos los usuarios por viajar de una manera segura y responsable

Animaciones: https://youtu.be/E1UoV3_UaA

Medidas de seguridad para el uso del transporte público

- ✓ Es obligatorio el uso de la mascarilla en el TP
- ✓ Respeta una distancia de seguridad entre las personas en el bus, en las paradas y cuando valides el billete
- ✓ Evita las horas punta y las aglomeraciones
- ✓ Si te encuentras mal o perteneces a un grupo de riesgo, no utilices el TP
- ✓ Cúbrete con la parte inferior del codo cuando tosas o estornudes
- ✓ Lávate bien las manos antes y después de tocar las barras del bus

Mesures de seguretat per als usuaris de transport públic B



És obligatori l'ús de mascareta al transport públic

Respecta una distància de seguretat entre persones al bus, a les parades i quan validis el bitllet





Evita les hores punta i les aglomeracions

Si et trobes malament o pertanyes a un grup de risc, no utilitzis el transport públic





Tapa't amb la part interior del colze quan tossis o esternudis

Renta't bé les mans abans i després de tocar les barres del bus



Gràcies per respectar aquestes mesures de seguretat.
Ara més que mai,
Cuidem-nos



Transporte Metropolitano de Barcelona

La web corporativa como espacio de referencia

- ✓ **Web corporativa con espacio monográfico** para facilitar toda la información sobre la COVID-19, el servicio de Bus y Metro y la gestión de TMB.
- ✓ El **repositorio de referencia** de toda la información durante la crisis
- ✓ **Permanente** actualización de todas las decisiones y medidas tomadas conforme ha ido evolucionando la crisis.
- ✓ **65 actualizaciones** de avisos de información de servicio de la web



Amb responsabilitat i confiança

Torna a sentir el batec de la ciutat movent-te en transport públic.



Un mural homenatja el personal sanitari

L'obra de Philip Stanton es pot veure a l'estació Guinardó - Hospital de Sant Pau.



Ara més que mai, cuidem-nos

Gràcies per respectar les mesures de seguretat.

Xarxa de transport Bitllets i tarifes Atenció al client Visita Barcelona Negoci amb TMB JoTMBé Sobre TMB

Vull anar Els meus trajectes iBus iBus Proper bus

Origen
Carreer o lloc

Cerca transports propers a aquesta ubicació

Destinació
Carreer o lloc

Preferències Sortir a . . .

Mapa de la xarxa Horaris Bitllets i tarifes

Viatja de manera segura en metro i en bus

Informa't del nivell estimat de passatge quan planifiquis el teu recorregut

Consulta els nivells d'ocupació

Atención al cliente online y telefónica

Las oficinas de atención a cliente, Puntos TMB, se cerraron para evitar el contacto físico con los usuarios. Se ha programado la reapertura a principios de julio

- Los ciudadanos han podido hacer consultas en línea y por teléfono:

- Por teléfono, en el 900 701 149.
- En Twitter, en el perfil de atención @TMBInfo.
- En Facebook Messenger.
- Para trámites y gestiones, ha podido usarse

[la oficina virtual](#) en la web corporativa.

Realizamos un mantenimiento constante de toda la información a través de nuestros [perfiles en las redes sociales](#).

InfoTMB

Atenció!



Com a mesura preventiva per l'episodi del Covid19, els conductors no venen bitllets ni fan atenció al client.



Podeu comprar els bitllets de transport a través del web tmb.cat, la TMB App o a les distribuïdors de la xarxa de metro o d'algunes parades de la xarxa de Bus.

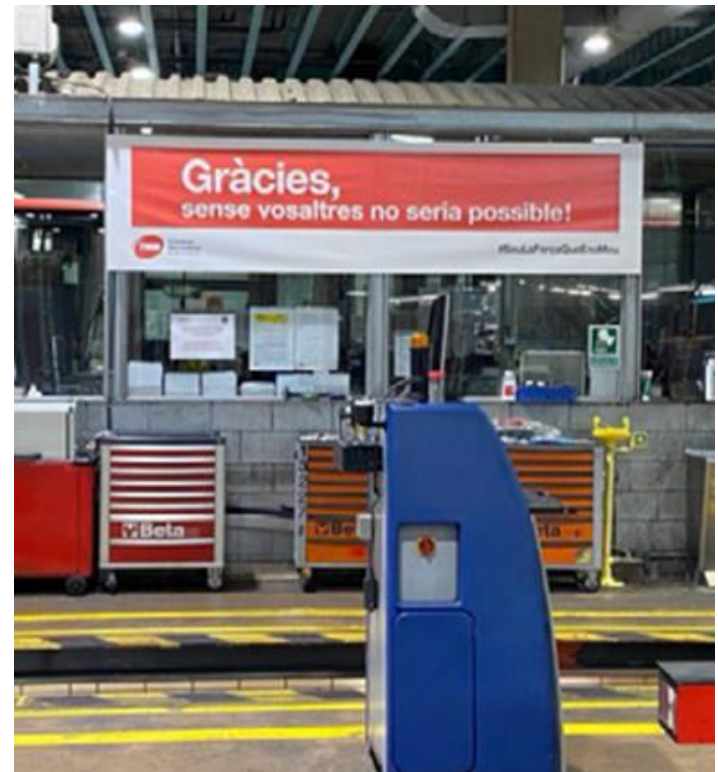


Gràcies per la vostra comprensió.



La relación con los empleados

- ✓ La **comunicación interna ha sido fundamental**
- ✓ **Reforzar el vínculo** con los trabajadores y trabajadoras
- ✓ **Reconocer su esfuerzo** y su actitud ejemplar
- ✓ Muchas iniciativas para acercarnos a la plantilla, a la cual tenemos que facilitar toda la información y recomendaciones de seguridad.
 - Publicación de 30 InfoTMB (comunicados internos).
 - Publicación de 48 normativas e instrucciones internas.
 - Publicación de 15 boletines GenTMB News.
 - Publicación de 47 artículos en la intranet/revista GenTMB.
 - “Canal TMB” con espacio especial COVID, 14 programaciones



Comunicación interna

- ✓ Vídeo para agradecer el esfuerzo y el compromiso de la plantilla TMB para garantizar la movilidad
- ✓ Activamos todos los canales de comunicación internos: intranet, app, correos electrónicos, Telegram, cartelería, vídeos, reuniones, Canal GenTMB, etc.
- ✓ Webinar, en el cual se conectaron más de 1500 empleados
- ✓ **En la intranet se ha creado el espacio COVID-19**, un repositorio de comunicados a los trabajadores, instrucciones de seguridad y salud laboral,
- ✓ Recomendaciones y consejos, buenas prácticas:
- ✓ **Se ha habilitado el espacio JoEmQuedoACasa** con recursos gratuitos para hacer más llevadero el confinamiento: formación, teatro, música, baile, museos, lectura, deportes, etc.
- ✓ Guía de teletrabajo

The screenshot shows the TMB website interface. At the top, there is a search bar with the text "Cercar estacions... (Per nom, cognom, telèfon...)" and buttons for "Cerca estacions" and "Cerca documents". Below the search bar is a navigation menu with links for "TMB Corporatiu", "Meto", "Bus", "Transports d'oci", "Comunitat TMB", "Serveis al treballador", "Publicacions", and "Web".

The main content area features several news items:

- Recupera els teus viatges!**: A graphic with a smartphone icon.
- Compensació del títol afectat pel confinament**: A text-based announcement regarding transport tickets.
- Intervenció artística en homenatge als sanitaris al metro de Guinardó / Hospital de Sant Pau**: A photo of an art installation.
- COVID-19 Coronavirus**: A section with a cartoon character wearing a mask and a "COVID-19 Coronavirus" banner.
- Última hora**: A yellow box containing a list of train arrivals: "Avis 26-42 (Resultat)", "Avis 37 (Resultat)", "Avis 47 (Setecodi)", and "Avis 45 (Setecodi)".
- Estad del servei**: A section showing service status for different lines, including "Circulació", "Servei normal", and "Estacions".



Campañas dirigidas a los empleados

- Campaña **#SouLaForçaQueEnsMou**, que reconoce la tarea de los trabajadores de TMB y de las empresas que le prestan servicios:

https://www.youtube.com/watch?v=_iDs_4Vf_RI

La campaña se ha creado con el único objetivo de agradecer a todos el personal de TMB la labor que están realizando en la situación que nos encontramos.

#SoisLaFuerzaQueNosMueve

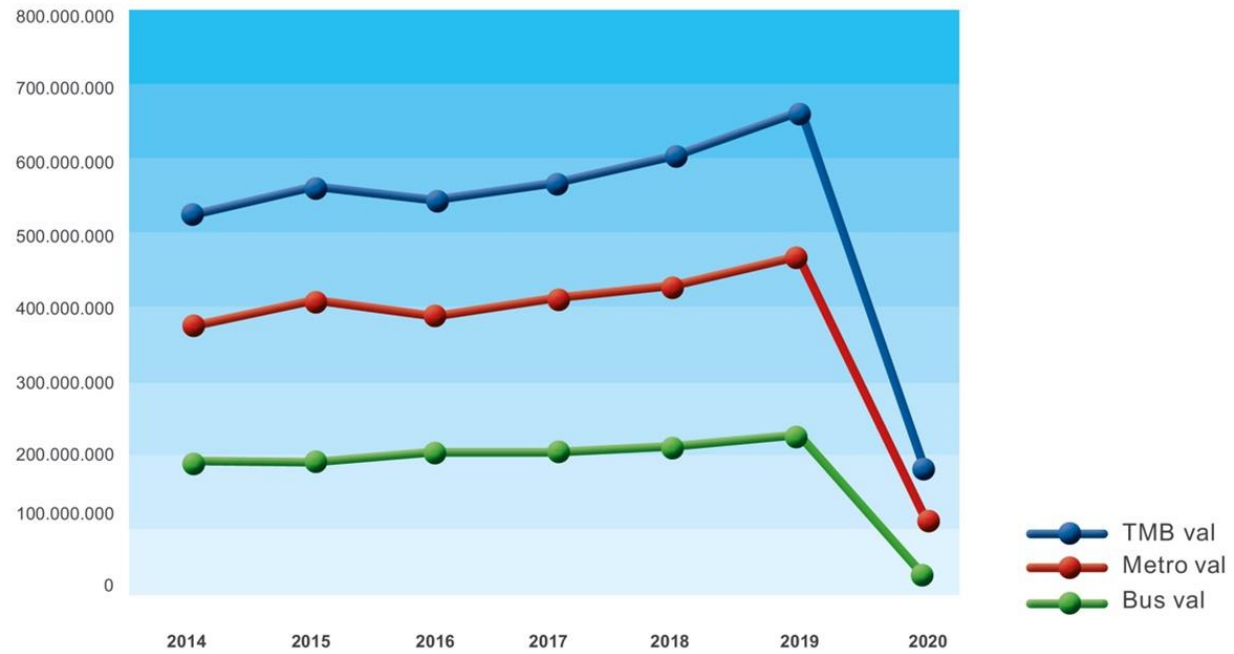


Iniciativas Sociales

- Alineadas con nuestra **responsabilidad social**
- Hemos **trasladado enfermos** de los hospitales a centros donde finalizar su recuperación
- Actuación para rendir **homenaje a la gente mayor**, colocando rosas en los asientos de bus y metro durante la **Diada de Sant Jordi**.
- Hemos editado un cuento infantil **“Ja puc sortir de casa”**
- **Concurso de cuentos infantiles** con el objetivo de convertir la propuesta ganadora en un musical que se estrenará en el teatro Tívoli en otoño del 2021
- **Mural** que el artista Philip Stanton ha comenzado a pintar en la estación de metro Hospital de Sant Pau como símbolo de la superación y la resistencia



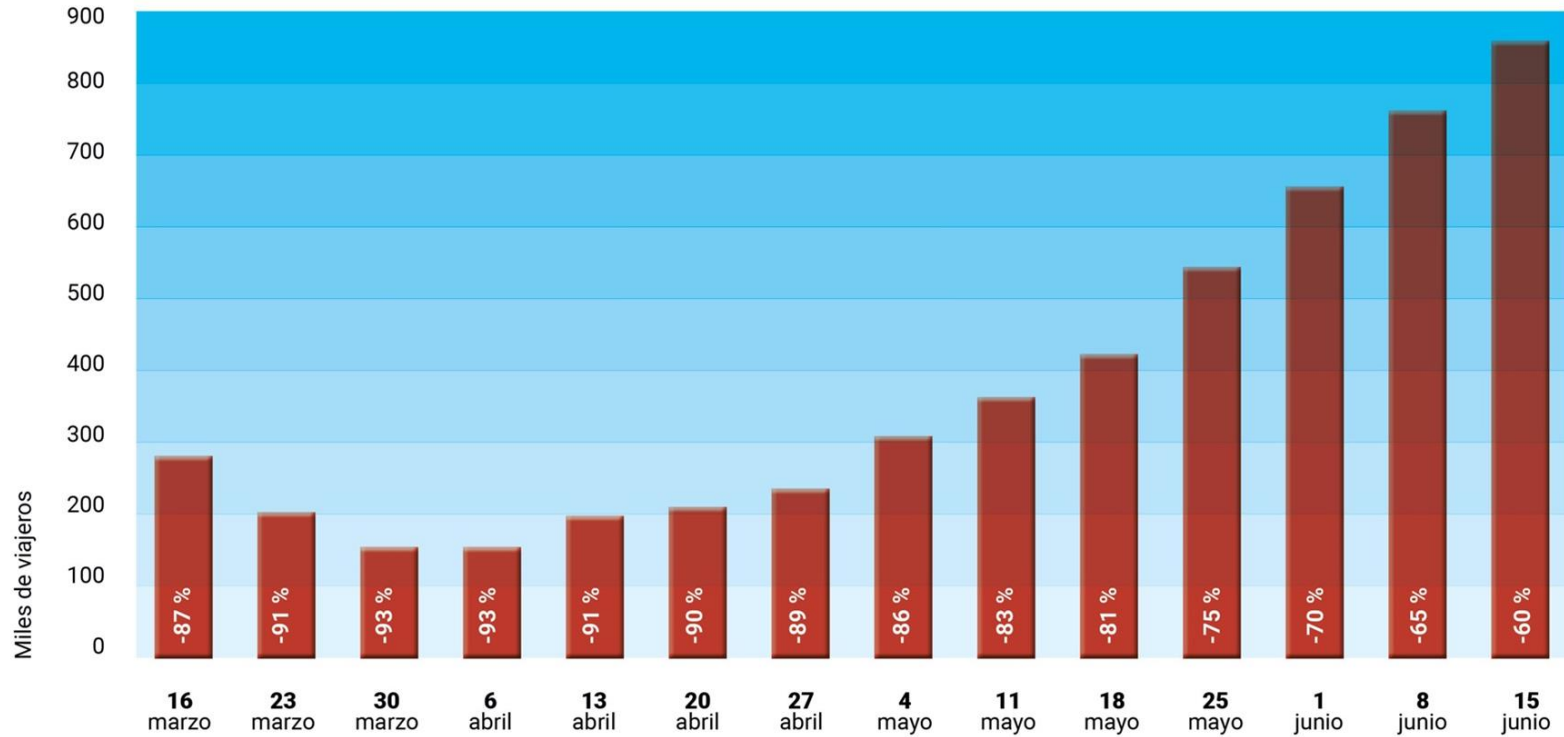
Ante el gran reto



Recuperando la demanda

TMB: Promedio semanal de días laborables

Impreso en las barras se muestra la variación del día respecto al promedio de febrero de 2020



La nueva normalidad

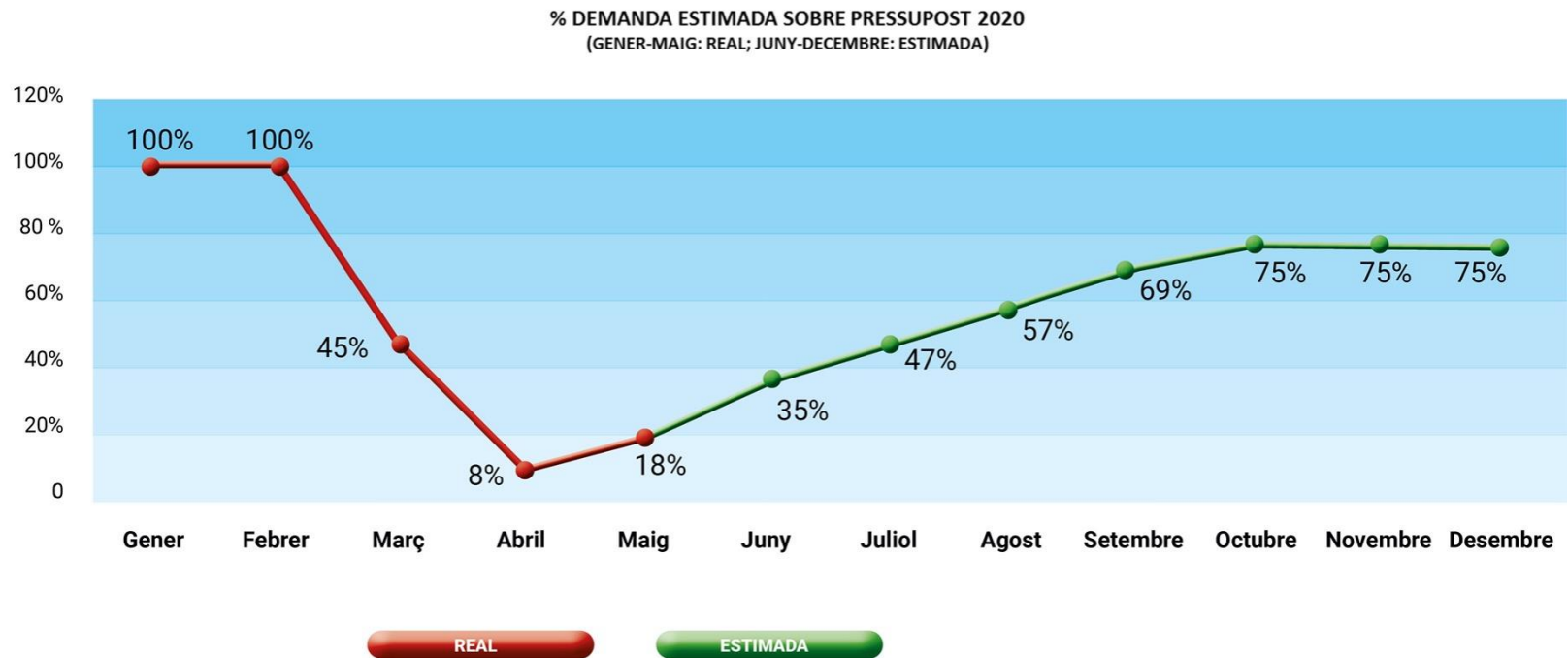


Recuperación de los hábitos de movilidad antes de la crisis

Encuesta ATM

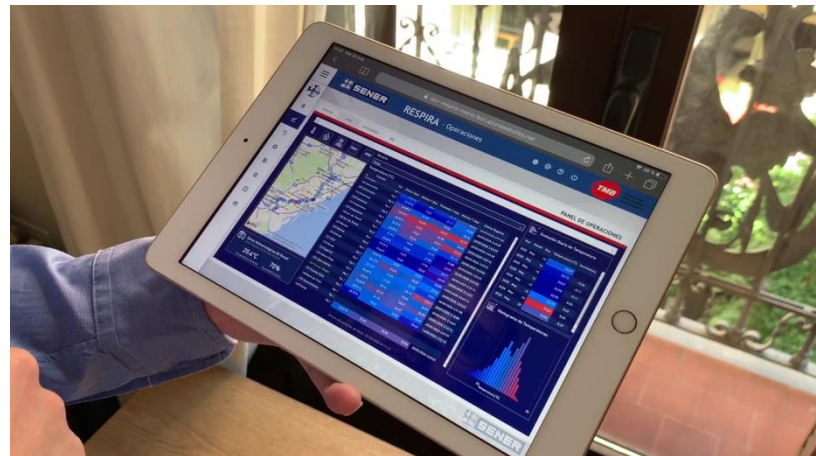


Previsión de viajes en las redes de TMB sobre los previstos durante 2020



Recuperar la confianza

- ✓ El uso del transporte publico se ha **estigmatizado** como escenario propagador del virus
- ✓ Hace falta **recuperar la confianza** con medidas de protección y seguridad
- ✓ TMB continua comprometida en hacer las redes de transporte publico un **lugar sanitariamente seguro**
- ✓ La **responsabilidad** en la manera de viajar del mismo usuario
- ✓ **Transmitir confianza al usuario** con el mensaje claro: el transporte público es seguro. La campaña de “Amb responsabilitat i confiança”.



Con seguridad y confianza...

Utilizando con responsabilidad el metro y el bus, recuperaremos la confianza, mantendremos los niveles de contaminación bajos y volveremos a sentir el latido de la ciudad.

Tu **actitud responsable** siguiendo las normas y recomendaciones sanitarias, te protege a ti y nos protege a todos

Aplicamos **medidas especiales de prevención de contagios**, entre ellas la limpieza y desinfección diarias.

El metro y el bus siguen siendo los **medios de transporte más limpios y eficientes** para moverte.



Compromiso para la recuperación del transporte público

Es necesario un “Compromiso para la recuperación del transporte público” construido con la RESPONSABILIDAD de todos:



De las
administraciones



De las empresas
y de los sectores
productivos



De la
ciudadanía



De las propias
Compañías
de transporte

Responsabilidad de las administraciones

La supervivencia del transporte público es **vital para la propia recuperación económica.**

El transporte público es un acelerador clave para la **economía, la creación de ocupación, la inclusión social y la sostenibilidad.**

El transporte público es fundamental para nuestro **medio ambiente** y contribuye a evitar el cambio climático porque **reduce la congestión del tráfico y la contaminación.**

Las redes de transporte de TMB **ahorran un millón de viajes en coche al día**, 404 millones de kg de CO₂, 1,5 millones de kg NO_x y casi 80.000 Kg de PM cada año.

El transporte público es un **servicio social** imprescindible porque ofrece la igualdad de oportunidades a todos los ciudadanos.

El transporte **público crea puestos de trabajo seguros**, que no se pueden deslocalizar en el extranjero. Actualmente, TMB cuenta con una plantilla de 8.200 trabajadores directos, y genera muchos otros tantos puestos de trabajo indirectos.



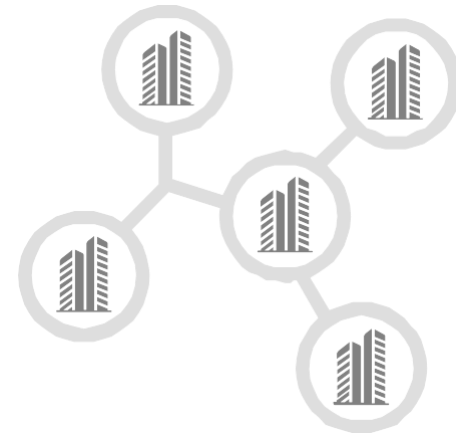
Responsabilidad de las empresas y el sector productivo

Las empresas y las administraciones han de facilitar la vuelta a la nueva normalidad de sus empleados adoptando medidas adaptadas a esta realidad:

Facilitando el **teletrabajo**.

Flexibilizando los horarios de entrada y salida.

Estas decisiones evitarán las aglomeraciones en las horas punta y permitirán una distribución más equilibrada de los viajeros.



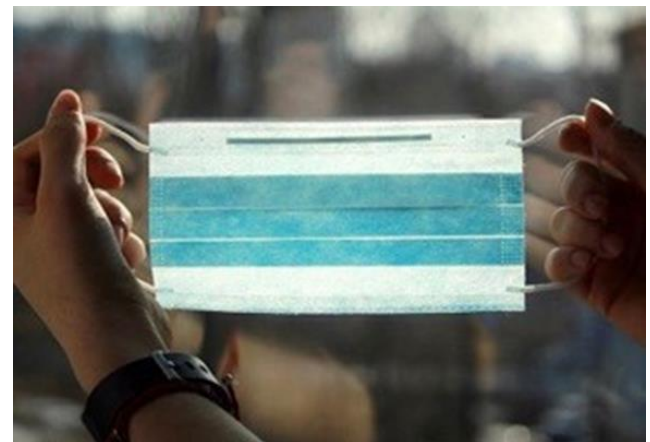
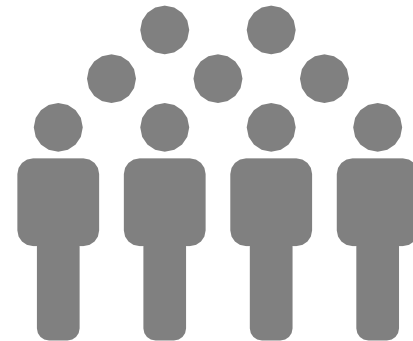
Responsabilidad de la ciudadanía

La nueva normalidad comporta **una nueva manera de viajar en transporte público.**

Los viajeros han de seguir las normas y **recomendaciones de buenas prácticas** que se dan, tanto de higiene y salud como de planificación del viaje, evitando las horas de máxima afluencia de personas.

Es imprescindible que se perciba el transporte público como un espacio seguro para que vuelva a ser la **opción preferida de los ciudadanos.**

El transporte público **mejora la calidad** del aire que respiramos e incide directamente sobre nuestra **salud y calidad de vida.**



Responsabilidad de los operadores

Puesta en servicio del 100% de la oferta en las redes de metro y bus.

Incremento de la información de servicio:

Indicadores de los niveles de ocupación para **planificar mejor el desplazamiento** (un aplicativo informa de la ocupación media estimada por línea, sentido, estación y franja horaria en metro y por línea, sentido y franja horaria en bus).

Datos en tiempo real del servicio (información a través de todos los canales propios (megafonía, paneles informativos, canal MouTV, web corporativa, redes sociales, etc.).

Dispositivo de personal para acompañar al viajero (facilitar el flujo de personas, control uso de metro y bus, información sobre buenas prácticas...).

Higiene y desinfección en las redes, en vehículos y en espacios y con especial atención en las **áreas de contacto**.

Renovación del aire (sistemas de ventilación).

Instalación de **mamparas en los autobuses** para mantener la separación de los conductores.

Instalación **dispensadores de gel hidro alcohólico** gratuito en las principales estaciones de metro.

Implantación **billete sencillo electrónico en los autobuses**.



Pubilla Cases				☆
Collblanc		L9 L10		☆
Badal				☆
Plaça de Sants		L1		☆
Sants Estació		L3 R1		☆
Entença				☆
Hospital Clínic				☆
Diagonal		L3 R1		☆

El momento de la verdad...



A l'hora d'utilitzar el transport públic, recorda...



És obligatori l'ús de mascareta al transport públic

Procura evitar les hores punta i planifica el trajecte consultant els nivells d'ocupació a tmb.cat





Renta't bé les mans abans i després d'utilitzar el transport públic

Evita utilitzar el transport públic si et trobes malament



Ara més que mai,
Cuidem-nos



Transports
Metropolitans
de Barcelona

Ets com et mous

**Gracias por volver!
Siempre hemos estado ahí**



**Ja fem
milió
de viatges diaris.
I el teu és el més
important.**

Tu ho has fet possible. Tu has sumat perquè tornem al milió de viatges diaris. Gràcies per moure Barcelona. I gràcies per fer-ho amb responsabilitat i confiança.

#RecuperemLaConfiança

Planifica el teu viatge a tmb.cat

 **Transporte
Metropolitane
de Barcelona**

Ets com et mous.

**El transporte público sigue
siendo fundamental...**
Ahora, más que nunca, es
necesaria una verdadera apuesta

Santi Torres

Director de Comunicación i Relaciones Institucionales de TMB
storress@tmb.cat