

La comunicación en Metro durante Filomena

Filomena fue la mayor tormenta de nieve en España desde 1971

Como consecuencia:

- **Coches atrapados**
- Suspension de servicios de transporte en superficie
- Daños materiales (hundimientos de estructuras, rotura de ramas, caídas de árboles…)











Y llegó el colapso...

Entre el 6 y el 11 de enero de 2021, Madrid se colapsó durante varias jornadas, con zonas que llegaron a acumular capas de hasta 50 centímetros de nieve.



rtve

Temporal Filomena

Metro de Madrid recupera su horario de funcionamiento tras permanecer abierto durante siete noches consecutivas

- Volverá a finalizar el servicio a la 1:30 de la madrugada tras 168 horas sin pausa por el temporal Filomena
- Consulte El Tiempo en nuestra web y el estado actualizado de las carreteras en la página de la DG
- Sigue la última hora del temporal de nieve, en directo | Fotogalería: El temporal, en imágenes

16.01.2021 | 16:10 horas

Por **RTVE.es/EFE**



ABC Madrid

Metro de Madrid cumple 124 horas de apertura continuada

Lleva cinco días abriendo 24 horas ininterrumpidas para dar servicio durante el temporal Filomena

Temporal Filomena | Últimas noticias en directo

Usuarios esperando el Metro en la madrileña estación de Sol



GRANMADRID GRAN MADRID

TRANSPORTES

El reto inédito del Metro de Madrid debido al temporal: más de 100 horas de servicio ininterrumpido

Los trabajadores se han ofrecido voluntariamente para no interrumpir el servicio entre las dos y las seis de la mañana

La boca de Metro de Sol este sábado. JAVIER BARBANCHO

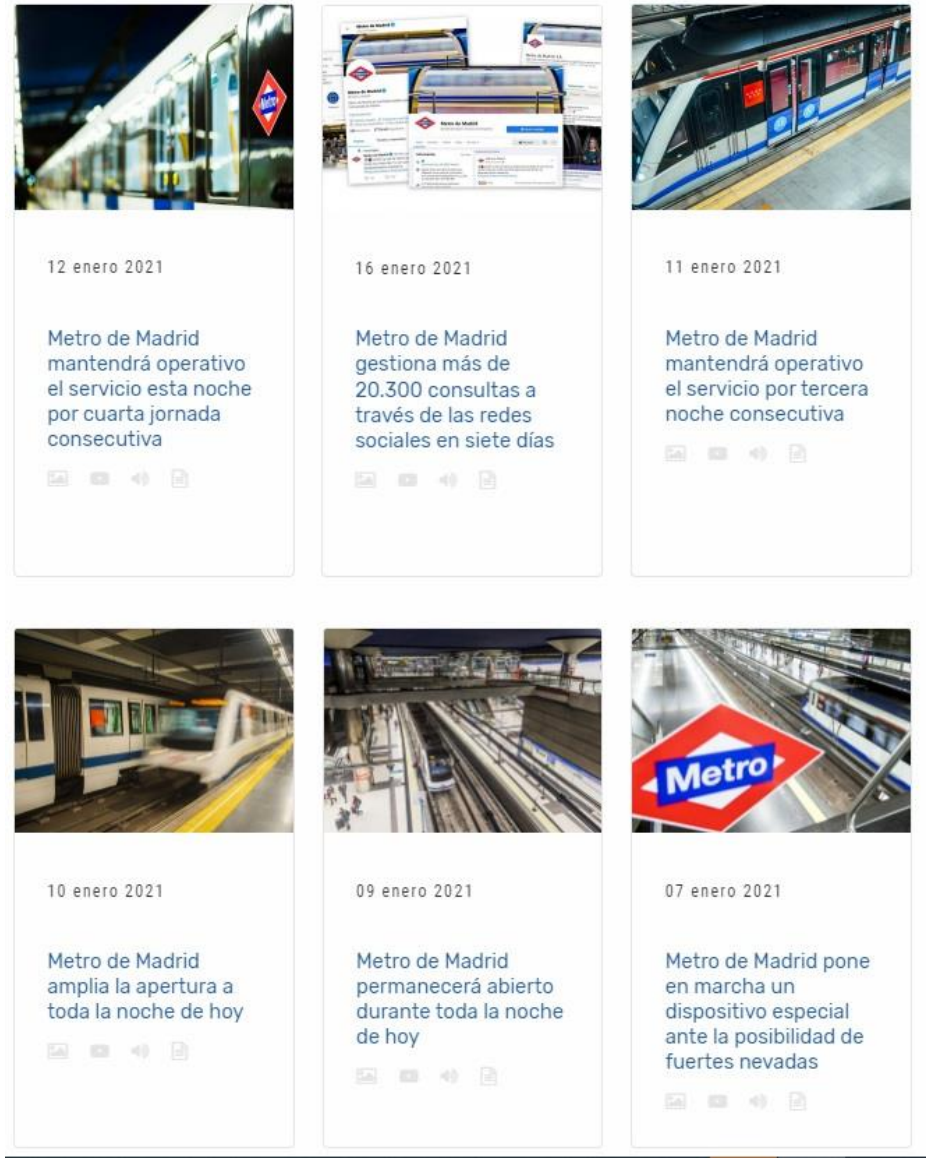
¿Cómo reaccionó Metro de Madrid?

- Por primera vez, abrió siete días y siete noches seguidas de manera ininterrumpida.
- **Hito histórico.**
- **Era el único medio de transporte disponible.**
- **Reto para la compañía, no solo desde el punto de vista operativo y de mantenimiento, también en el ámbito de la comunicación.**

¿Qué hizo el departamento de Comunicación de Metro?

A través de los medios:

- **8 notas de prensa.**
- Contactos directos con los medios de comunicación.
- Portavoces en los medios para dar a conocer el estado y la novedad en el servicio.



¿Qué mensajes se divulgaban?

- Prioridad: servicio público. Todas y cada una de las novedades que había en el servicio.
- ¿Qué hacíamos, desde el punto de vista humano, pa mantener abierto el servicio?
  - ✓ Cuántos trabajadores estuvimos alerta.
  - ✓ Entrevistas en los medios con algunos trabajadores.
  - ✓ Medios técnicos y humanos que pusimos en marcha (videos de maquinaria retirando la niev las vías de los depósitos, historias humanas de cómo llegaban algunos trabajadores a su puesto…).



…a 124 horas
…nterrupción

…ADRID
…se ha convertido en
…emporal Filomena en
…óveda del sistema de
…público madrileño. Desde
…nes se anunciara que la lí-
…a a quedar abierta durante
… noche para recoger a los pa-
…s que hubieran quedado colga-
…en el aeropuerto de Barajas, a la
…ensión de esas 24 horas abierto a
…la la red desde el día siguiente –esta
…tima madrugada incluida–, el su-burbano madrileño ha pasado ya 124 horas de apertura ininterrumpida, algo inédito en sus más de cien años de historia.

Vías cubiertas de nieve

Durante varios días, el metro fue la única forma de transporte por la ciudad –más allá de los que utilizaron esquíes o incluso un trineo de perros– para cientos de miles de ciudadanos. Precisamente ese éxito le ha supuesto también algunas críticas, por problemas en las frecuencias y aglomeraciones en algunas estaciones. Esto se debía, explicó el consejero regional de Transportes, Ángel Garrido, a que una cantidad de trenes –98 el lunes, 65 el martes– no habían podido salir de las cocheras al encontrarse obturadas las vías por la nieve. Esperaba que para mañana ya estuvieran en servicio el cien por cien de los trenes disponibles.

Durante las horas nocturnas en que suele estar cerrado –entre 2 y 6 de la mañana–, el suburbano ha transportado a entre 9.000 y 14.500 personas, dependiendo del día. A primera hora de la mañana, entre las 6 y las 8, es cuando ha recibido más viajeros: ayer, 145.732 viajeros, que suponen un 53 por ciento más que el último

la nieve: sólo funciona el Metro

Emergencias se afana en limpiar carreteras y evitar un nuevo colapso por heladas

SARA MEDIALDEA/MARTA R. DOMINGO
MADRID

…a Comunidad de Madrid fue ayer el …icentro del temporal Filomena. Sus …reteras de acceso eran intransita- …en la capital no se podía circular …minar la nieve llegaba a la rodi- …uchos puntos. No había auto- …Cercanías, y Barajas estaba …único que siguió funcio- … Metro, que decidió abrir …ermitir que los traba- …es pudieran llegar a …ajo. Así ocurrió con …os de los cuales …oblemas para …que obligó a …ñeros de la …salvar …atra- …as,

Además, los 152 centros de día de … bajar –especialmente los sanitarios–.

Peatones, ayer, transitan por el centro de la M-30 REUTERS

¿Qué resultados obtuvimos?

- 153 impactos en medios online con una audiencia total de 200 millones de visualizaciones de nuestras noticias.
- 11 impactos en prensa escrita, con una audiencia total de 4 millones.
- 38 impactos en radio, con una audiencia total de 7,7 millones.
- 47 impactos en televisión, con una audiencia de 37,5 millones.







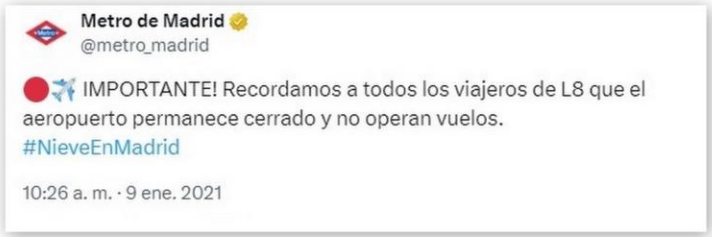


















¿Cómo se gestionó la crisis en redes sociales?

- Tipos de mensajes que lanzamos:
  - ✓ Información sobre el dispositivo establecido.
  - ✓ Trabajos para despejar la nieve en la red.
  - ✓ Afecciones a la circulación en líneas en superficie.
  - ✓ Apertura de la red en horario nocturno.
  - ✓ Cierre del aeropuerto de Barajas.
  - ✓ Cierre del parque del Retiro.
- Publicamos 90 mensajes informando en tiempo real a través de Twitter.
- 7 personas atendieron las redes en tiempo real, dando servicio de 6:00 a 1:30.



Metro batió su récord de consultas y respuestas en redes sociales, gestionando en solo siete días más de 20.300 consultas de viajeros, la mayoría en tiempo real.

Metro consiguió 18.700 nuevos seguidores en las redes en solo una semana, un crecimiento sin precedentes.

El Confidencial

METRO DE MADRID

Filomena desata las consultas al Metro de Madrid: aumenta sus seguidores en redes sociales más de un 200%

Las consultas a los canales de información del Metro de Madrid se dispararon en la última semana debido a que este era uno de los pocos medios que tenía la gente de moverse por la ciudad



ReasonWhy.

Nieve, información y concienciación: así se ha adaptado la comunicación de las marcas ante "Filomena"

- ING, Orange y PlayStation son algunas de las empresas que han llamado a seguir las recomendaciones institucionales
- Las plataformas de streaming y la cultura han vuelto a acompañar con contenidos contextualizados



Uno de los ejemplos más destacados ha sido el de **Metro de Madrid**, uno de los pocos transportes que ha podido operar con relativa normalidad. Las afecciones en su red e infraestructuras han sido comunicadas en plataformas como Twitter e Instagram con enorme frecuencia.

Redacción 12/01/2021 · 08:13

El adjetivo "sanitaria" ha sido relegado temporalmente a un segundo plano y sustituido por "climática", pero el sustantivo al que acompañan sigue siendo el mismo: emergencia. La implacable fuerza con la que la **borrasca "Filomena"** ha recorrido nuestro país ha sumado la nieve y el hielo a la lista de inconvenientes y dificultades a las que hace frente nuestra sociedad en estos meses.

- La web oficial 1.194.800 tuvo visitas, un 215% más respecto al mismo periodo del año anterior.
- La app obtuvo un 200% más de usuarios que en los siete días anteriores.

