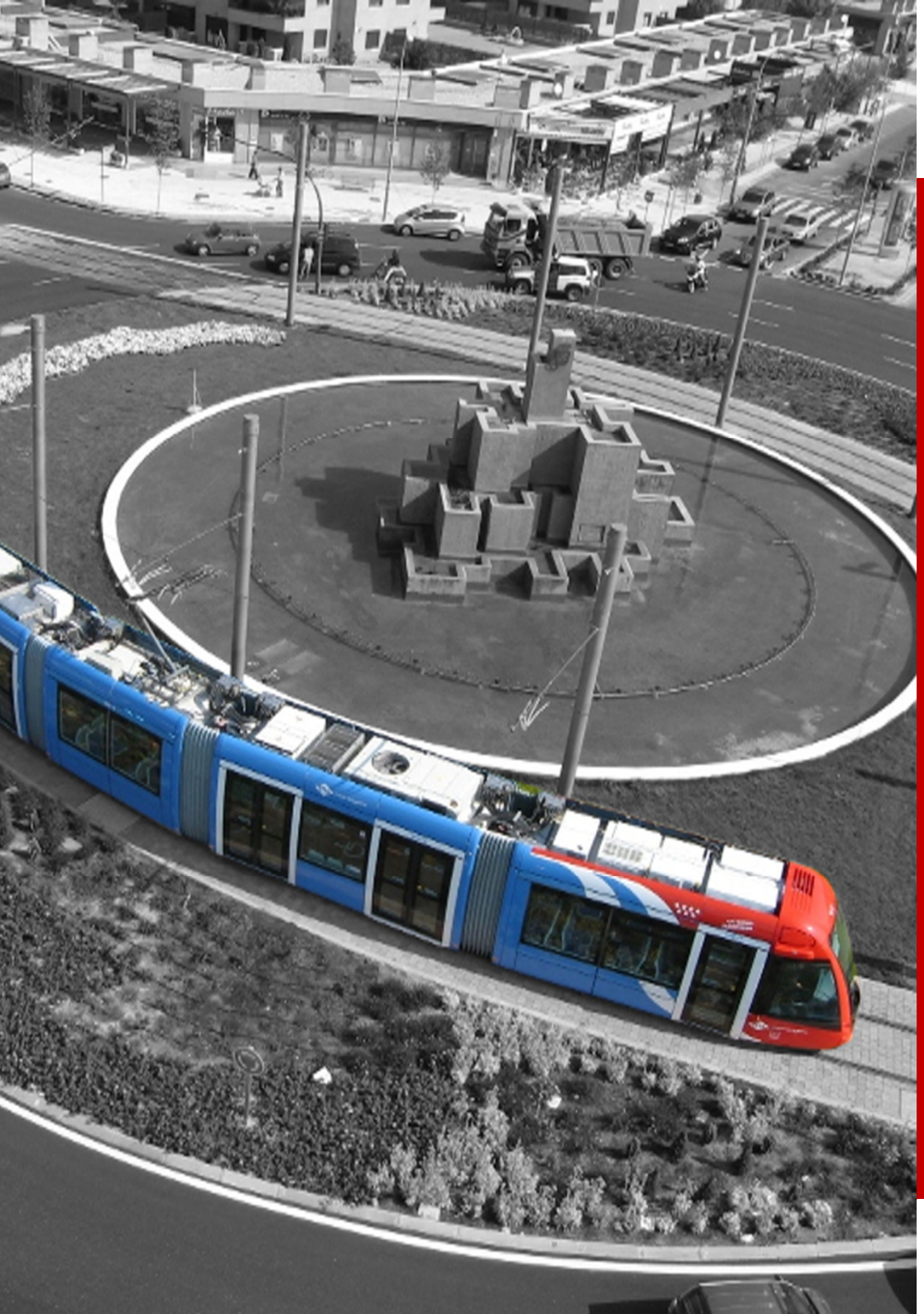


Metro Ligero Oeste (MLO)

La Comunicación en la gestión de crisis

Comisión de Comunicación y Relaciones Institucionales de ATUC

23 de Febrero de 2024

metroligero oeste

Índice

1. MLO de un vistazo **3**

1.1 Red MLO 4

1.2 Algunos datos 2024 5

2. Canales de comunicación MLO **6**

2.1 Externos 7

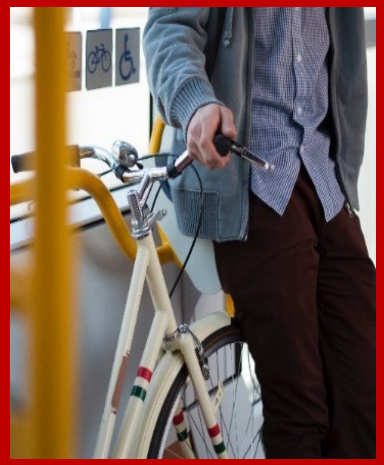
2.2 Internos 8

3. Gestión de crisis 9

3.1 Guía/Protocolo de actuación 10

metroligero oeste

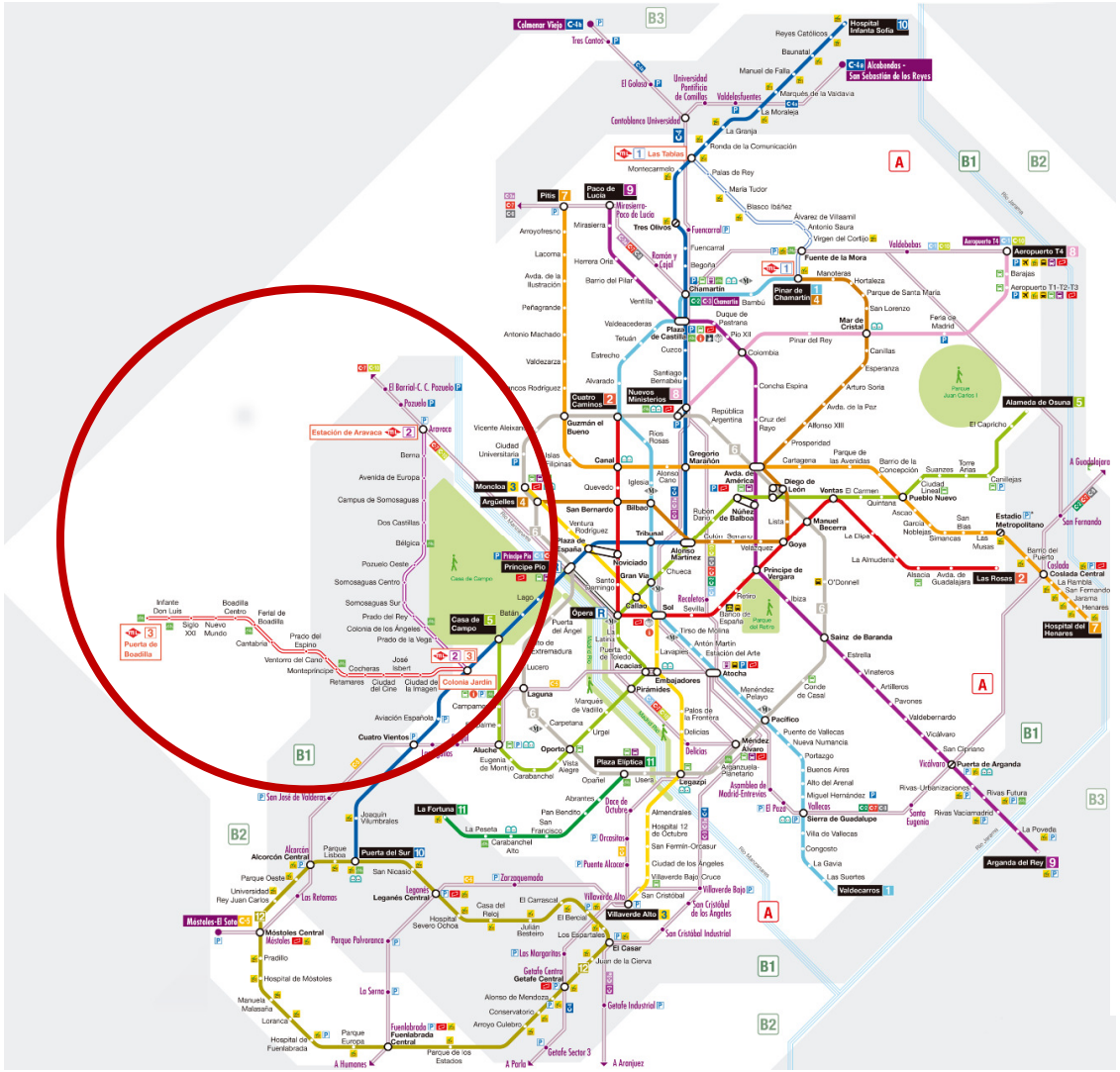
1. MLO DE UN VISTAZO



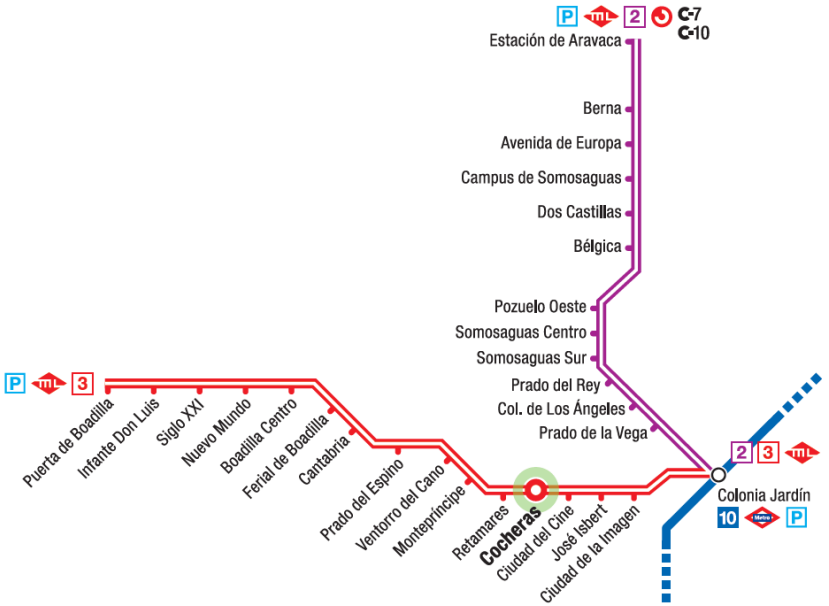
MLO DE UN VISTAZO

1.1 Red MLO



2 líneas
28 paradas

22,1 km de vías

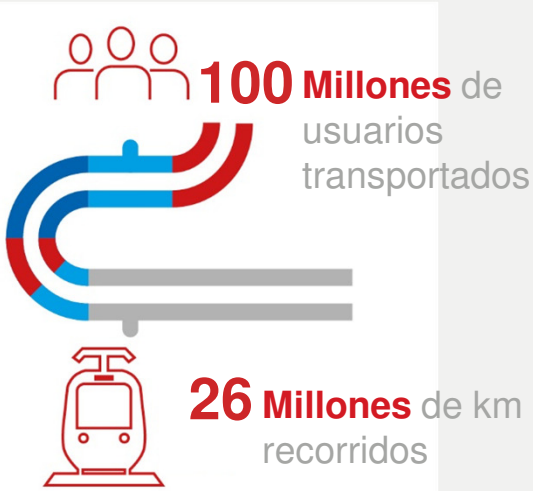


metroligero oeste

MLO DE UN VISTAZO

1.2 Algunos datos 2024

17 años de explotación



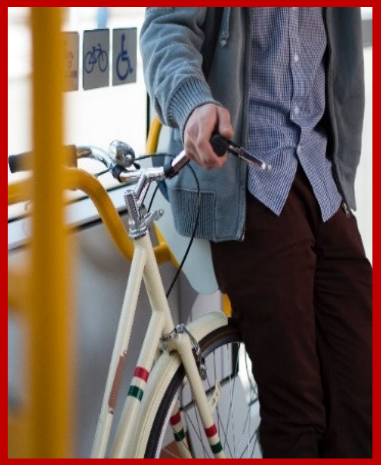
100 Millones de usuarios transportados

26 Millones de km recorridos

3,74 accidentes por millón de km recorridos

*Colisiones sin gravedad con coches ajenos a MLO

2. CANALES DE COMUNICACIÓN MLO

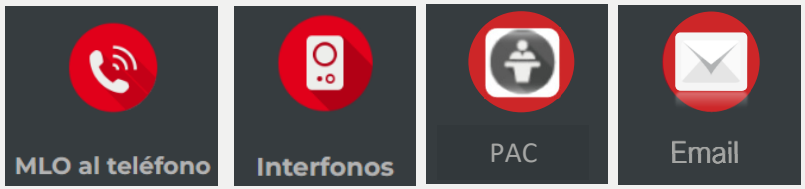





CANALES DE COMUNICACIÓN MLO

2.1 Canales externos

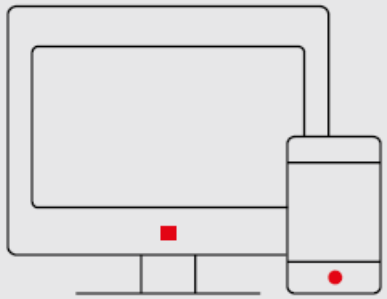
Canales atención al cliente



Perfiles MLO en RRSS

11.186	3.800	3.000	972	1.189
fans	fans	fans	fans	fans

WEB MLO



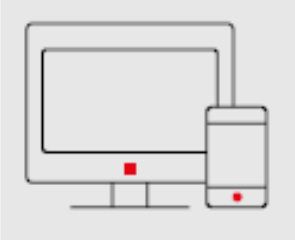
metroligero-oeste.es

APP MLO

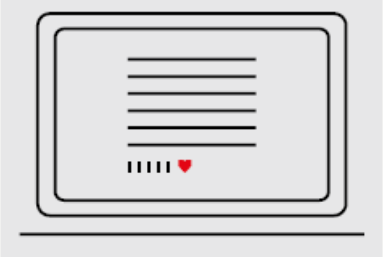


CANALES DE COMUNICACIÓN MLO

2.2 Canales internos



Portal del empleado



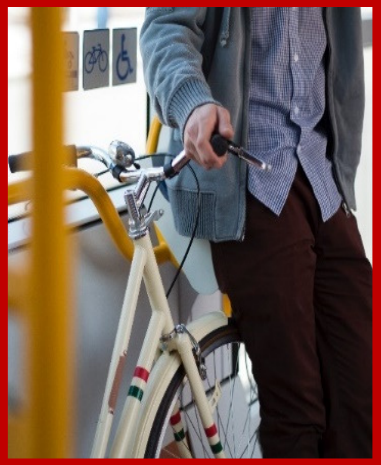
News interna

Telegram

Notificación interna de eventos

Grupos mensajería

3. GESTIÓN DE CRISIS



GESTIÓN DE CRISIS

3.1 Guía/Protocolo de actuación

MANUAL DE CRISIS

Portal del empleado

TIPO DE INCIDENTE

1. **LEVE** — PCC LO CLASIFICA COMO TAL
2. **GRAVE** — PCC/JI LO CLASIFICAN COMO TAL Y ACTIVAN PROTOCOLO

CLASIFICACIÓN LEVE/GRAVE Y TIPOS DE CRISIS

NOTIFICACIÓN DE EVENTOS OPERATIVOS

PROTOCOLO ACTUACIÓN ACCIDENTES CON VÍCTIMAS

MANUAL DE CRISIS

CONTACTO DE PRENSA

ALERTA
NO ESTÁN AUTORIZADAS LAS INTERVENCIONES DE PERSONAL DE MLO A LOS MEDIOS→REMITIR A LOS CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN Y PRENSA DE MLO: APARTADO "SALA DE PRENSA" DE NUESTRA Web: https://www.metroligero-oeste.es/sala-de-prensa/noticias

CRISIS

PIC/RECEPCIÓN

ARGUMENTARIO PIC/RECEPCIÓN

FICHAS RECOGIDA INFORMACIÓN

- ATENCIÓN USUARIOS (AVISOS WEB, INTERFONO, CITRAM)
- RECOGER INFORMACIÓN, MEDIO, PERIODISTA Y TEMA
- NO HACER COMENTARIOS
- REMITIR A CONTACTO DE PRENSA

PERSONAL DE CAMPO (EXCEPTO PIC, VVSS, OPERARIOS SOLUCIONANDO INCIDENCIA)

ARGUMENTARIO PERSONAL DE CAMPO

- ATENCIÓN USUARIOS
- NO HACER COMENTARIOS
- REMITIR A CANALES DE INFORMACIÓN DE MLO (WEB, INTERFONO, ETC)

PCC/JEFE DE INTERVENCIÓN (JI)

ARGUMENTARIO PERSONAL DE CAMPO

PLAN AUTOPROTECCIÓN

VER GIR (GESTOR INTEGRAL DE REGULACIÓN)

- RECOPILAR INFO INCIDENCIA
- INFORME SEGUIMIENTO

MARKETING Y AGENCIA DE COMUNICACIÓN

ANEXO ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

- ESCUCHA ACTIVA DE PUBLICACIONES MEDIOS Y RRSS
- RECOGIDA PETICIONES INFORMACIÓN
- INFORME SEGUIMIENTO
- PREPARACIÓN ARGUMENTARIO

COMITÉ DE CRISIS

COMPOSICIÓN COMITÉ DE CRISIS

CONTACTOS COMITÉ DE CRISIS

ARGUMENTARIOS Y MODELOS COMUNICADOS

PORTAVOZ

GRACIAS

Síguenos…

metroligero-oeste.es

Juan Ignacio Romero
Dir. General Adjunto
Juanignacio.romero@metroligero-oeste.es

metroligero oeste