La comunicación de la Seguridad en el metro de Barcelona, un cambio de marco

OCTUBRE 2025

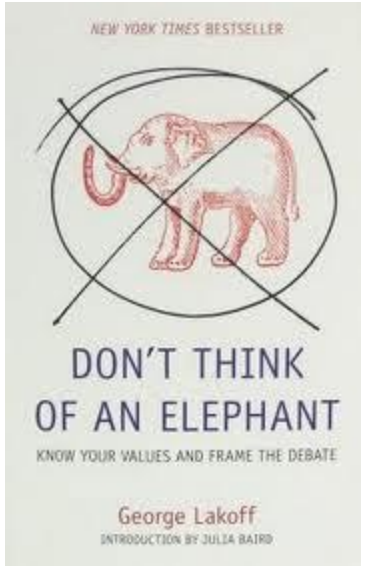
Marco comunicativo

Definición → los marcos comunicativos son “estructuras mentales que moldean nuestra visión del mundo” (G.Lakoff).

→ Son especialmente utilizados en el ámbito de la política y de la comunicación pública

Redefinir el marco significa cambiar el modo en que el público ve el mundo

Dado que el lenguaje activa marcos, para establecer nuevos marcos se requiere un nuevo lenguaje



Marco comunicativo

Los marcos deben basarse en aquello que realmente la institución cree y debe ser verdad

Cambiar el marco de forma consciente para que el público adopte un marco que NO es verdadero se trata de…

Propaganda con el objetivo de obtener y mantener el control político (en base a algo que no es verdad)

¿Es el metro de Barcelona un lugar peligroso?

- **Robo en validadora (2020)**
- **Agresión en Congrés (2024)**
- Agresión a vigilante (enero de 2025)
  - 1.451 impactos (entre los máximos mensuales de 2024 y 2025)
  - 90 peticiones de medios ese mes, 54 de les cuales sobre eta agresión
  - Mes del año con peor porcentaje positividad-negatividad 22% (positivos) vs 15% (negativos)

Redefinición del marco comunicativo de seguridad en el metro

Marco desde 2020:
El metro es un lugar peligroso, de los más inseguros de la ciudad…hostil

Marco al que aspiramos:
El metro es un lugar sin impunidad, más seguro porque está más vigilado

1. Transparencia y cifras

No solo vale la verdad → Cifras de agentes de seguridad agredidos

Explicamos a los medios las cifras de agentes de seguridad heridos, hasta entonces cifras ocultas por el volumen:

2019: 142 agresiones (412 millones de viajes)

2023: 114 agresiones (440 millones de viajes)

2024: 111 agresiones (468 millones de viajes)

Descenso del 21% de las agresiones a pesar de un aumento del 14% del pasaje

2. Proactividad

Somos proactivos, no reactivos → Campanya ‘No estas solo’

Lanzamos una campaña para poner en valor:

*10.000 cámaras de seguridad: uno de los metros con más cámaras de Europa

*24 horas de servicio en el centro de control y seguridad



2. Proactividad

Aprovechamos todos los casos para ir cambiando el marco

→ Nuevo contrato de seguridad

Transporte público

El metro de Barcelona incorporará 50 vigilantes más y llegará pronto a los 800 agentes

- El nuevo contrato de seguridad del subterráneo, por un valor de 168 millones de euros, incrementa un 5% la vigilancia en los próximos cuatro años
- Visita a las obras de la L5 de metro: así se reducen las vibraciones y se gana en fiabilidad
- Barcelona vivirá cuatro grandes cortes de metro este verano



Bullicio en el andén de Sagrera, ante la atenta mirada de un vigilante del metro / ELISENDA PONS

PUBLICIDAD

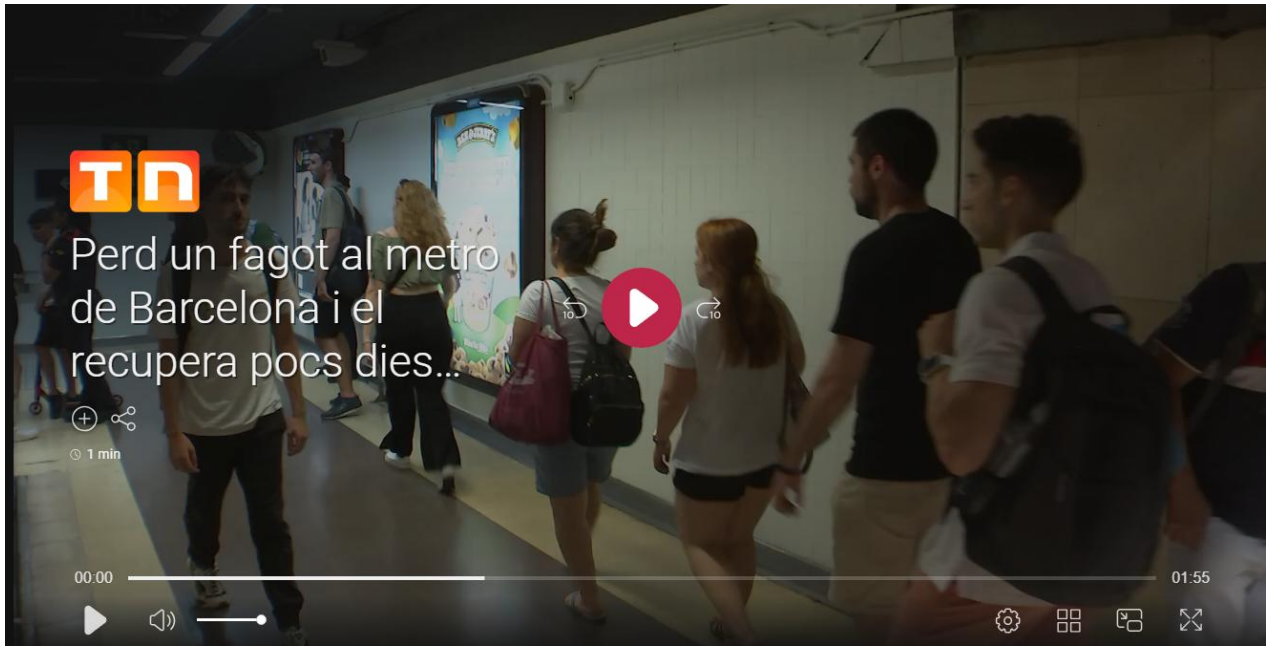


Visita de los medios al Centro de Control de Seguridad por primera vez

3. Utilizamos historias

Utilizamos historias: “todos los periodistas necesitan historias y todas las historias requieren un marco”

→ Saxofon encontrado



Resultados / Indicadores

Marco desde 2020:
El metro es un lugar peligroso, de los más inseguros de la ciudad…hostil

Marco al que aspiramos:
El metro es un lugar sin impunidad, más seguro porque está más vigilado

Porcentaje de impactos negativos sobre el total de impactos de seguridad (que ha aumentado desde 2020)

2021: 15%

2022: 34%

2023: 45%

Inicio de acciones para el cambio del marco comunicativo

2024: 27%

2025: pendientes rueda de prensa con descenso de cifras de delitos