EN CRISIS PERMANENTE

GABINETE DE PRENSA TMB

atuc
movilidad sostenible
asociación de transportes públicos urbanos y metropolitanos

COMISIÓN DE COMUNICACIÓN Y RRII
MADRID 23 FEBRERO 2024

1.- GP en TMB: volumen y actividad



8.447 impactos en medios de comunicación en 2023



68%



18%



8%

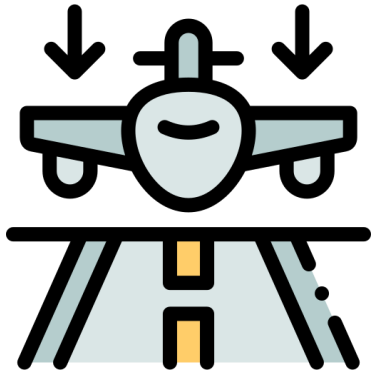


6%

1.- GP en TMB: volumen y actividad

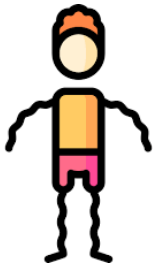


- **200 envíos** entre notas de prensa y convocatorias
- **41 actos**, encuentros o entrevistas con medios de comunicación



- **651 peticiones** de información por parte de los medios
- **174 permisos** para grabación de imágenes y/o fotografías en nuestras instalaciones

2.- DAFO de TMB ante crisis reputacionales



Lentos: contraste de información y validaciones de argumentario

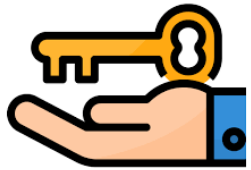
Grandes: prestigio, exhaustividad, fuente oficial y el peso de la entidad para la ciudad





Vulnerables a las filtraciones: los sindicatos suelen ser más rápidos, tienen “credibilidad e “información”

Medio propio: tenemos más audiencia y seguidores en canales propios que algunos medios de comunicación



3.- La crisis de los trenes, la tormenta perfecta

Gabinet de Premsa
Nota informativa

21 de febrer del 2022

Els primers nous trens de les línies 1 i 3 del metro de Barcelona, més accessibles i sostenibles, es posaran en marxa al maig

La comanda de 50 trens, per import de 318,85 milions d'euros, és l'operació de compra de material mòbil ferroviari més important de la història de TMB i permetrà eliminar tot l'amiant dels vehicles del metro



3.- La crisis de los trenes, la tormenta perfecta



Un dels nous vagons d'Alstom per al metro de Barcelona a la factoria de l'empresa a Santa Perpètua de Mogoda.

MOBILITAT

Operaris del suburbà detallen a EL PERIÓDICO que s'estan fent canvis en estacions i túnels per evitar rascades amb els estreps dels nous models.

Treballadors del metro diuen que els trens nous són més amples

JORDI RIBALAYGUE
Barcelona

Les mides dels nous trens de les línies 1 i 3 del metro de la ciutat de Barcelona generen controvèrsia. Els primers comboi de la partida més àmplia que mai ha comprat Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) són una mica més amples de l'esperat en els assajos en què s'han sotmès a examen, segons coincideixen set treballadors consultats per EL PERIÓDICO. Assenyalen que el problema es troba als estreps, el peu que sobresurt de les portes dels vagons per salvar la distància amb l'andana. En canvi, la companyia desmenteix que els combois rasquin amb comenten que s'està ressituant cablejat i s'efectuen altres modificacions per evitar riscos i danys.

Per la seva banda, TMB ho nega tot. Afirma que els canvis per adaptar la xarxa als vehicles són «puntuals i aïllats». Els emmarca «dins dels procediments que són habituals» en la posada a punt dels prototips acabats de facturar. A més, recalca que les dimensions dels trens són idèntiques a les de la flota actual, que inclou una sèrie de models pendents de retirar que contenen amiant en peces de la maquinària i la pintura que entapissa els seus baixos.

La substància nociva es va identificar als vagons l'any 2018. A partir d'aleshores, es van diagnosticar a 28 treballadors en actiu

Un empleat que participa en les proves que es practiquen tres dies a la setmana fora de l'horari de servei opina que s'ha comès un error amb les dimensions de les plataformes de les portes. «No sé qui ha pres unes mesures que van tan justes que, en les primeres sortides, es fregava dins dels túnels. És el principal problema en les proves. No és gens normal».

TMB assegura que els canvis per adaptar la xarxa són «puntuals i aïllats»

intervé. Un altre treballador també jutja que és estrany. «No és que el tren xoqui amb les parets, però els murs estan envoltats de cables i altres elements i està comprovat on s'està tocant. És un error de disseny», conclou. Un operari que coneix el cas de primera mà precisa que és habitual ensopegar amb algun contratemps quan es revisen els vagons acabats de sortir de fàbrica. «No és la primera vegada que passa, però és excessiva la quantitat de punts on es toca. És més del desitjable», observa. Per contra, TMB respon que tots els exàmens s'han superat «satisfactòriament».

La companyia pública ha comprom ès 318,85 milions d'euros per adquirir 50 combois, fabricats

- Contexto:
  - Diciembre de 2022 no tenemos los trenes en marcha y una filtración con el periodista menos adecuado genera un primer impacto donde pone en duda el ancho de los trenes
  - Diversos medios contrastan también la información que negamos, quedando prácticamente en ningún impacto más
  - Una vez más las filtraciones de trabajadores (sindicatos) nos llevan a un impacto negativo

3.- La crisis de los trenes, la tormenta perfecta

rtve Noticias Televisión Radio Deportes Infantil RTVEPlay RTVEAudio ElTiempo Playz

ra Israel - Hamás, última hora Guerra en Ucrania Últimas noticias Directos Radio 5 RTVE Igualdad España Mundo Economía Cultura

» Economía

Indignación en Cantabria y Asturias: los nuevos trenes de Cercanías no caben en los túneles por un error en las medidas

- Renfe ha pactado ya una solución con el fabricante, CAF, que retrasará el proyecto dos o tres años
- Cuando la empresa detectó que los trenes no cabrían en determinados tramos, se paró el proceso de inicio de su fabricación

03.02.2023 | 22:19 horas Por RTVE.es / EFE



EFE: Productos Actualidad Webs temáticas Contacto Quiénes



El presidente de Renfe, Isaías Taboas en una imagen de archivo. EFE/David Fernández

Dimite el presidente de Renfe y cesan a la secretaria de Transportes por la polémica de los trenes

20 febrero 2023

3.- La crisis de los trenes, la tormenta perfecta

Los sindicatos filtran de nuevo los presuntos problemas de TMB con el ancho de los trenes en plena polémica por el caso de Renfe y algún digital lo publica



Tenemos peticiones de distintos medios pero muchos de ellos de peso, incluidos los de máxima audiencia en Catalunya **TV3, RAC1** y **La Vanguardia**



Mayor dificultad: la ola de la actualidad y el enlace entre ambos temas nos restan credibilidad ante los medios



Ventaja: teníamos los trenes en pruebas desde hacía meses y la realidad estaba de nuestro lado



Estrategia → máxima transparencia + contundencia y pruebas + velocidad en la respuesta

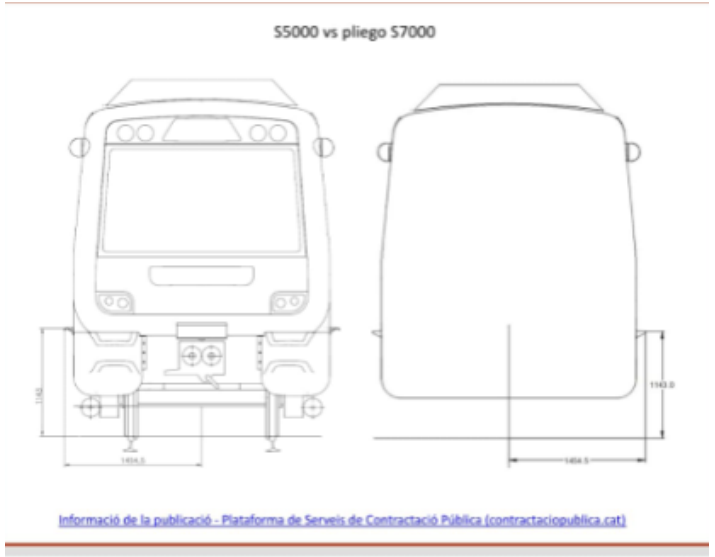
3.- La crisis de los trenes, la tormenta perfecta

1. Enviamos la **licitación a los medios**, que confirmaba que la anchura de los trenes era la misma que la de los trenes anteriores

2. Enviamos los **esquemas de los trenes anteriores y de los nuevos** para que vieran los tamaños

3. Les invitamos a **asistir a las pruebas nocturnas esa misma noche** para que vieran como los trenes pasaran sin dificultad

4. Miramos **acelerar internamente la presentación de la puesta en marcha** del primer tren





3.- La crisis de los trenes, la tormenta perfecta

Transparencia y rapidez como solución a la crisis

Los medios descartan hacer el tema y no llega a aparecer en prácticamente ningún sitio

14 de marzo se pone en marcha el primero de los nuevos trenes con una rueda de prensa y un alto impacto en los medios



4.- En crisis permanente

1 de febrero

Origen: tweet que se viraliza

1.100 RT
3.100 Likes
90 comentarios

Personaje público que, además , colabora en medios de comunicación

CADENA SER



4.- En crisis permanente

2 de febrero – 7h a 13h

Estrategia:

- Dar una rápida respuesta en X mientras averiguamos lo que ha pasado
- Aguantamos medios diciendo que estamos averiguando que ha sucedido



4.- En crisis permanente

2 de febrero – 13h a 17h → medios empiezan a publicar solo la versión de Bob Pop

- Contactamos con su pareja en twitter para intentar dar con él y explicarle la versión y disculpa del conductor

- Nos planteamos publicar un tweet en abierto para explicar la versión del conductor



4.- En crisis permanente

2 de febrero – 17h a 20h → Nuevo objetivo: que no aparezca en más medios y no llegue a televisiones y radios, o al menos no sin nuestra versión

- Seguimiento activo de todas las informaciones que aparecían sobre Bob Pop
- Rectificación a medios que publicaban el tema para aclarar que no se le negó el acceso y explicar la versión del conductor (sin culpabilizarlo ni señalarlo)
- Acabo apareciendo en tres digitales y un par de radios… ninguna TV ni ningún periódico. Incluso él mismo le quito importancia en su espacio en la SER un día después
- Mensaje privado en twitter a Bob Pop para explicarle la versión del conductor y disculparnos de nuevo



4.- En crisis permanente

9 de febrero

Origen: vídeo en twitter y whatsapp que se empieza a viralizar y primeras peticiones sobre una agresión en el metro



Reacción inmediata:

- Tweet condenando la agresión y poniendo en valor a nuestros vigilantes
- Versión cerrada y envío del tweet a todos los medios que preguntan

TMB
@TMB_Barcelona

Patrocina

Els vigilants de seguretat de #metrobcn han retingut a l'estació de Camp de l'Arpa (L5) un home que ha agredit diverses dones mentre passejava per l'andana i l'han posat a disposició de @mossos. Des de #TMB ens posem a disposició de les persones agredides i també de @mossos i condemnem aquest comportament.

6:57 p. m. · 9 de febr. de 2024 · **147,4m** Visualitzacions

Mostra les implicacions de publicació

121 190 540 20

4.- En crisis permanente

10 de febrero

Mossos reacciona más tarde y ya se quedan en el foco de los medios de comunicación



Peticiones de medios y seguimiento:

- Con la versión ya fijada en el tweet nos dedicamos a hacer todos los permisos de grabación y directos pero ya no hacemos declaraciones ni entramos en más detalle, dejando en el relato al metro solo como escenario

4.- En crisis permanente

20 de febrero – 11h

Origen: tweet que se viraliza

1.900 RT
9.300 Likes
168 comentario

Medios empiezan a pedir más información y hablar con el conductor



4.- En crisis permanente



20 de febrero – 11h a 14h

- **Contrastar información sobre el conductor y posibilidades de que pueda hacer de portavoz (afinidad a la empresa…)**

- **Decidir posicionamiento institucional, básicamente con dos dificultades:**
  - **Equilibrio con el resto de conductores para no tener problemas internos**

  - **Dudas con el perfil de twitter que ha hecho el vídeo**

  - **Hablamos con el conductor y decidimos gestionarle las peticiones y darle apoyo, sin condicionarlo y dejándole todo el protagonismo**

  - **Descartamos hacer RT al perfil del vídeo por sus críticas a la empresa y su contenido político**

4.- En crisis permanente

20 de febrero – 14h a 21h

- Hacemos RT del primer medio que saca el vídeo (para no perder fuerza de las imágenes)

- En el tweet felicitamos al conductor y aprovechamos para reconocer a todos los profesionales de bus per

- Tenemos un alto impacto en medios, especialmente en TV que no suelen hacerse eco de temas positivos de TMB



4.- En crisis permanente

Tres ejes a tener en cuenta que nos han funcionado a la hora de gestionar estas crisis permanentes:



Portavoz en redes: convertir al perfil de Twitter (220.000 seguidores) como portavoz ha sido una estrategia que definimos ya hace más de dos años y que en las crisis nos es especialmente útil para llegar rápido a nuestros públicos, incluidos a los periodistas.



Tempos: medir los tiempos es fundamental, sobretodo si se gestiona desde Twitter, hay que ser rápidos pero merece la pena no precipitarse, no culpabilizar a nadie y valorar bien con que perfiles se interacciona y si se hace por privado o en público.



Fijar la postura: hemos aprendido que en estas crisis es mejor fijar una postura contundente en el primer mensaje y no entrar ni en más detalles ni en conversaciones en redes ni con los medios más allá de la primera declaración.