

Desde el pasado mes de febrero ya se registran los avisos de limpieza de las estaciones

Los usuarios de Metro podrán generar avisos de limpieza del interior de sus trenes gracias a una nueva funcionalidad de su app

- Esta iniciativa permite optimizar los procesos de limpieza de la red, mejorando el servicio que Metro ofrece a sus usuarios

12 de junio de 2018.- Los usuarios de Metro de Madrid podrán generar avisos relativos a la limpieza del interior de los trenes que se puedan resolver sin necesidad de retirarlos del servicio, gracias a una nueva funcionalidad de la app oficial.

Así, desde mañana, 13 de junio, se puede dar aviso de forma rápida y sencilla de posibles incidencias de limpieza que se encuentren dentro de los trenes, y que se puedan resolver durante la circulación de los mismos. El servicio permitirá mejorar la limpieza en los trenes desde el momento en que los clientes pueden identificar las incidencias, lo que conllevará una resolución más ágil.

Para utilizar este servicio, los usuarios tienen que abrir la aplicación oficial de Metro. En el menú principal deben elegir la opción Avisos Limpieza. A continuación, aparece una pantalla en la que se puede seleccionar 'limpieza de estaciones' o 'limpieza de trenes'. Una vez se elige 'limpieza de trenes', se pueden introducir los detalles de la incidencia a través de un formulario y aportar, si se desea, una breve descripción. También hay opción de incluir una foto.

Los usuarios reciben una notificación con un código identificador que les permite hacer un seguimiento dentro de la propia aplicación, de tal manera que pueden saber si el aviso está pendiente de resolver, está resolviéndose o ya resuelto. Además, una vez resuelto el aviso, les llega una notificación *push*.

Esta funcionalidad se suma a la puesta en marcha por la compañía el pasado mes de febrero, que permite generar avisos de limpieza en las estaciones de toda la red de Metro, también a través de la app oficial. Desde su puesta en marcha, esta funcionalidad relativa a las estaciones, ha registrado más de 1.300 avisos de los usuarios. El 62 % de ellos se resuelve en menos de dos horas, el 86 % en menos de cuatro horas y los más laboriosos en menos de seis horas. El 33 % del total son relativos a líquidos derramados, el mismo porcentaje que los

avisos relacionados con suciedad en las estaciones. Un 21 % está vinculado a residuos, un 8 % a pintadas y un 5 % a cristales rotos.

LA APP DE METRO

La app de Metro de Madrid, que cuenta ya con más de 3 millones de descargas, ofrece otros servicios de interés para el usuario como un servicio de información en tiempo real sobre el estado de los ascensores y escaleras mecánicas de la red desde diciembre de 2016, así como de las previsiones del paso de trenes en cada uno de los andenes de las 301 estaciones del suburbano. Las actualizaciones de este servicio están disponibles ininterrumpidamente durante las 20 horas de servicio de apertura al público de la red de Metro los 365 días del año.

Por otro lado, desde mediados de noviembre de 2017, los usuarios pueden suscribirse a las notificaciones *push* de dos líneas distintas de la red, señalando los días y franjas horarias que deseen y pudiendo también silenciar la recepción de las alertas de forma temporal, por ejemplo, durante las vacaciones. Estas alertas dan un valor añadido al servicio que presta la app, por su comodidad e inmediatez y es que, conociendo el estado de la circulación en tiempo real, los usuarios podrán planificar sus desplazamientos de una manera más eficaz.

Por otra parte, los viajeros que lo deseen podrán recibir las últimas noticias relacionadas con el servicio que presta el suburbano para estar al día de todo lo que pasa en el medio de transporte que utilizan.