

El modelo ya está presente en dos tercios de las estaciones de toda la red

Metro culmina su plan de mejora de atención al usuario con la transformación de las últimas taquillas en un modelo de atención comercial directa

- A partir del 1 de abril, las últimas 92 estaciones que aún cuentan con taquillas modernizarán su servicio
- El supervisor comercial puede atender al usuario en cualquier punto de la estación
- Se trata de un sistema de atención directa y personalizada al cliente, que sustituye a las tradicionales taquillas de venta, sin eliminar puestos de trabajo

29 de marzo de 2017.- Metro de Madrid culmina el próximo 1 de abril su plan de mejora de atención al usuario con la transformación de las últimas taquillas, existentes en 92 estaciones, en un modelo de Atención Comercial. Con estas últimas acciones, Metro tendrá ya implantado en toda su red el modelo de 'supervisor comercial' que supone una atención directa y personalizada al usuario de Metro.

La compañía ya inició este proceso de modernización de las estaciones para ofrecer una mejor atención al viajero al inaugurarse la línea 12, Metrosur, en 2003. Desde entonces, varias líneas de Metro han ido implantando este modelo, y todas las ampliaciones que se han ido realizando a lo largo de estos últimos catorce años se han construido con este modelo. De este modo, las antiguas taquillas se han ido transformando a supervisor comercial, terminando el proceso de adaptación el próximo 1 de abril con las últimas 92 estaciones.

Gracias a este cambio, el supervisor comercial podrá ayudar a los usuarios que lo necesiten a comprar el billete en las máquinas billeteras, asesorarles en cualquier trayecto o facilitarles información que necesiten sin un cristal de por medio. Además, podrán supervisar el estado de las instalaciones de su estación, de tal modo que se podrá agilizar las reparaciones de las instalaciones que lo necesiten ya que podrán avisar a los encargados del mantenimiento de una manera más ágil y rápida en caso de que sea necesario.

Hasta ahora, el personal de taquilla sólo podía emitir billetes que se pagaran con efectivo, y ya en 2016 Metro obtuvo la mayor parte de la recaudación a través de pagos por medios electrónicos, en concreto, el 52% del total.



El cambio de personal de taquilla a supervisor comercial está consensuado con todos los sindicatos de Metro y aparece como uno de los compromisos que tomó la empresa en el convenio colectivo 2016-2019, firmado por la dirección y los representantes de los trabajadores. Este cambio no supondrá ninguna reducción de personal, sino la evolución de una figura a otra con el objetivo de ofrecer un mejor servicio al usuario.

No en vano, Metro contratará antes de que acabe 2019 un total de 590 nuevos trabajadores, entre los que destacan 350 nuevas plazas de jefes de sector, que ocuparán los puestos de supervisor comercial, por lo que Metro reforzará en los próximos meses la atención directa al usuario no sólo con la culminación de este modelo, sino también con la contratación de más personal dedicado a ello.