

Próximamente, los usuarios también podrán registrar las incidencias que detecten en el interior de los trenes

Los usuarios de Metro podrán generar avisos de limpieza de las estaciones gracias a una nueva funcionalidad de su *app*

- Esta herramienta se ha presentado en el centro COMMIT, lugar desde el que se gestionan las incidencias en las instalaciones de Metro

12 de febrero de 2018.- Los usuarios de Metro de Madrid podrán comunicar avisos relativos a la limpieza de las estaciones de toda la red a través de una nueva funcionalidad de la *app* oficial. La consejera de Transportes, Vivienda e Infraestructuras, Rosalía Gonzalo, ha presentado hoy esta herramienta en el Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Comunicaciones (COMMIT) de Metro, desde el que se centraliza la gestión de las incidencias de las instalaciones del suburbano.

Así, los viajeros de Metro podrán avisar de forma rápida y sencilla de posibles incidencias que encuentren en las estaciones del suburbano relacionadas con la limpieza de las mismas. Para ello, se identificará la estación en la que está localizada la incidencia y la zona afectada (acceso, pasillo, vestíbulo, andén, escalera o ascensor) a continuación, se seleccionará el motivo de la incidencia y, opcionalmente, puede añadirse una fotografía con una breve descripción.

“Esta herramienta permite optimizar los procesos de limpieza de las estaciones mejorando así el servicio que Metro ofrece a sus usuarios”, ha subrayado Gonzalo, quien también ha señalado que los viajeros también podrán registrar próximamente las incidencias de limpieza que detecten en el interior de los trenes y que se puedan resolver sin necesidad de retirar el tren de la circulación.

El centro COMMIT es el lugar en el que se centralizarán todos los avisos que se reciban de los usuarios. Desde este recinto de Metro de Madrid se controlan las 301 estaciones y los 294 kilómetros de red, durante los 365 días del año, las 24 horas del día. Así, el COMMIT permite un mantenimiento moderno y eficaz de las instalaciones del suburbano. Su objetivo fundamental es incrementar la calidad del servicio, a través de una mejor disponibilidad de dichas instalaciones. En sus más de 10 años de vida, el COMMIT se ha convertido en una referencia internacional en la gestión de incidencias y el mantenimiento correctivo en una gran red de Metro como es la madrileña.

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. Entre otros, un servicio de información en tiempo real sobre el estado de los ascensores y escaleras mecánicas de la red, 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.

Otra de las funcionalidades que se ha añadido es la posibilidad de que los usuarios de Metro puedan consultar el saldo de su tarjeta de transporte público, de manera que puedan prever también con tiempo su carga. 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.