


# El impacto de la tecnología en la experiencia de viaje

Subterráneos de Buenos Aires



## Cómo estábamos

- Cuando el Gobierno Nacional traspasó el control del servicio del subte a la Ciudad de Buenos Aires, la red se encontraba en malas condiciones, producto de 10 años de desinversión y falta de mantenimiento. La flota era la más antigua de América, con un promedio de casi 50 años de edad. Circulaban coches de 100 años sumamente deteriorados, con tecnologías obsoletas y mantenimientos atrasados; el 80% se encontraba grafitado y sólo un 64% estaba disponible para su uso. Las estaciones también presentaban un mal estado: falta de mantenimiento y limpieza, filtraciones y escaso mobiliario.
- 



## Comentarios negativos de usuarios (2012)

“Si el subte podría tener un buen servicio de wifi sería bueno”

“Los pasillos de la C son un desastre”

“En ningún otro medio hay un grupo tan grande de ladrones organizado como en el subte”

“Que venga un poquito más rápido para que no viaje tan lleno en las horas picos”

“No sé por qué no ponen carteles. Deberían poner en un andén, por lo menos, tres carteles”

“No veo las salidas de emergencia. Me parece que falta señalización. No tengo ni idea de dónde están”

“Pareciera que los coches no están climatizados, tienen la ventanilla abierta pero en verano te morís”

“Se debería hacer un laburo más de higiene importante y más seguridad”

# Objetivos

## Ampliación de la red

- Plan de ampliación de la red, con 40 km adicionales. La prioridad es la Línea F, que une Constitución con Palermo. Línea automática con alta tecnología.

## Optimizar la red actual

- Llevar la frecuencia a 3 minutos promedio en toda la red. Para ello se invierte en coches con aire acondicionado, en mayor potencia (más energía), en modernos sistemas de señales, talleres y cocheras.
- Mejorar el confort y la experiencia del usuario: infraestructura de estaciones, funcionamiento de escaleras y ascensores, wifi, máquinas de carga de tarjetas, nueva señalética, información de próximo tren en estaciones, audio con indicación de próxima estación en coches, instalación de cámaras de seguridad, etc.



## OBRAS DE EXTENSIÓN

- Se inauguraron 9 estaciones.
- Se construyeron 2 cocheras-talleres.
- Se licitó y se están construyendo 5 estaciones más y una cochera-taller en la Línea H. 2 de estas estaciones se inauguran a fin de año



## MATERIAL RODANTE

- Se compraron más de 400 coches con aire acondicionado.
- Se realizó el mantenimiento diferido de 300 coches, luego de 10 años sin hacerse.
- Grafiti cero: se desgrafitaron todos los coches de la red (442 coches) y se garantiza su mantenimiento.





## SEGURIDAD

- Se creó un cuerpo de 506 policías especializados.
- Se inauguró la primera central de monitoreo de cámaras de seguridad (combinación líneas C y E).
- Se instalaron más de 230 cámaras de seguridad que monitorean la red las 24 hs. Se incorporarán otras 1200 en lo que resta del año.
- Se blindaron 20 boleterías y se hará el mismo trabajo en otras 21.





Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos

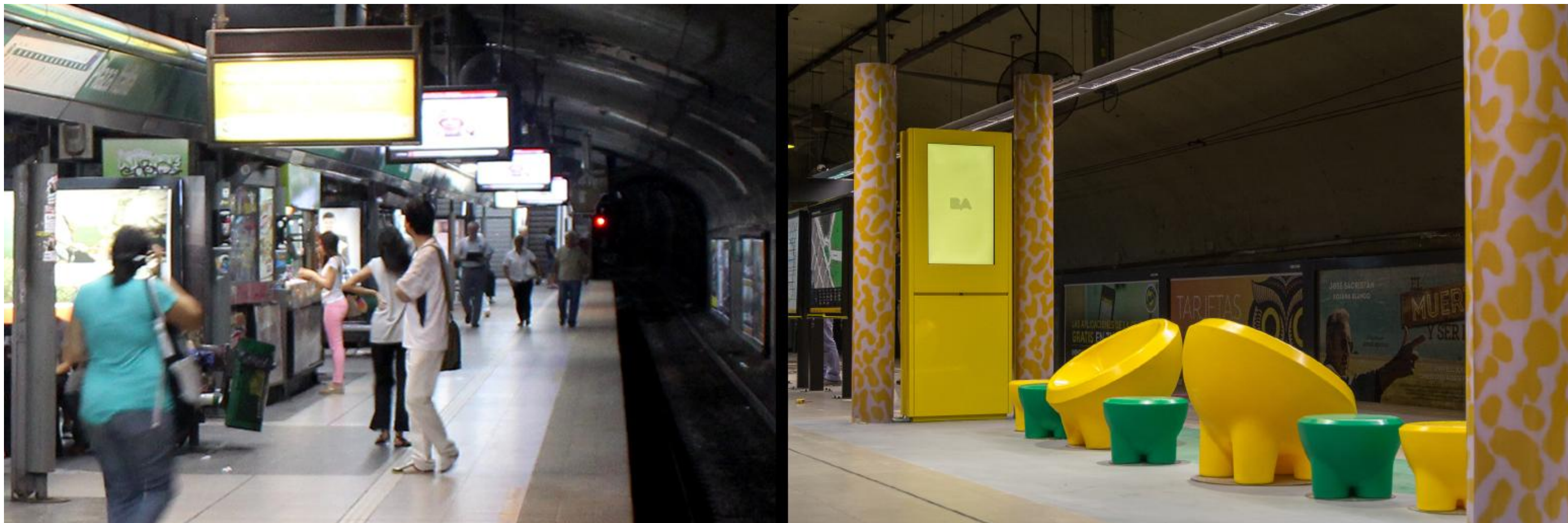
## Experiencia del usuario

En SBASE creemos que el trayecto en subte no sólo se transita, también se vive. Por eso, además de ofrecer un viaje rápido, cómodo y seguro, todos los proyectos de la Gerencia Corporativa y Comercial tienen un objetivo común: mejorar la experiencia del usuario desde el momento en que planifica su viaje hasta que sale de la estación de metro, sumando nuevos servicios que aporten un valor agregado, con la tecnología como bandera.



## Experiencia del usuario

Se pusieron en valor todas las estaciones de la red y núcleos comerciales.

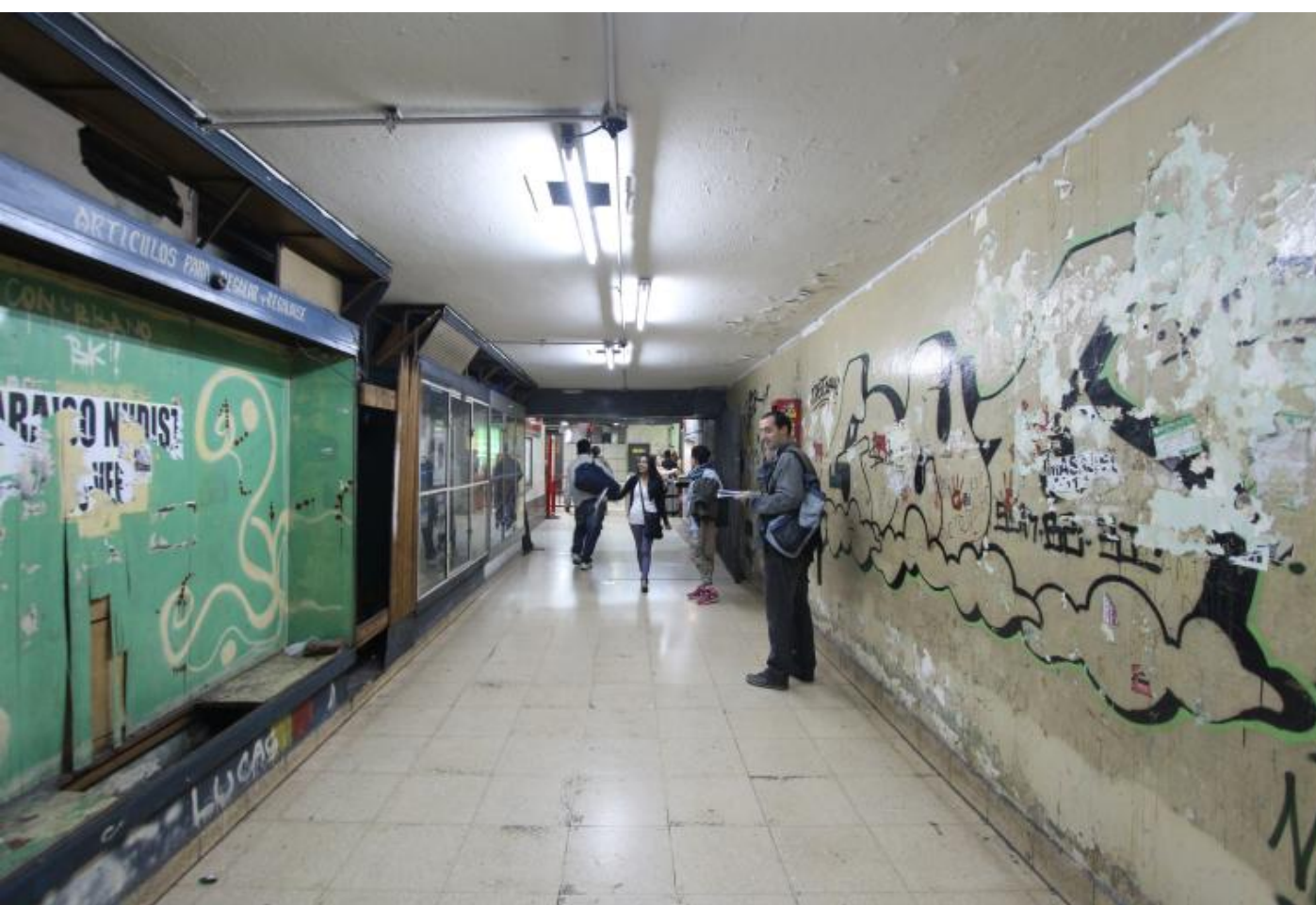






Alamys

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos








Alamys

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos





## Patrimonio artístico y cultural

- Con la intención de agregar valor cultural en todo el recorrido, en los últimos dos años se incorporaron 390 obras de 170 artistas emergentes y consagrados, a fin de acercar distintas expresiones artísticas a los usuarios que día a día utilizan el subte.
  - Además, se lleva adelante la puesta en valor de murales y revestimientos cerámicos junto a un equipo de expertos en conservación de bienes patrimoniales. También se restauraron integralmente dos valiosos coches belgas de 100 años de historia, y se continúa trabajando en otros dos, con el propósito de ofrecer paseos turísticos.
- 



## Patrimonio artístico y cultural












Alamys

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos



## Renovación de locales comerciales

- 107 locales comerciales, con una estética más moderna y confortable, para incrementar las oportunidades de negocio de los comerciantes.
  - 50 puestos de diarios en toda la red. Los nuevos kioscos son mucho más modernos, tienen mayor capacidad de almacenamiento y están mejor iluminados. Todos van a tener pantalla de led con información interactiva y publicidad.
- 





Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos







# Alamy

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos






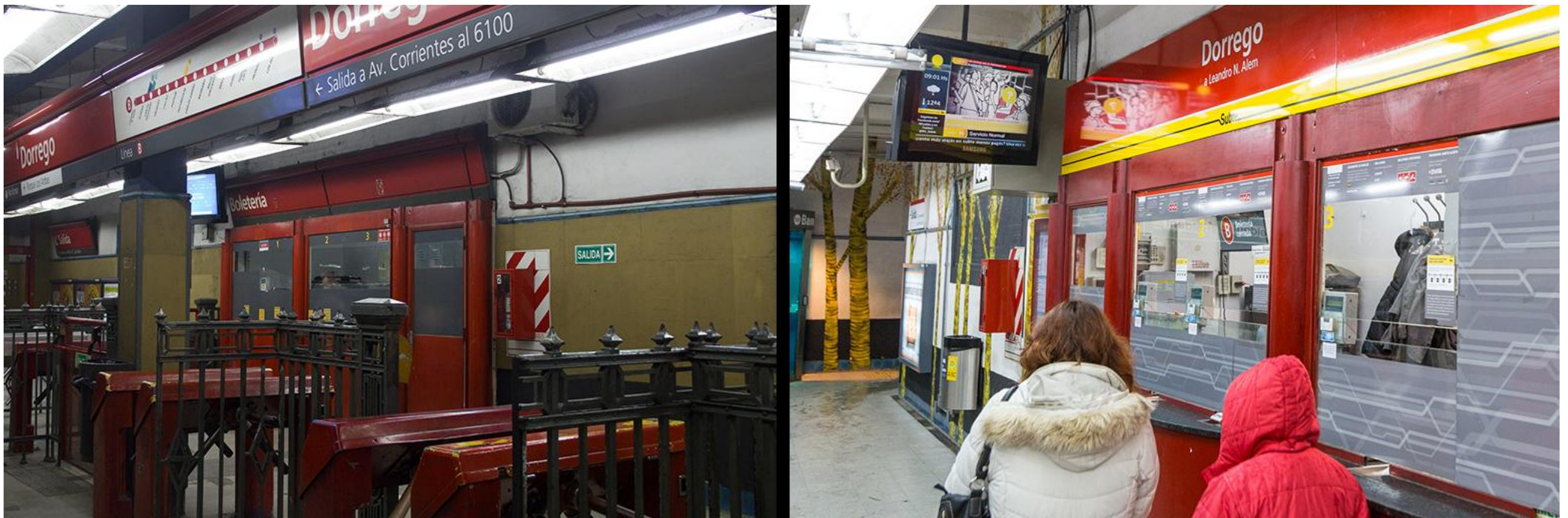
## Recambio de señalética + pórticos

- Se renovó toda la señalética de la red.
- La nueva cartelería posee un diseño actual, es mucho más liviana y moderna y tiene información intermodal y turística.

### Consolidación de la marca Subte

- Cambiamos la identificación de las diferentes líneas con distintos colores por una nueva marca subte, única para toda la red. De esta manera, apuntamos a otorgar unidad e integridad a la red de subterráneos de la Ciudad.
- 

## Recambio de señalética + pórticos







Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos












Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos




## Wifi en estaciones (vestíbulos – andenes - túneles)

- Ya se implementó el wifi libre y gratuito en todas las estaciones de las líneas D, E y H, y en el próximo mes se completa toda la red
  - Se trata de una moderna red inalámbrica que posibilita el acceso a una amplia gama de servicios y conexión wifi, con gran capacidad para el tráfico de datos, voz e imágenes.
  - Este moderno sistema incluye la cobertura total de internet en las estaciones (vestíbulos y andenes) y ya se está trabajando en la conexión dentro de los túneles para que los usuarios puedan estar conectados a lo largo de todo el recorrido. El subte de Buenos Aires se posiciona así como una red pionera en Latinoamérica ya que los usuarios van a tener conectividad durante todo el recorrido.
- 



## Espacios “Subte Digital”

- Ya son 20 los espacios “Subte Digital” que le brindan a los usuarios la posibilidad de disfrutar de conexión gratuita a wifi de alta velocidad, con modernos y cómodos livings, para que puedan hacer una pausa en su rutina.
  - Además, los espacios “Subte digital” cuentan con terminales de carga de celulares, máquinas expendedoras de bebidas, y pantallas multitouch para acceder a las diferentes aplicaciones móviles de la ciudad (BA Cómo Llego, BA EcoBici, etc.) e informarse sobre el estado del subte, el clima, los puntos de conexión de la red BA WIFI más cercanos y la Agenda Cultural de la ciudad.
- 





# Alamy

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos







# Alamy

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos







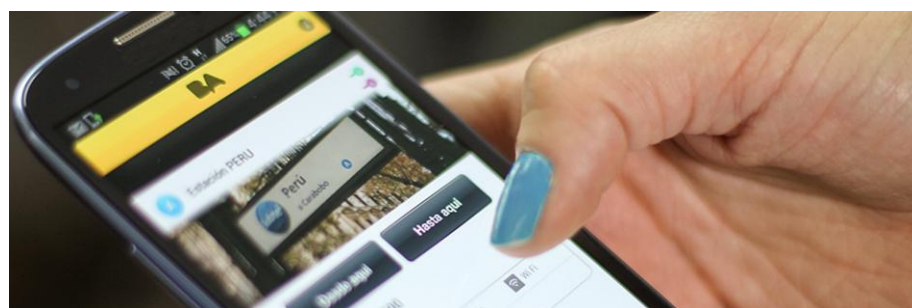


# Máquinas de recarga para dispositivos móviles




## App BA Subte

- Más de 160 mil personas ya se descargaron la App BA Subte para conocer el estado del servicio en tiempo real y acceder al mapa completo de la red del subte y Premetro.
- Se puede configurar para que envíe alertas en caso de demoras o interrupciones.
- Estamos desarrollando una nueva app completamente interactiva y a medida de cada usuario con servicios de próximo tren, alertas de demoras e interrupciones, mapas y publicidad georeferenciada.





## Redes Sociales + Reclamos

- A fin de tener una relación más cercana con nuestros usuarios, abrimos nuevos canales de comunicación para informarles las novedades, recibir sugerencias y reclamos, y responder dudas.
  - En ese sentido, creamos cuentas en redes sociales como Twitter, Facebook y YouTube, y contamos también con un mail específico para canalizar reclamos.
  - Hoy recibimos, respondemos y canalizamos más de 600 tweets por día.
- 
- A large, light gray semi-circle is positioned in the bottom right corner of the slide.



Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos

Facebook page header for "BA Subte". The header includes the Facebook logo, the page name "BA Subte", a search bar, and navigation links for "Inicio", "Crear página", and "Reciente".

The main content area displays a collage of images related to the Buenos Aires subway system, including graffiti, station interiors, and the "Subte Buenos Aires Ciudad" logo. Below the collage, there are tabs for "Biografía", "Información", "Videos", "Mapa de red", and "Más".

On the right side of the page, there is a "Crear página" button and a "Reciente" section showing the years 2015 and 2014.

A 36 874 personas les gusta esto  
Monica Gasto y 113 amigos más

Invitar a amigos a que indiquen que les gusta la página

**BA Subte**  
15 de octubre a las 11:22 - \*

WIFI GRATIS Y LIBRE, TAMBIÉN EN LAS LÍNEAS E Y H 😊

Al igual que la Línea D, las líneas E y H ya cuentan con WiFi en todas sus



## Sistema "Próximo Subte"

Implementamos el servicio de próximo tren en las líneas B y D yt actualmente estamos avanzando con el resto de la red





## Máquinas de recarga automática de tarjetas

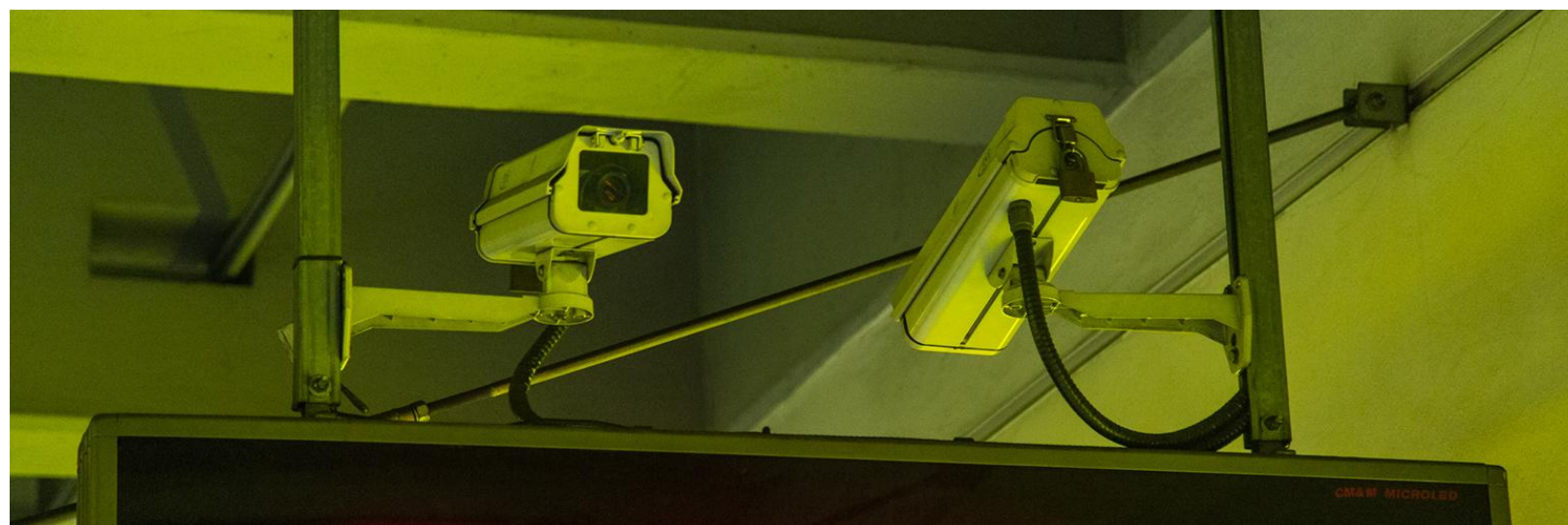
Estamos colocando 300 maquinas de recarga de tarjetas distribuidas por toda la red





## Red de cámaras

- Instalamos 223 cámaras en puntos estratégicos de la red, que hacen un seguimiento las 24 horas y son supervisadas en tiempo real desde el centro de monitoreo. Estamos en proceso de instalación de 1200 cámaras más
- Permiten registrar los ingresos y egresos de forma ininterrumpida y alertar a los efectivos de la Policía Metropolitana presentes en las estaciones en casos de delitos o accidentes.



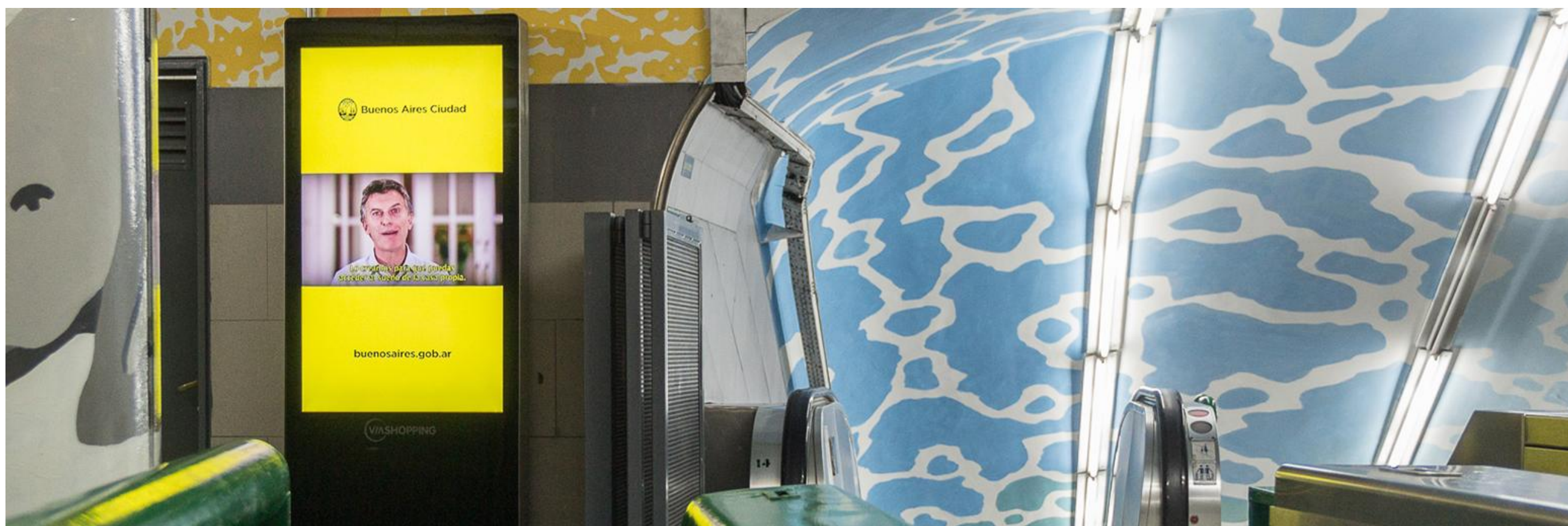
## Pantallas LED multitouch

Instalamos pantallas LED multitouch y totems que permiten acceder a las aplicaciones de la Ciudad e informar sobre el estado del subte, los puntos de conexión BA WIFI más cercanos, el clima y la Agenda Cultural de la ciudad.






## Tótems informativos



## Bibliotecas virtuales

- Instalamos 4 bibliotecas virtuales de la red en la Línea D, que permiten descargar más de 200 libros de forma libre y gratuita. Actualmente estamos avanzando con 5 bibliotecas más
  - Este nuevo servicio, impulsado junto al Ministerio de Modernización de la Ciudad, brinda a los pasajeros nuevos y mejores servicios, a través de un método rápido y sencillo, que les permite leer libros desde sus dispositivos móviles sin la necesidad de conectarse a internet.
- 





Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos



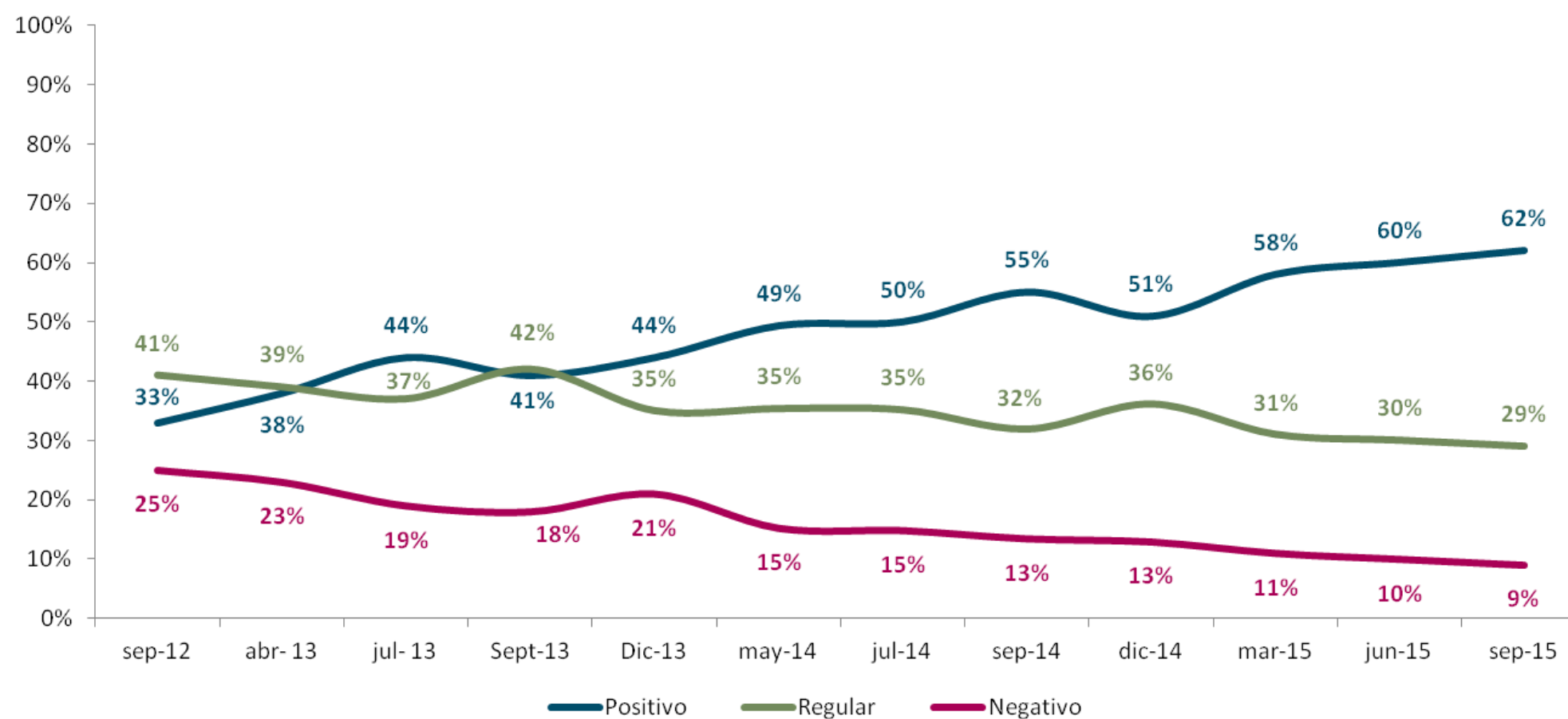
# Comentarios positivos de usuarios (2015)

-  **verever** @verever · 16 h  
Hoy viajé en subte despues de años. Tengo mas subtes europeos y yanquis. Pues voy a decir algo: q subtes zarpados tenemos!! Primer mundo! 🍷🍷
- ← ↻ 1 ★ 2 ...
-  **🇵🇪🇵🇪🇵🇪🇵🇪** @Tamilturicha · 18 h  
Que rico olor a limón que había en el **subte**.
- 21:00 - 27 ago. 2015 · Detalles
- ← ↻ ★ 1 ...
-  **Leo Ortega CA@P** ♥ @Leonela90i · 7 min  
Me subí al **subte** nuevo!! Tiene olor a nuevo y desodorante de ambiente jajaja da placer viajar asi.
- FAVORITOS  
2  
- 12:20 - 13 oct. 2015 · Detalles
-  **Rommy** @RommyBA · 9 min  
Qué buena idea la biblioteca virtual del **subte** D @gcba
- 12:53 - 24 ago. 2015 · Detalles

-  **Lore Sparrow** @loresparrow · 11 oct.  
Hace mucho que no viajaba en **subte**. Grata sorpresa al descubrir los cargadores de cel y wifi en la estación @gcba! 1er mundo en CABA :)
- 12:06 - 11 oct. 2015 · Detalles
-  **Saul Goodman** @JumaTejada · 23 h  
Aguante Macri y su wifi en el **subte**
- ← ↻ ★ 3 ...
-  **Ayelen** @AyelenVidela36 · 26 de jun.  
Todo el arte que hay en cada estación de subte me enamoran día a día 🍷🍷🍷
- FAVORITOS  
2  
- 15:51 - 26 de jun. de 2015 · Detalles
-  ♥ @abrilvicente · 13 h  
Genio el que puso el cartel en el **subte** avisando cuanto falta para que venga, gracias!
- 20:46 - 12 de feb. de 2015 · Detalles
-  **Gabriel Maidana Z** @gabymaidana · 5 de jun. de 2014  
sorprende verlos, pero esta bueno la **metropolitana** vigila en los subtes, hasta 4 por **estacion** vi
- ← ↻ ★ + 👤 ...



## Evaluación del servicio general – Evolutivo (2012-2015)





Metas

		Actual	2016	2019
Usuarios (M/día hábil)		1	1,3	1,8
Intervalo (min)	A	3:45	2:55	2:15
	B	3:19	3:00	2:30
	C	3:48	3:00	2:15
	D	3:24	3:00	1:50
	E	5:38	3:00	2:55
	H	6:34	3:15	2:30
Percepción positiva del servicio		62%	70%	85%
Índice de cobertura		37%	46%	82%





Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos

¡Gracias!