



ASAMBLEA GENERAL DE ALAMYS

BUENOS AIRES

26 al 30 de NOVIEMBRE 2013

Línea 1 del Metro de Lima

Oscar Corcueras Ríos
Gerente de Gestión Humana y Cultura Metro



AGENDA

- 1. LA CONCESIÓN**
- 2. NUESTRA EMPRESA**
- 3. SERVICIO DE TRANSPORTE**
- 4. CULTURA METRO**
- 5. RESULTADOS**



1. LA CONCESIÓN

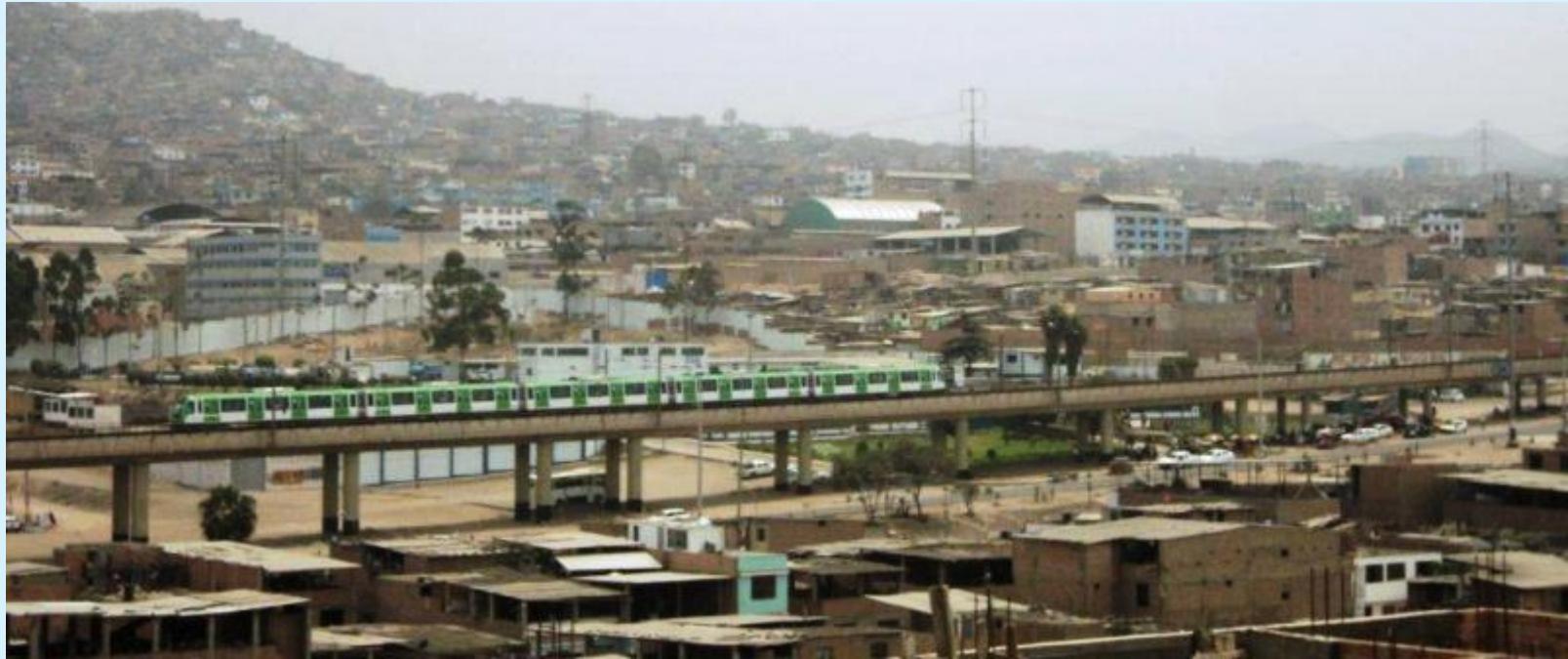


XXVII Asamblea General de Alamys - Buenos Aires - Noviembre 2013



1. LA CONCESIÓN

- Operación del servicio por 30 años, con ingresos en función a Kilómetros Recorridos



1. LA CONCESIÓN

- Adquisición de 19 trenes



1. LA CONCESIÓN

- Construcción de 1 Taller de Mantenimiento Mayor



1. LA CONCESIÓN - RECIBIMOS

- 16 Estaciones
- 23 Km de vía férrea
- Un Taller de Mantenimiento

.....

- **Vecinos y alcaldes de 9 distritos**
- **Diversas instituciones con expectativas**
- **4 Distritos críticos para sostenibilidad**
 - **Con 58 Juntas Vecinales**



Situación	Clasificatoria	Definición
Física	Bueno	Espacios en condiciones optimas Infraestructuras adecuadas.
	Regular	Espacios que presentan características regulares como infraestructuras en estado medio y menor presencia de basura, pintas y grafitis.
	Malo	Alta presencia de desmonte y basura, malas condiciones de infraestructura, alta inseguridad, alta presencia de pintas y grafitis
Psico-Social	No riesgosas- aliadas	JV con buena percepción sobre la L1 JV con disposición a trabajar con la L1
	Neutrales	JV no toma posición en relación a la L1
	Alto riesgo	JV con mala percepción sobre la L1

Prioridad	Zona	Descripción	Junta Vecinal	Distrito	Psico-social			Físico	
1	1	Puente 4	VES011	V.E.S	X				X
	2	Puente 3	VES012	V.E.S	X				X
	3	Puente 5	VES010	V.E.S	X				X
			VES004	V.E.S	X				X
			VES025	V.E.S		X			X
	4	Cinco Esquinas	CER001	Cercado	X				X
			CER006	Cercado		X			X
	5	Est. Arriola	VIC003	La Victoria	X				X
			VIC002	La Victoria		X			X
2	6	Puente 2	VES013	V.E.S		X			X
	7	By Pass- Alameda MB	VMT011	V.M.T		X			X
	8	Puente 12	VMT011	V.M.T		X			X
	9	Mariano Melgar	VMT012	V.M.T		X			X
	10	San Juanito	SJM007	S.J.M		X		X	
3	11	Jesús Poderoso	SJM002	S.J.M	X			X	
	12	Puente 6	VES002	V.E.S			X		X
			VES003	V.E.S	X				X
	13	Hijos Villa	VES002	V.E.S			X		X
			VES026	V.E.S			X		X
	14	Cerro Pumacahua	VES001	V.E.S		X			X
			VMT016	V.M.T			X		X
	15	Tacora	CER002	Cercado			X		X
			CER003	Cercado			X		X
	16	Pq Integral	VMT011	V.M.T		X			X
			VMT012	V.M.T		X			X

2. NUESTRA EMPRESA



XXVII Asamblea General de Alamys - Buenos Aires - Noviembre 2013



2. NUESTRA EMPRESA - SOCIOS

- Nombre: GyM Ferrovías



75%



25%

- Nombre comercial: Línea 1



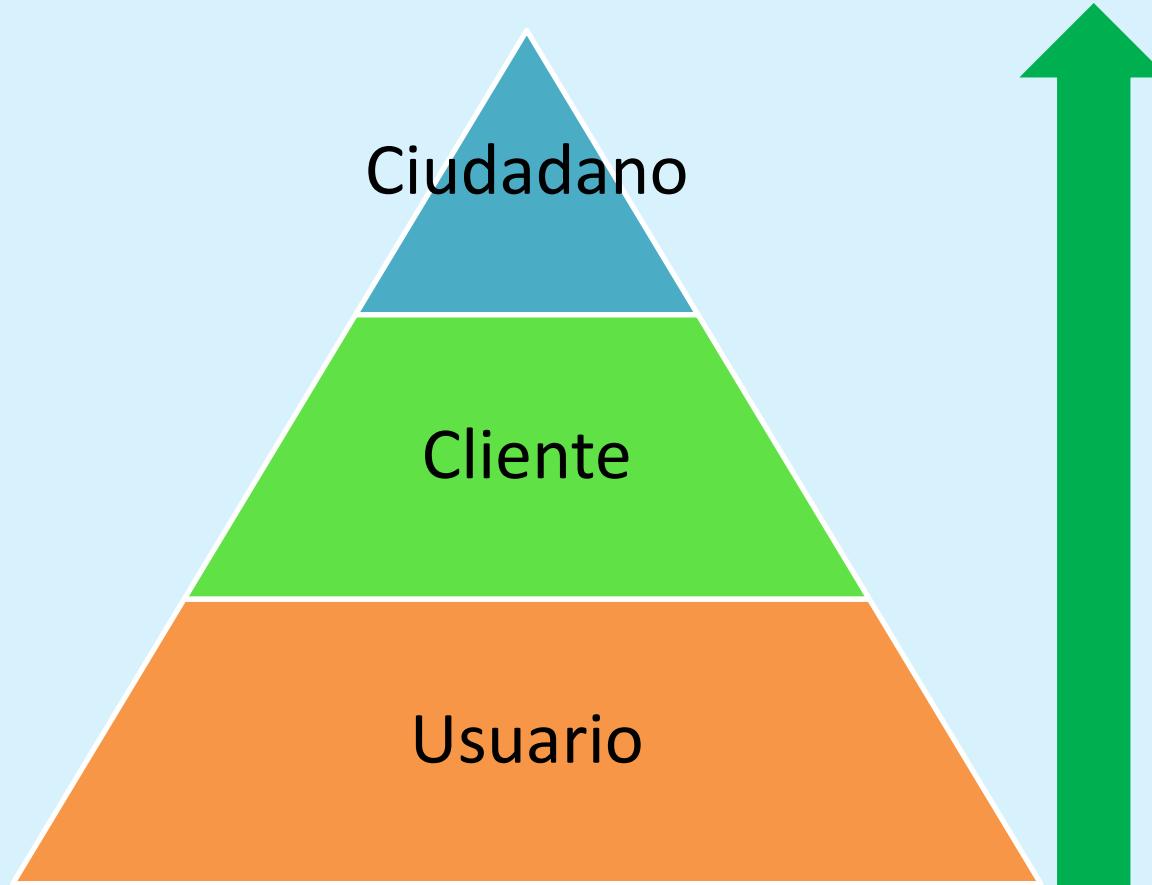
2. NUESTRA EMPRESA - ESTRATEGIA

Misión

Somos una organización con un equipo humano competente y comprometido, dedicada a la operación de la Línea 1 del Metro de Lima, que brinda un servicio integral de transporte para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y contribuir al desarrollo de la ciudad



2. NUESTRA EMPRESA - ESTRATEGIA



2. NUESTRA EMPRESA - SLOGAN



XXVII Asamblea General de Alamys - Buenos Aires - Noviembre 2013



2. NUESTRA EMPRESA - ESTRATEGIA

Visión

En el **2021** ser reconocidos como el operador de transporte más **confiable, moderno y seguro**, generador de **desarrollo sostenible y cultura ciudadana**, orgullo del Perú



2. NUESTRA EMPRESA - SERVICIOS

A. Ser el operador
más confiable,
moderno y seguro



1. Transporte

2. Cultura Metro

B. Generador de
Desarrollo sostenible
y cultura ciudadana



XXVII Asamblea General de Alamys - Buenos Aires - Noviembre 2013



3. TRANSPORTE



XXVII Asamblea General de Alamys - Buenos Aires - Noviembre 2013



3. TRANSPORTE

Servicio de:	6am a 10pm – 16 horas
Costo pasaje:	S/. 1.50 / US\$ 0.57 / \$ 5.5
Viajes:	240 al día
Trenes:	12 – Tramo 1
Estaciones:	16 – Tramo 1
Seguridad:	Privada y con Policía Nacional
Servicio al Cliente:	Canales de Atención
Afluencia:	140,000 clientes diarios



3. TRANSPORTE – EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Paso 1



Paso 2



Paso 3



Paso 4



Paso 5



Paso 6



Paso 7



Paso 8



SE IDENTIFICARON 54 MOMENTOS DE LA VERDAD



XXVII Asamblea General de Alamys - Buenos Aires - Noviembre 2013



3. TRANSPORTE – SERVICIO AL CLIENTE

facebook Busca personas, lugares y cosas Oscar Corcueras

DESCARGA AHORA LA APLICACIÓN MÓVIL DE LA linea 1 Metro de Lima

DESCARGA LA APP DESDE EL APP STORE O GOOGLE PLAY

Línea Uno
A 375 539 personas les gusta esta página • 7158 personas están hablando sobre esto

Este es el Facebook OFICIAL de la Línea1 del Metro de Lima.
www.lineauno.pe

Información – Sugerir una edición Fotos Me gusta Viaja Gratis Actualiza tus datos

375 539

!Viaja 6 MESES GRATIS!



3. TRANSPORTE – SERVICIO AL CLIENTE

INICIO ALQUILER DE ESPACIOS COMERCIALES ESTACIONES TARIFAS GALERÍA PREGUNTAS FRECUENTES SERVICIO AL CLIENTE GUÍA DEL CLIENTE MISIÓN, VISIÓN Y VALORES PORTAL DEL PROVEEDOR

Últimas Noticias: 11 - 11 - 2013 MINSA realizó

 **Linea 1** Metro de Lima

Recarga a partir de S/.10 y participa para viajar GRATIS por 6 meses en la Línea 1.

¡Duplica tus opciones actualizando tus datos en nuestro [facebook](#)!

iRecarga INTELIGENTE y viaja 6 MESES GRATIS con nosotros!*

¡Y si actualizas tus datos en [/lineauno.pe](#) DUPLICAS tus opciones para el sorteo!

¡Todas las recargas a partir de **S/10.00** participan!

ESTACIONES  TARIFAS  HORARIOS  PREGUNTAS FRECUENTES 

 **Alquiler de espacios comerciales**

 **Oficina de Servicio al cliente**

 **Arte Vecinal**

 **Documentos Extraviados**



4. CULTURA METRO



XXVII Asamblea General de Alamys - Buenos Aires - Noviembre 2013



PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL: CULTURA METRO

Educar al Cliente para el buen uso del sistema, el trato amable y la convivencia ciudadana.

OBJETIVOS

Comprometer y empoderar a nuestros clientes y vecinos para el cuidado de los bienes de este servicio público

Brindar a nuestros clientes y vecinos nuevos servicios que los ayude a ser mejores ciudadanos

Transformar Estaciones y Trenes en espacios de Educación Ciudadana

ESTRATEGIAS

Crecer y Compartir con las Juntas Vecinales (Relacionamiento con Comunidades)

Programa Educativo Conductas Meta

Charlas de Aprendizaje

PROGRAMAS ESPECÍFICOS

Visitas Guiadas

Mejoras Urbanas

Arte Vecinal

Plan Graffiti

Gestión Educativa

ORGANIZACIÓN
Gestión Social

Gestión Cultural

Nuestro programa de Responsabilidad Social apunta al Desarrollo Sostenible y Cultura Ciudadana



RESULTADO: Sistema bien usado, protegido. Usuarios que se convierten en clientes y ciudadanos. Cultura ciudadana y desarrollo sostenible. Reputación.



CONDUCTAS META

En la Línea 1 del Metro de Lima, todos queremos ser mejores

Y tú ¿qué haces para ser mejor?

Yo camino contento

Cuando usas las escaleras y dejas libre el ascensor para quien de verdad lo necesita...

contigo
• • • somos
mejores

Yo cuido lo que es de todos

Cuando te tomas el tiempo de encontrar un tacho de basura en vez de tirar al piso lo que no te sirve...

contigo
• • • somos
mejores

Yo he aprendido a ceder

Porque, a pesar de haber tenido un día largo, le cedes el asiento a quien lo necesita...

contigo
• • • somos
mejores

Yo no me paso de la raya

Porque les enseñas a tus hijos a esperar el Metro en un lugar seguro...

contigo
• • • somos
mejores

Yo respeto a los demás

Porque, antes de subir al Metro, permites que todos bajemos con calma...

contigo
• • • somos
mejores

CONDUCTAS META - CONCEPTO



contigo
• • somos
mejores



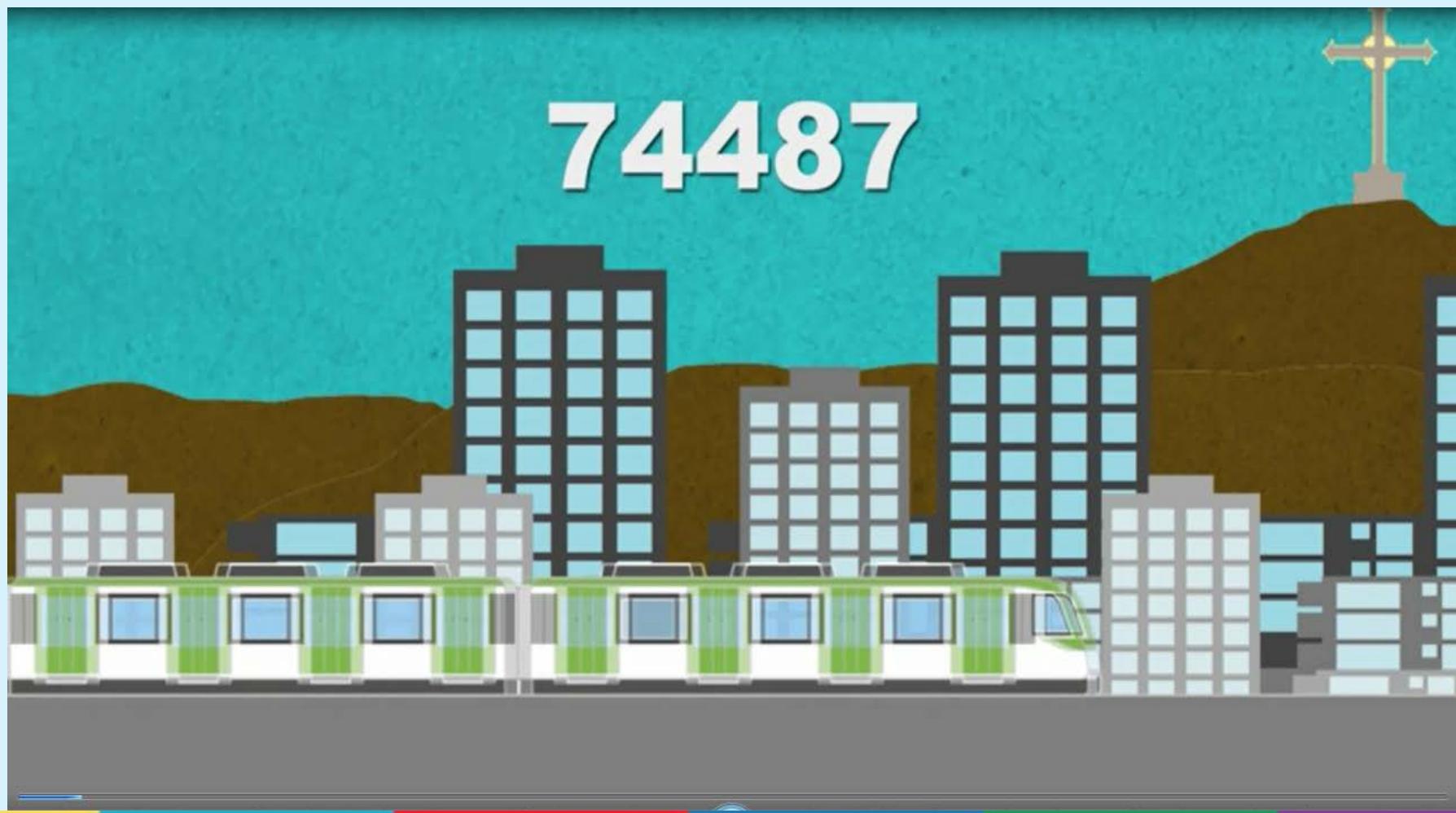
XXVII Asamblea General de Alamys - Buenos Aires - Noviembre 2013



CONDUCTAS META



CONDUCTAS META – VIDEO FORMATIVO



XXVII Asamblea General de Alamys - Buenos Aires - Noviembre 2013



CHARLAS DE APRENDIZAJE



**56 EN EL AÑO
2,000 PERSONAS**

VISITAS GUIADAS



**40 VISITAS
1,700 VISITANTES
70% NIÑOS**



ARTE VECINAL



ARTE VECINAL

33 AGRUPACIONES
150,000 CLIENTES



MEJORAS URBANAS



MEJORAS URBANAS



1200 M2 MURALIZADOS

MEJORAS URBANAS





5. RESULTADOS



XXVII Asamblea General de Alamys - Buenos Aires - Noviembre 2013



3,500

RESULTADOS - AFLUENCIA

3,000

2,500

2,000

1,500

1,000

500

0

Ene

Feb

Mar

Abr

May

Jun

Jul

Ago

Set

2,440

2,311

2,483

2,589

2,741

2,672

2,884

3,099

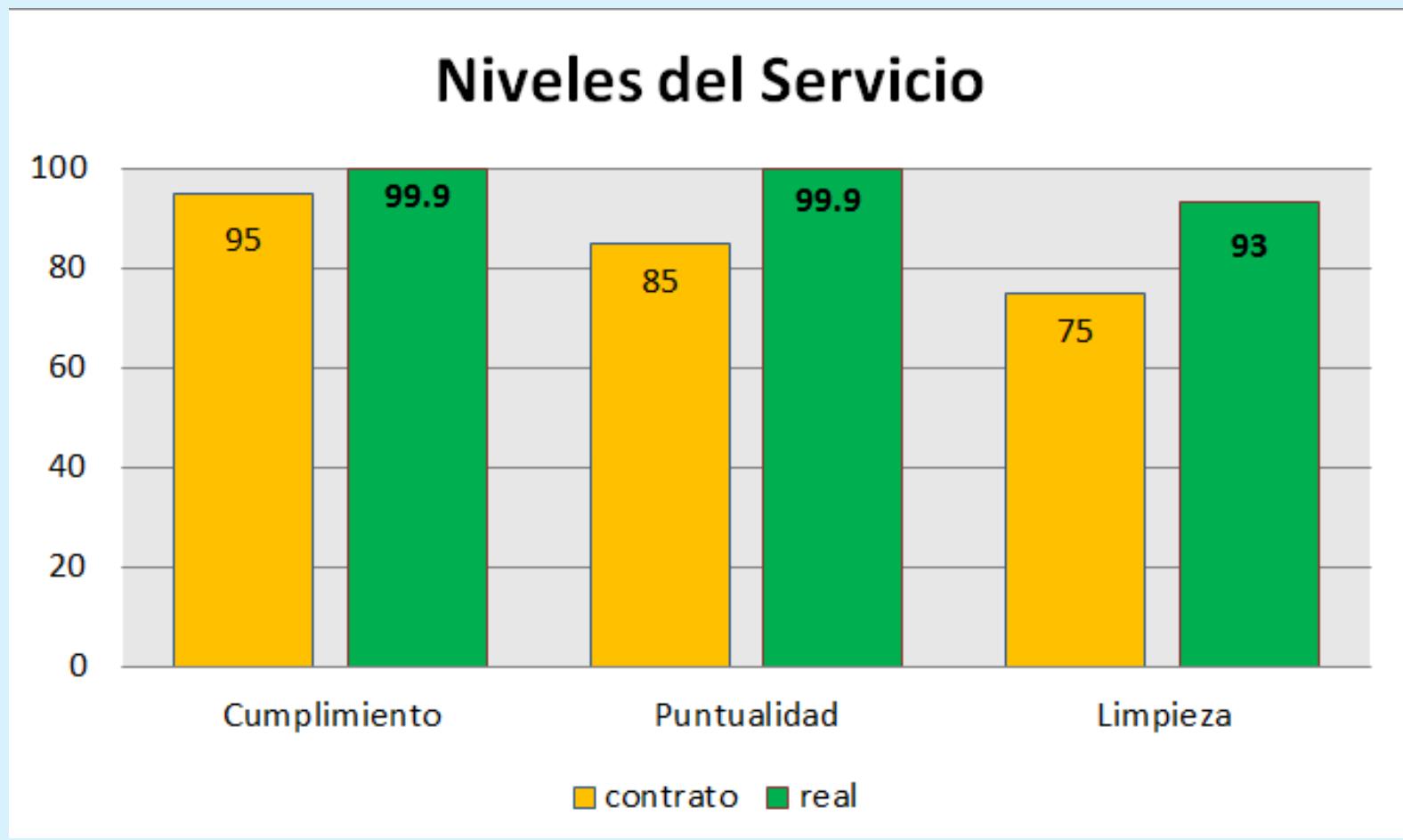
3,227



XXVII Asamblea General de Alamys - Buenos Aires - Noviembre 2013



RESULTADOS – CONTRATO CONCESION



RESULTADOS - RECAUDACIÓN

Ticket prom.: S/. 4.94 (3.3 viajes)

TVM: S/. 4.3 82%

Boletería: S/. 7.28 18%



RESULTADOS - CLIENTES

90% de Clientes Satisfechos y muy satisfechos

99% de ellos nos recomiendan

Encuesta Arellano Marketing - noviembre 2013

**Empresa de transporte mejor calificada de
la ciudad**

Encuesta Lima Como Vamos - 2012



RESULTADOS – RECONOCIMIENTO PUBLICO



PRIMER LUGAR

Categoría: Clientes

EXPEDIENTE: ESTRATEGIA CULTURA METRO - TRANSFORMAR ESTACIONES Y TRENES EN ESPACIOS DE EDUCACION CIUDADANA



XXVII Asamblea General de Alamys - Buenos Aires - Noviembre 2013



RESULTADOS – RECONOCIMIENTO PUBLICO



CAD

Ciudadanos al Día



Blog

Contáctenos



Sobre CAD

Qué hacemos

Publicaciones

Actividades

Noticias

Summer Research Fellowship Program



Premio BPG 2013

Buenas prácticas en gestión pública 2013
Conoce la lista de buenas prácticas certificadas por el equipo técnico



PRIMER LUGAR

Categoría: Servicio de atención al ciudadano en entidades privadas que administran bienes públicos.

EXPEDIENTE: ESTRATEGIA CULTURA METRO - TRANSFORMAR ESTACIONES Y TRENES EN ESPACIOS DE EDUCACION CIUDADANA



XXVII Asamblea General de Alamys - Buenos Aires - Noviembre 2013



RESULTADOS – RECONOCIMIENTO PUBLICO



PRIMER LUGAR

Categoría: Clientes

PRIMER LUGAR

Categoría: Multistakeholders

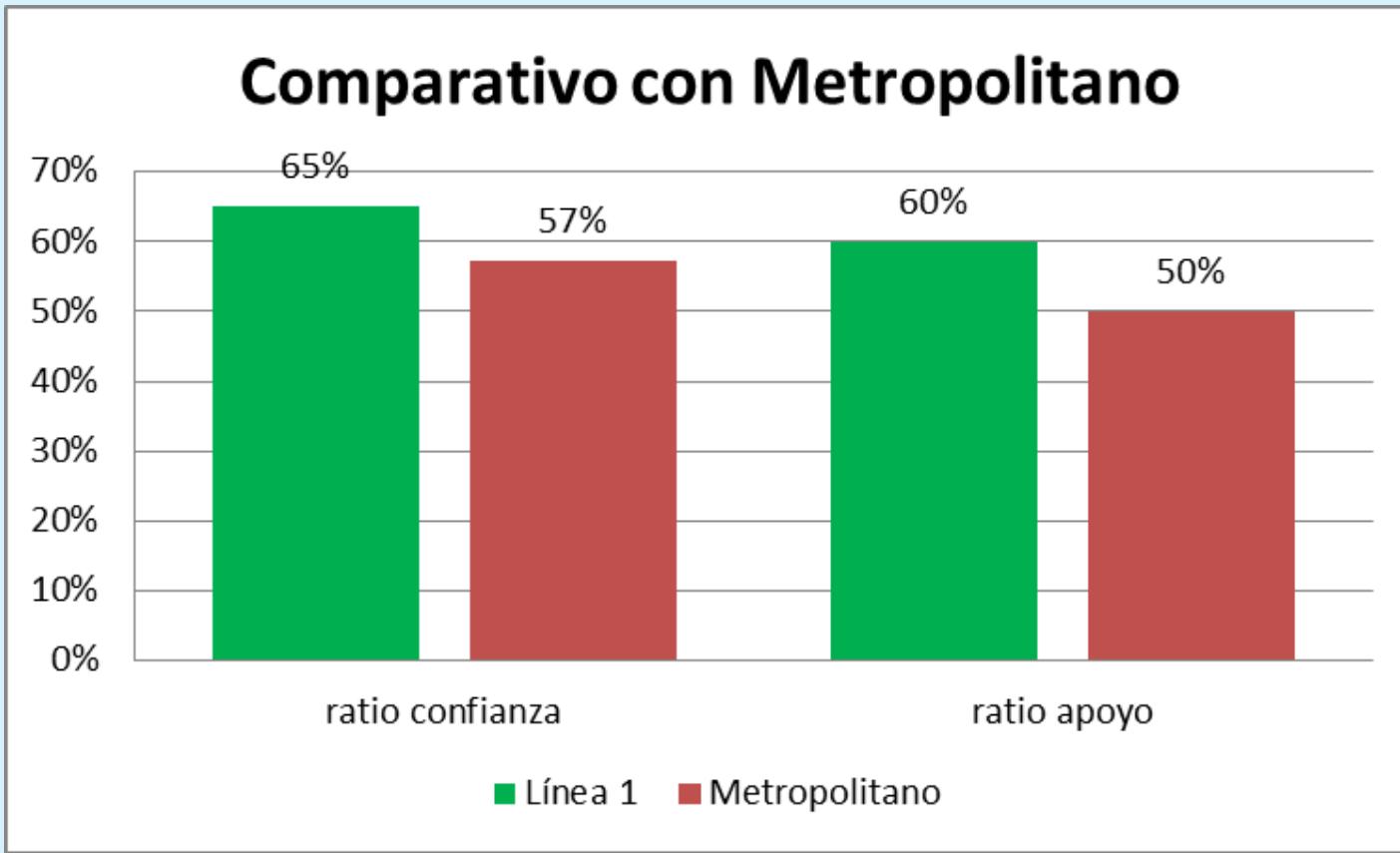
EXPEDIENTE: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL - CULTURA METRO



XXVII Asamblea General de Alamys - Buenos Aires - Noviembre 2013



RESULTADOS – ESTUDIO REPUTACION



JUNIO 2013 – IPSOS APOYO

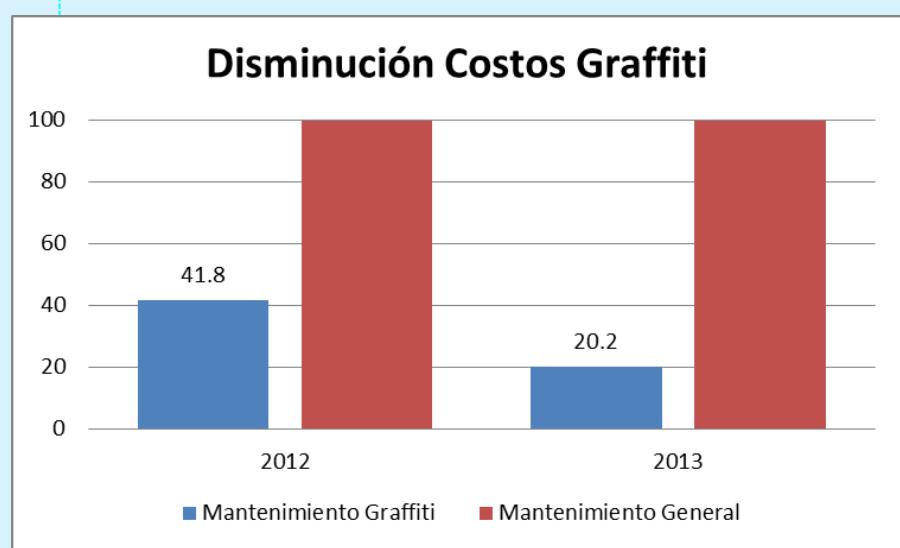
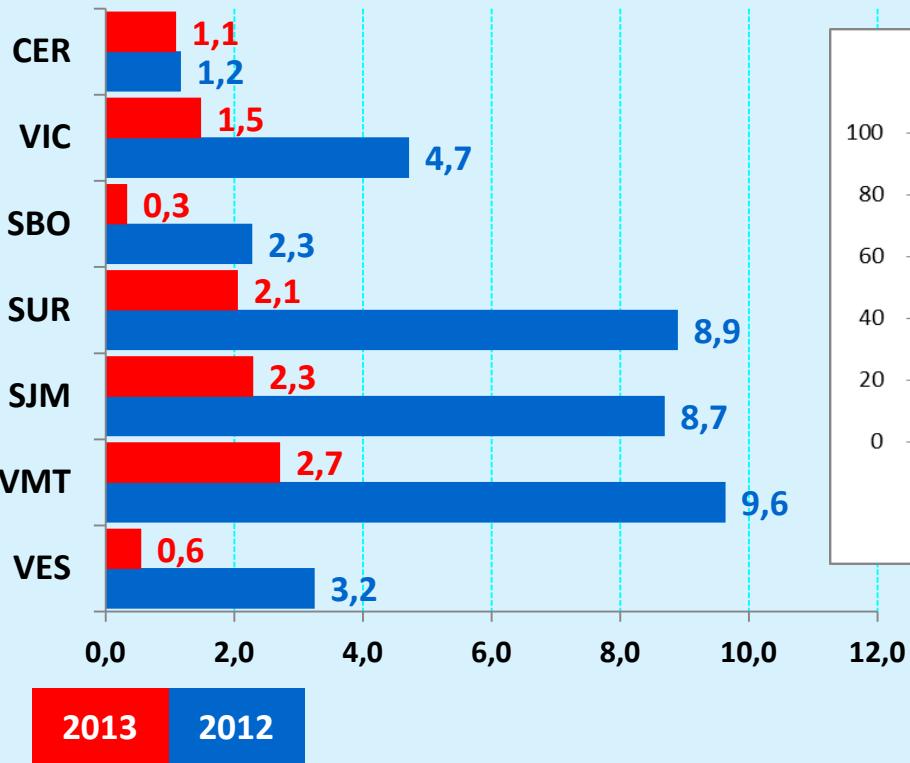


XXVII Asamblea General de Alamys - Buenos Aires - Noviembre 2013



RESULTADOS – GASTOS DE MANTENIMIENTO

-73% es la reducción en el metrado del 2013 vs 2012







ASAMBLEA GENERAL DE ALAMYS
BUENOS AIRES
26 al 30 de NOVIEMBRE 2013

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

GRATO PELA ATENÇÃO