



Johnny Garro Fernandini
Coordinador Técnico
Gerencia de Operaciones

Johnny.garro@lineauno.pe

Granada, 21 de Noviembre del 2012



**Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao
Línea 1 – Metro de Lima**

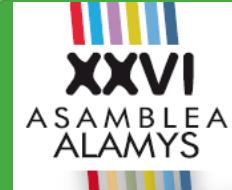
Villa el Salvador – Av. Grau – San Juan de Lurigancho





Metro
de Lima

AGENDA



1 LÍNEA 1 - METRO DE LIMA

2 QUIENES SOMOS

3 NUESTRO SERVICIO

4 LOS SIGUIENTES PASOS

5 CIERRE



1 **LÍNEA 1**
METRO DE LIMA



CONCESIÓN LÍNEA 1 – METRO DE LIMA 33 KM Y 26 ESTACIONES

Sistema de Metro a nivel y en viaducto elevado.

TRAMO 1: Villa El Salvador a Miguel Grau (Av. Grau).

Recorrido de 21 KM y 16 estaciones

En funcionamiento, desde Enero 2012

TRAMO 2: Miguel Grau a Bayovar (San Juan de Lurigancho).

Recorrido de 12 KM y 10 estaciones

En construcción, hasta Agosto 2014

Según estudios iniciales la demanda estimada sería:

Para el año 1 (sólo Tramo 1) con 5 trenes: 60,000 pasajeros x día.

Para el año 3 (Tramos 1 y 2) con 24 trenes: 250,000 pasajeros x día.

CONCESIÓN LÍNEA 1 – METRO DE LIMA 33 KM Y 26 ESTACIONES

Horario, Tarifa y Frecuencia del Servicio, definido por contrato:

Lunes a Domingo de 6:00 a 22:00 Hrs.

Tarifa Adulto : 1.5 nuevos soles (0.45 Euros ó 0.57 US\$)

Tarifa Medio pasaje : 0.75 nuevos soles

Frecuencia inicial : 15 minutos. (en Hora Pico)

Frecuencia objetivo : 6 minutos. (en Hora Pico)

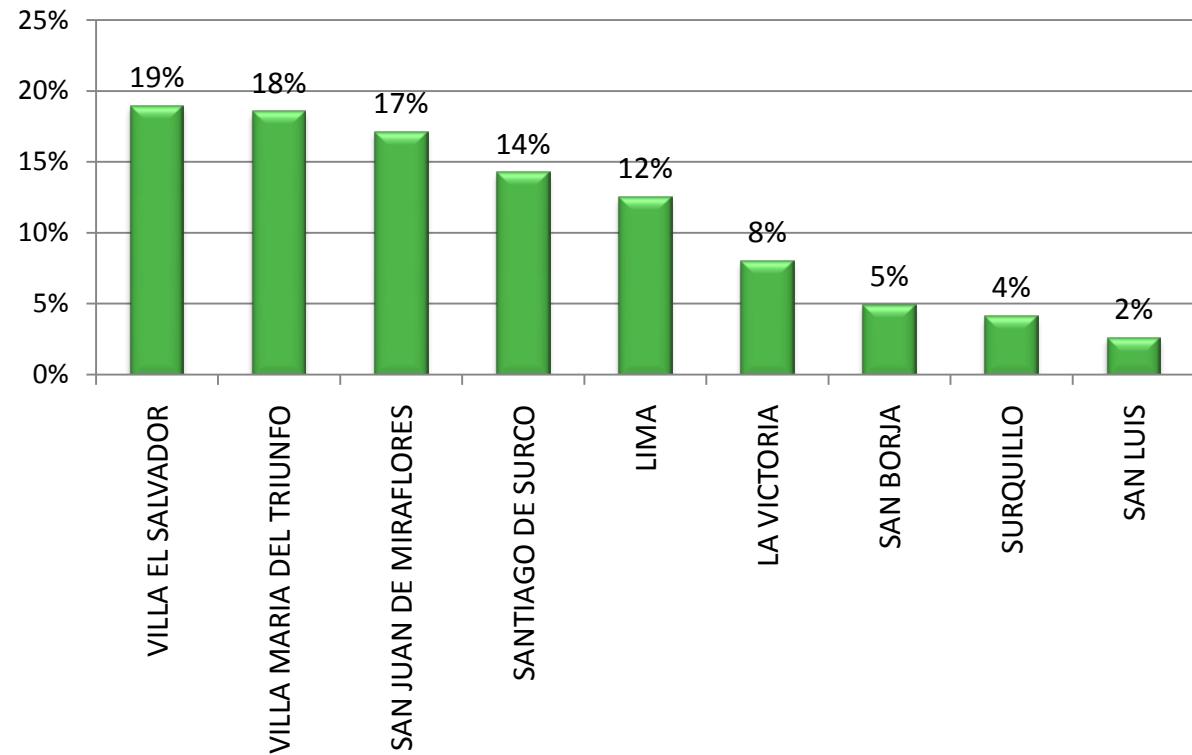


ZONA DE INFLUENCIA: TRAMO 1 (VILLA EL SALVADOR A MIGUEL GRAU)

2.3 MM PERSONAS (27% POB. DE LIMA)

DISTRITOS TRANSITADOS POR LÍNEA 1 -METRO DE LIMA	POBLACIÓN
VILLA EL SALVADOR	436
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	426
SAN JUAN DE MIRAFLORES	393
SANTIAGO DE SURCO	327
LIMA	287
LA VICTORIA	183
SAN BORJA	112
SURQUILLO	92
SAN LUIS	57
Otros(36)	6,168
Total general	8,481

Distritos transitados por Línea 1 - Metro de Lima



ZONA DE INFLUENCIA: TRAMO 2
1.2 MM DE PERSONAS (14% DE LA POB DE LIMA)
(EN TOTAL 3.5 MM DE LA POBLACIÓN DE LIMA 41%)



**Metro
de Lima**



EMPRESA PRIVADA



Empresa: GyM Ferrovías S.A.

Marca: Línea 1 Metro de Lima



75%



25%

RELACIÓN CONTRACTUAL

Concedente



Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Regulador



Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad
Autónoma del
Tren Eléctrico

Dirección General
de Concesiones
en Transportes



Concurso Público – Licitación
Operación, mantenimiento e inversiones obligatorias
(Adquisición de Material Rodante y Construcción de Taller Mantenimiento)

VISIÓN



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

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.





ESTACIONES



VÍAS A NIVEL



VÍAS EN VIADUCTO ELEVADO



TRENES ANSALDO



PUESTO CENTRAL OPERATIVO



3

NUESTRO SERVICIO

LÍNEA DE TIEMPO

Oct. 2011
Entrega Tramo 1
21 km de
vías, 16 Estac. y
5 Trenes

Abril 2012
Inicio del
cobro al
público

3er Trim 2014
Tramo 2
12 km de
vías, 10 Estac. y
8 trenes Alstom

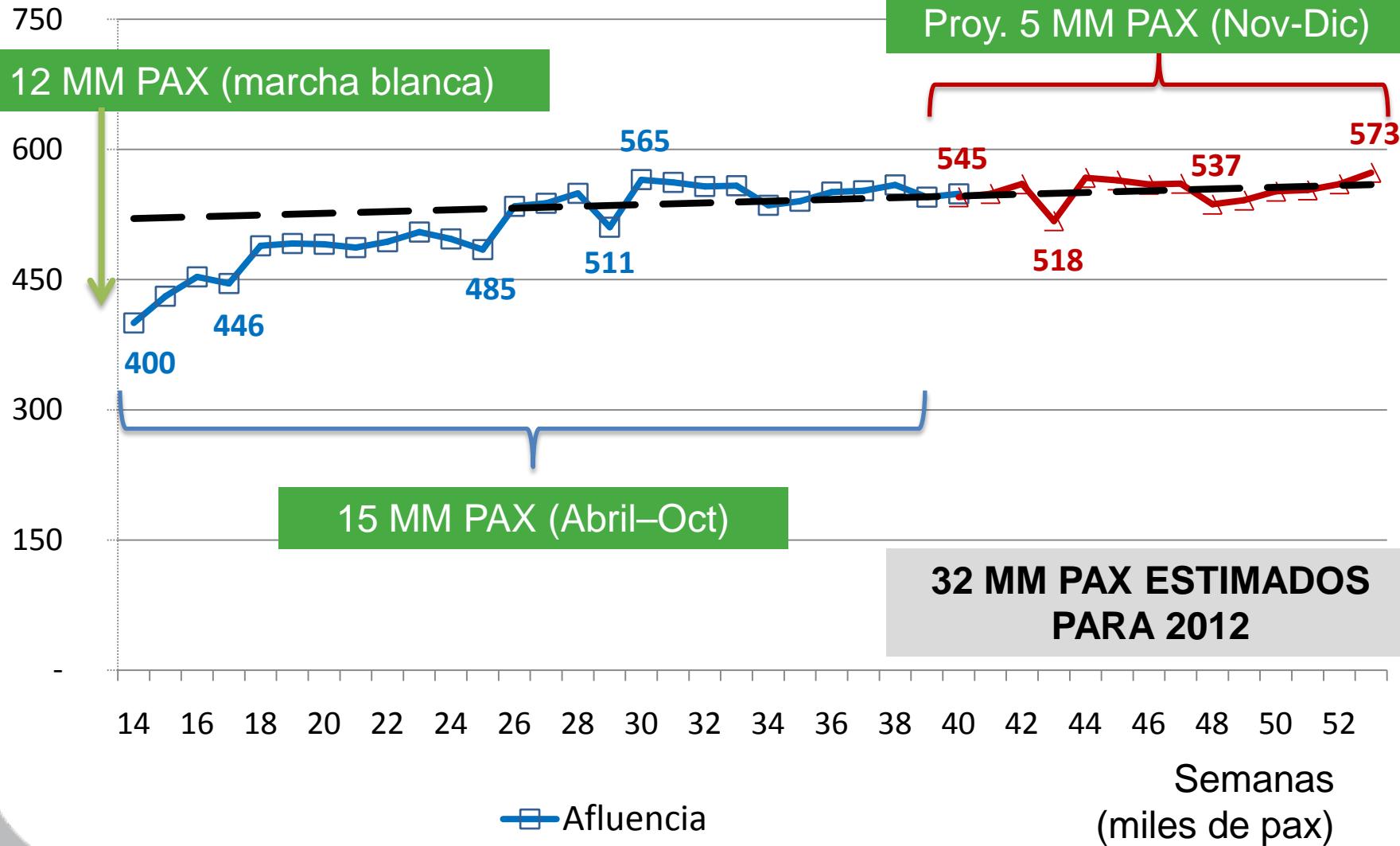
Ene 2012
marcha blanca
Tramo 1

Febrero 2013
Ingreso
progresivo de
11 Trenes
Alstom
al Tramo 1



Metro
de Lima

MAS DE 27 MM DE CLIENTES TRASPORTADOS HASTA OCTUBRE





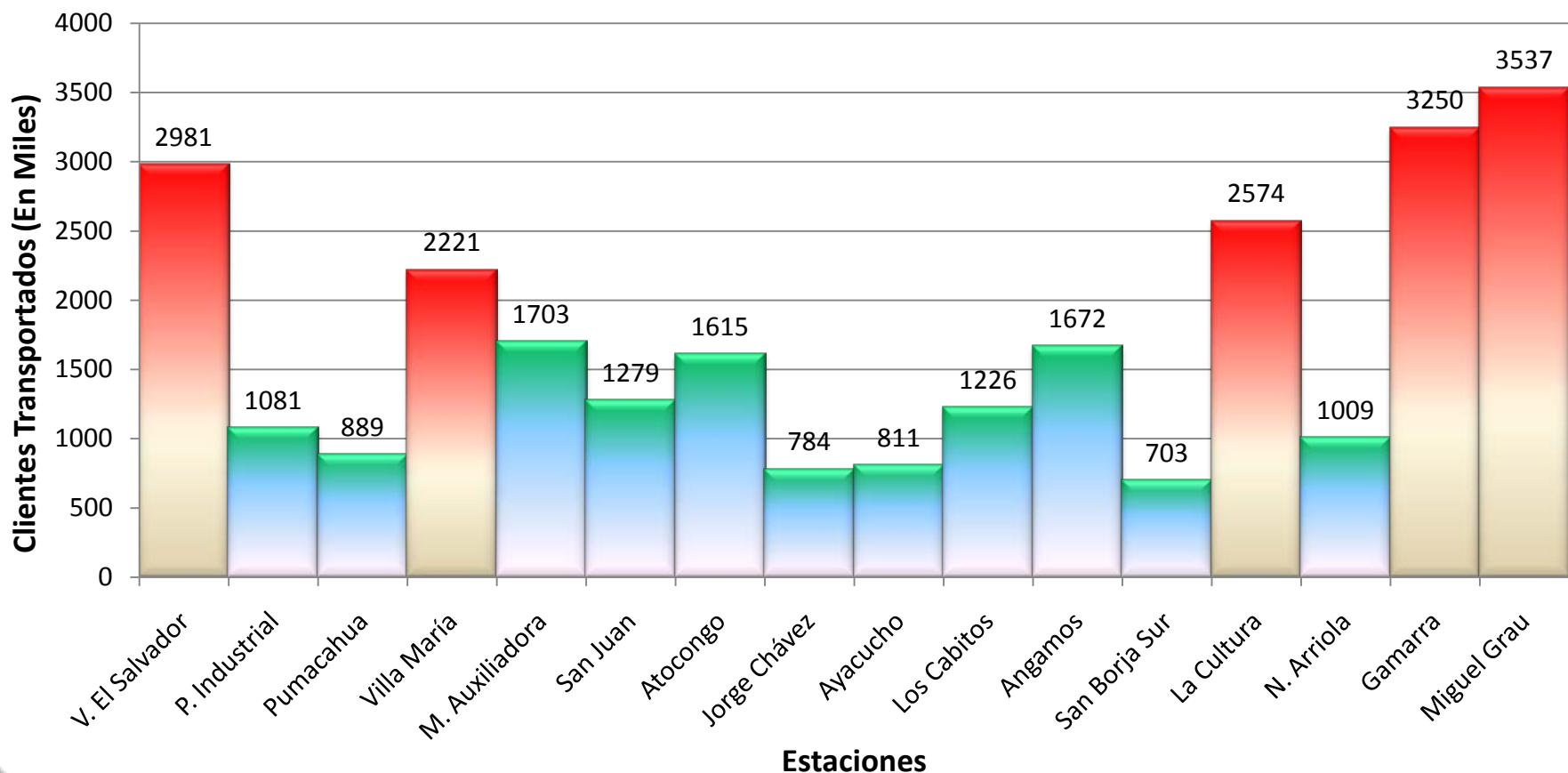
Metro
de Lima

AFLUENCIA POR ESTACIÓN ABRIL - OCTUBRE



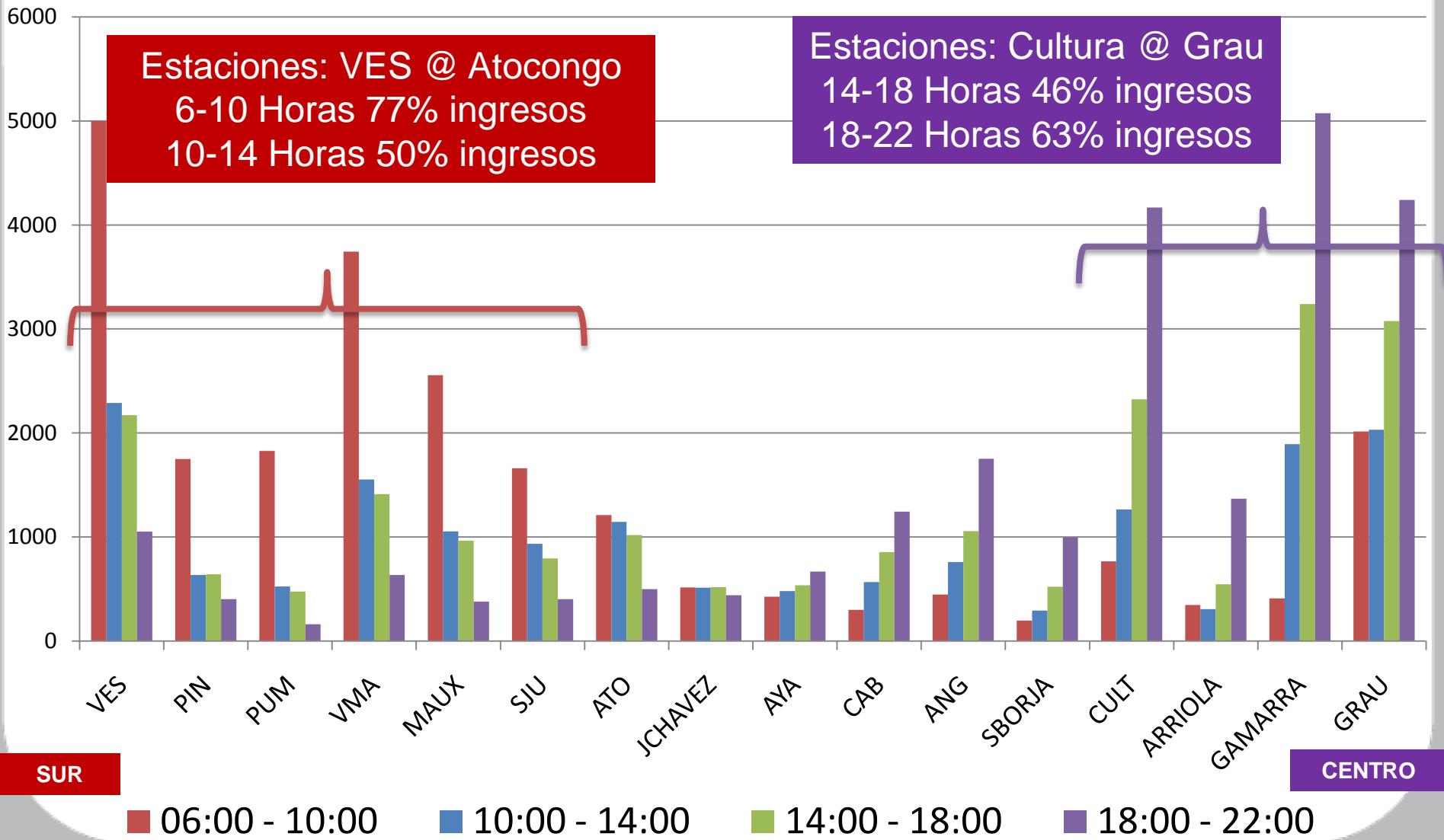
Afluencia de: **15.264 MM Personas.**

- 57% - Estaciones: VES, VMA, CUL, GAM y MIG
- 43% - Resto de Estaciones



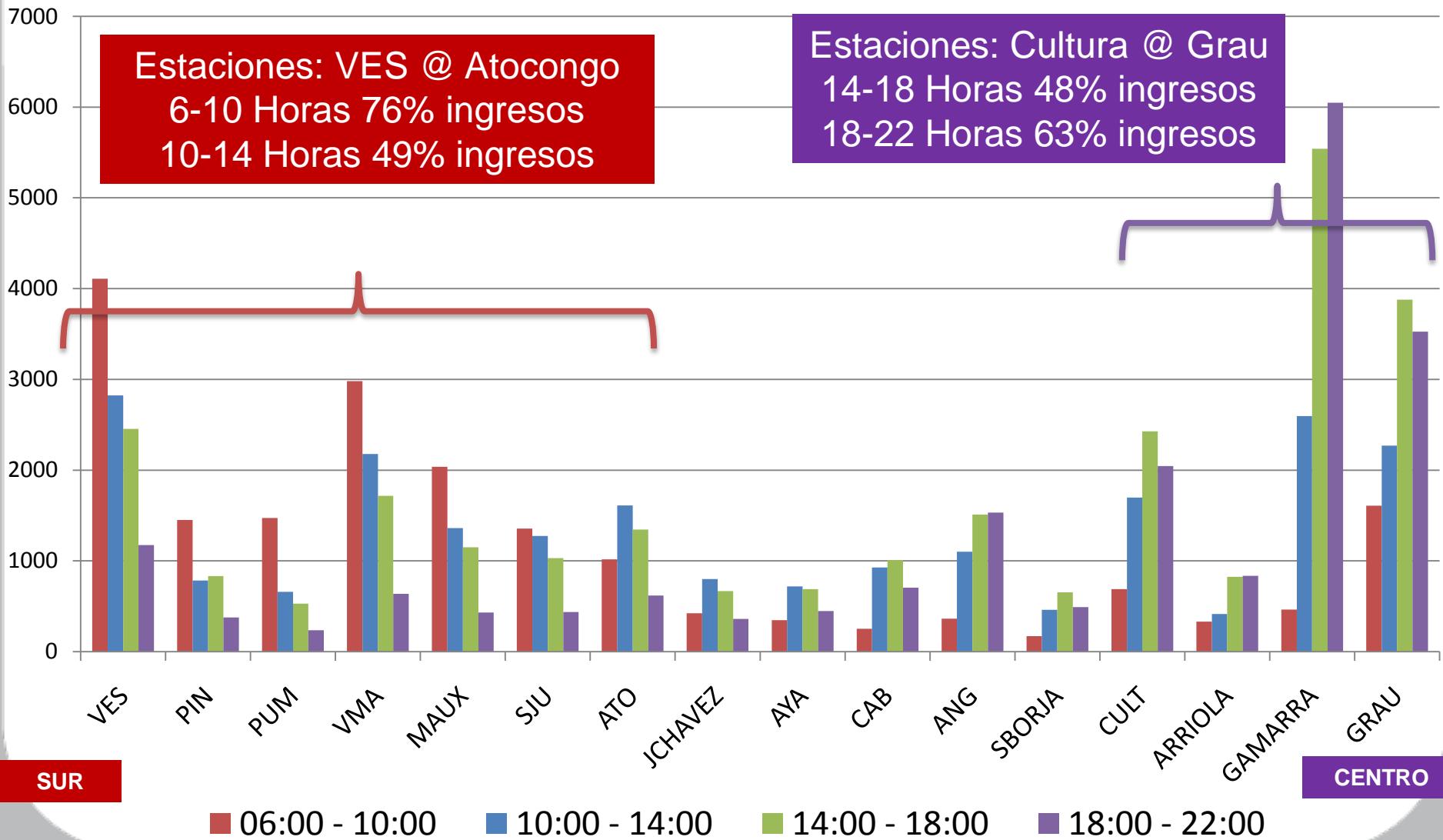
AFLUENCIA: LUNES 24/09

83,000 CLIENTES



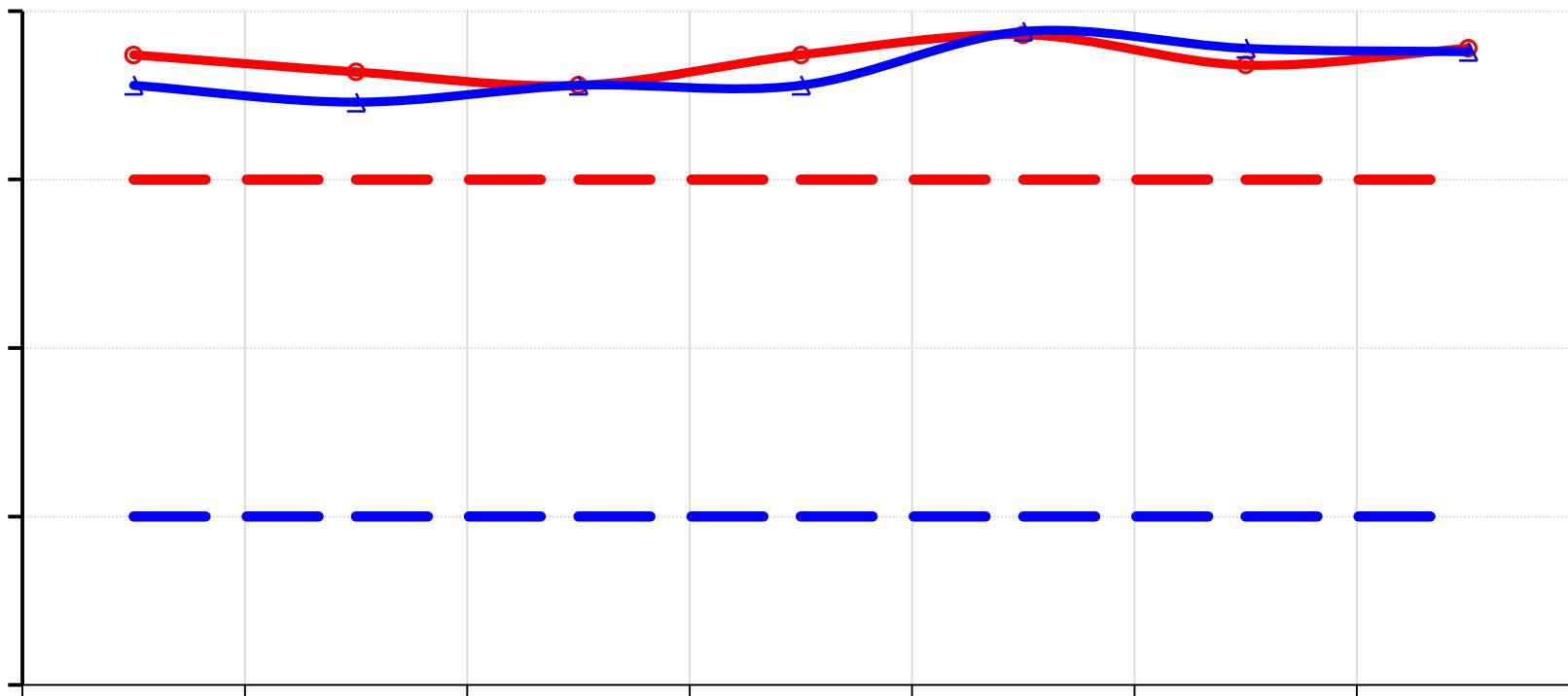
AFLUENCIA: SÁBADO 29/09

87,000 CLIENTES



NIVELES DE SERVICIO 2012

ABRIL – OCTUBRE



Prom.: 98.6% ●
Contractual: 95%



Prom.: 98.3%
Contractual: 85%

CONOCIENDO A NUESTROS CLIENTES

EL PERFIL DE NUESTROS CLIENTES:
56% SON MUJERES

28% TIENE ENTRE 26-35 AÑOS
26% TIENE ENTRE 36 Y 45 AÑOS DE EDAD

75% LO USA PARA IR A TRABAJAR

55% LO USA ENTRE 7 Y 12 VECES POR SEMANA
37% LO USA ENTRE 2 Y 6 VECES POR SEMANA

FUENTE: ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE JUNIO 2012

Paso 1



Paso 2



Paso 3



Paso 4



Paso 8



Paso 7



Paso 5



Paso 6



SE IDENTIFICARON 54 MOMENTOS DE LA VERDAD.

ENCUESTA CONTRACTUAL (Consultora: ARELLANO MKT)

90% ENTRE SATISFECHOS Y MUY SATISFECHOS

99% NOS RECOMIENDAN

EVALUACIÓN DE CLIENTE INCOGNITO

90% DE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS.

NOMINACIÓN A CREATIVIDAD EMPRESARIAL:

“TRANSFORMANDO LAS ESTACIONES Y TRENES EN ESPACIOS DE EDUCACIÓN CIUDADANA”.

Servicio al Cliente

Servicios Públicos

Educación.



Campaña Educativa que fomenta la Cultura Ciudadana a través del buen uso de nuestro sistema. Es **inclusiva**, maneja un **lenguaje coloquial**, **busca sensibilizar** y **generar una experiencia distinta de transporte** en el país.

Busca que el cliente sepa que.... ¡Contigo Somos Mejores!

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...



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...



Yo he aprendido a ceder

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



Yo no me paso de la raya

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



Yo respeto a los demás

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





Línea
1
Metro
de Lima



VIDEO

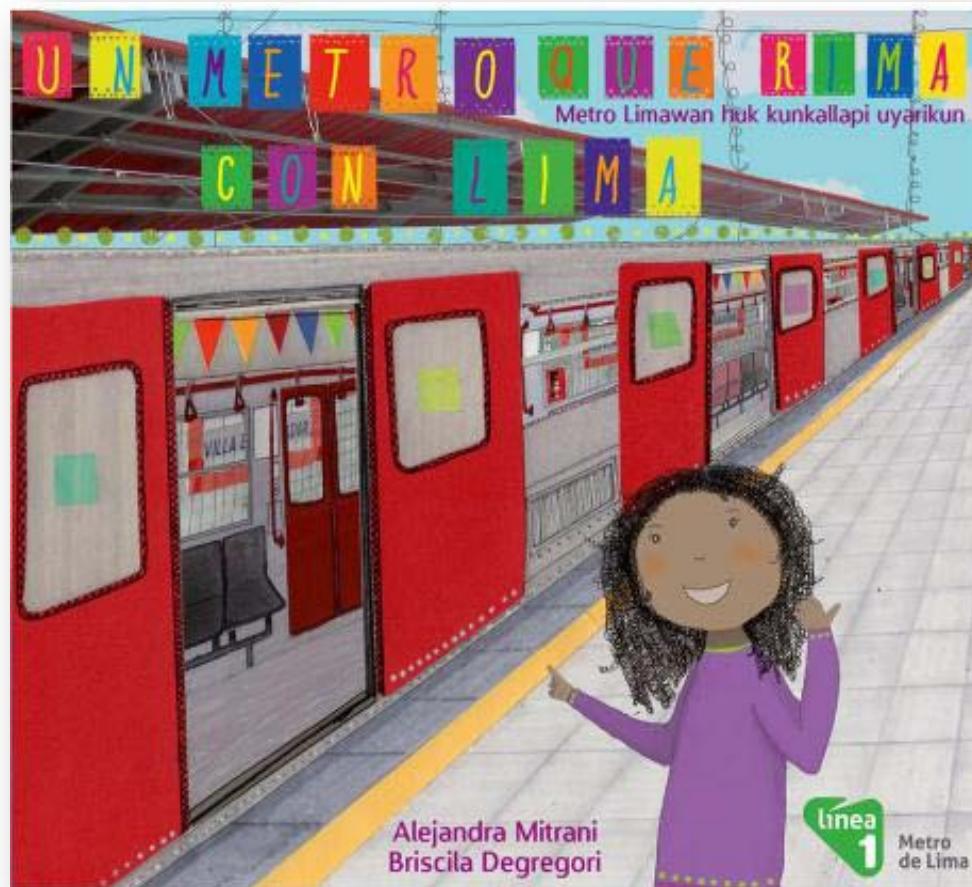


Transformamos nuestras estaciones y trenes
en espacios de educación ciudadana



Metro
de Lima

LIBRO ÁLBUM ILUSTRADO



3,898 libros repartidos
40% + a la afluencia normal de niños

VISITAS GUIADAS



62 VISITAS
MAS DE 2,820 VISITANTES

ALQUILER DE ESPACIOS PUBLICITARIOS





ALQUILER DE ESPACIOS PUBLICITARIOS





Metro
de Lima

FEBRERO – OCTUBRE 2012



Mes	Nº de Fans
29 Febrero	611 fans
31 Marzo	9,498 fans
30 Abril	23,024 fans
31 Mayo	33,565 fans
30 Junio	42,988 fans
31 Julio	57,749 fans
31 Agosto	68,574 fans
30 Setiembre	84,268 fans
31 de Octubre	92,399 fans

¡Ya llegan los trenes de última generación!

Línea Uno

A 92.399 personas les gusta esta página • 1.720 personas están hablando sobre esto

Agaga las categorías de tu lugar
Este es el Facebook OFICIAL de la Línea 1 del Metro de Lima.

Información Fotos Me gusta Bienvenidos Estaciones

92.399



- La mayoría de nuestros fans tienen en promedio de 13 a 24 años de edad.
- El 45.2% son mujeres y el 54.7% hombres.
- 87.324 visitas provienen de Perú, 878 de México y 426 de Argentina.



Metro
de Lima

4

SIGUIENTES PASOS



TALLER DE MANTENIMIENTO MAYOR (AVANCE AL 37%)



LLEGADA DE TRENES ALSTOM

Noviembre 2012
Llegada a puerto
del 1er tren

En Febrero 2013
Inicio de
operación
del 1er tren

Diciembre y
Enero 2013
Pruebas
1er tren

Durante el 2013
Ingreso
progresivo 10
trenes adic.



TREN ALSTOM



TREN ALSTOM



**Metro
de Lima**

5

CIERRE

AL 31 DE OCTUBRE:



**TRANSPORTAMOS
MAS DE 27 MILLONES DE CLIENTES**

**RECORRIMOS
MAS DE 18 VUELTAS A LA TIERRA**

**RECORREMOS
1 TUMBES-TACNA POR DÍA (2.600 km)**



AL 31 DE OCTUBRE:

½ HORA DE TIEMPO AHORRADO POR CLIENTE



Metro
de Lima

**13.5 MILLONES H-H
AHORRADAS O GANADAS**

**1,541 AÑOS AHORRADOS
Ó 22 PERSONAS DE 70 AÑOS**

**VAMOS 10 MESES DE OPERACIÓN
FALTAN 29 AÑOS**



Línea
1
Metro
de Lima



VIDEO



CONTIGO SOMOS MEJORES

SALIDA →

1° Aniversario Línea 1

Calidad





Metro
de Lima

GRACIAS