



Congreso Anual

# -33º Asamblea General de Alamys-

Integración de ciudadanos y territorios:  
"Movilidad como Servicio"

Del 1 al 5 de diciembre de 2019 • Medellín • Colombia

Alamys

Asociación Latinoamericana  
de Metros y Subterráneos



METRO  
DE MEDELLÍN  
CALIDAD DE VIDA

# Operación&Comunicación: Alianza estratégica

Capítulo  
**01**

Capítulo  
**02**

Capítulo  
**03**

Capítulo  
**04**

Capítulo  
**05**

Capítulo  
**06**

Capítulo  
**07**

Pasajero fiel

Comunicación & Operación:  
Alianza estratégica

“Ni loca  
Ni perseguida”

Pasajero descompensado

Buenos hábitos

Acciones culturales

Nuestra mirada



# Subterráneos de Buenos Aires

Un usuario

Un espacio con más de 1 millón y medio de pasajeros por día.

Un usuario fiel que transita todos los días convirtiendo al subte parte de su vida.

fiel.

Sentimos la responsabilidad de hacer del viaje una experiencia.



# Un usuario fiel

**El viaje en el subte se vive, desde que el usuario planifica el viaje hasta que llega a su destino.**

Es nuestra tarea comprender la importancia de una comunicación transversal a toda la empresa, teniendo como objetivo ser útiles y facilitadores hacia nuestros usuarios antes, durante y después de su viaje.



# Comunicación&Operación



# Comunicación & Operación

Desde la comunicación, la operación se torna más eficiente, segura, y transforma el mero acto de trasladar personas en una experiencia. Esto es lo que nos acerca de manera consciente a nuestros usuarios.

**La clave es comprender que el usuario es nuestro aliado y que hablar su lenguaje no significa que el mensaje pierda poder, sino que sea más efectivo.**



# "Ni loca, ni perseguida"



# “Ni loca, ni perseguida”

Es un compromiso del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires desarrollar políticas que construyan una sociedad en la cual hombres y mujeres tengan los mismos derechos y oportunidades.

Con el objetivo de avanzar y profundizar el cambio cultural en materia de género y a fin de visibilizar la violencia padecida por miles de mujeres en el transporte público, se creó la primera línea de reporte y contención a mujeres víctimas de acoso en el transporte público. A través del envío de un mensaje de texto al 22676 (ACOSO), de manera gratuita podrán reportar situaciones de acoso.



# Pasajero descompensado

Ante reiterados casos de retrasos en la operación por causa de personas descompensadas durante el servicio, pensamos una campaña simple y efectiva.

De esta manera, preferimos hablar de la importancia en el actuar rápidamente y que, en muchos casos, el simple acto de trasladar al pasajero descompensado al andén, podría salvar vidas.

**La alianza con el usuario nos garantizó poder actuar mejor ante una contingencia.**



**Cada minuto es fundamental para salvar una vida**

Por favor, si ves que alguien se siente mal o tiene una emergencia, tratá de ayudarlo a bajarse del coche.

En la estación podemos atenderlo más rápido y mejor.

 Subte  
Buenos Aires Ciudad

[buenosaires.gob.ar/subte](http://buenosaires.gob.ar/subte)

① ② ③ BAsubte



# Pasajero descompensado



Espacios en interior de coche. Mensaje claro con identificación cromática.

# Buenos Hábitos

Con esta campaña de hábitos intentamos no hablar de normativa, ni de penalidades, sino que **apelamos al cambio cultural** en la conducta de nuestros usuarios que modifique y corrija las acciones que, en muchos casos en hora pico (rush hour), se trasladan a problemas en la operación: zonas de coches sin ocupar, evitar obstruir las puertas de ascenso y descenso, priorizar a personas con capacidad disminuida, esperar detrás de la línea amarilla para evitar accidentes, etc.



# Buenos Hábitos



Libro de quejas disponible en boleterías



# Acciones culturales



# Acciones culturales

El desafío es operar con acciones culturales en simultáneo.

Es nuestra misión hacer que día tras día nuestros usuarios nos sigan eligiendo. Para eso trabajamos en sinergia con todo lo que sucede en la Ciudad de Buenos Aires.

El Subte no es un lugar estático: se encuentra en constante movimiento de punto a punto, como sus usuarios y las acciones que se desarrollan en la ciudad.

Así nuestro trabajo se entrelaza con todas las áreas para lograr que todas estas acciones que conectan la superficie con el mundo subterráneo sean realidad.



# Nuestra mirada

## Tiempo

Integración tecnológica para darle  
mejores servicios al usuario.

## pasión

Sentimiento de pertenencia.  
Cuidado y promoción de nuestra  
cultura y patrimonio.

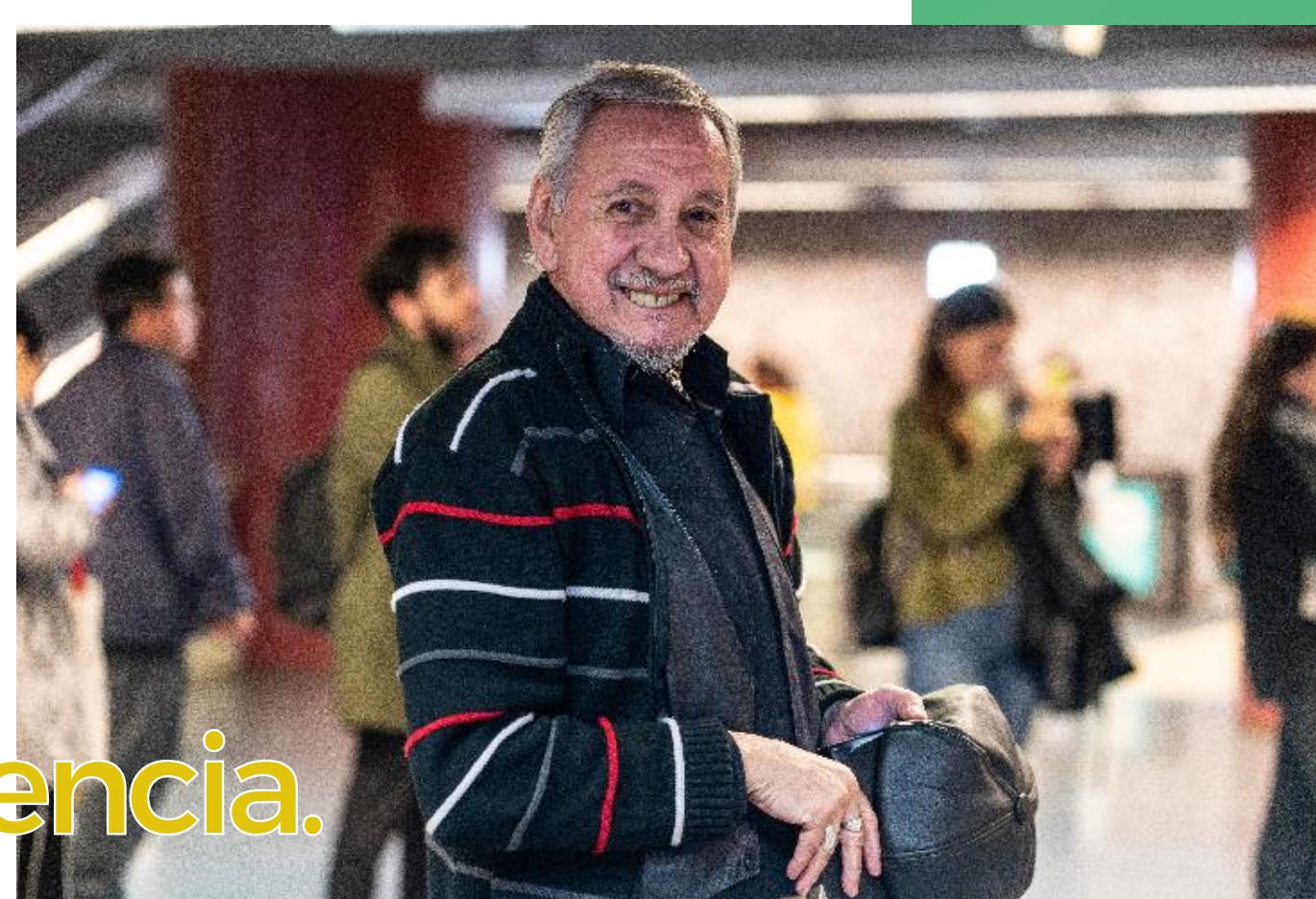
## movimiento

Motivar, conectar y promover hábitos  
y conductas que mejoren la calidad  
de vida de nuestros usuarios.



# Nuestra mirada

**Lo más  
importante:  
la operación  
como experiencia.**







# ¡Gracias!

4/12/2019

33° Asamblea General de Alamys

Alamys

Asociación Latinoamericana  
Metros y Subterráneos

