



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





# Cultura LÍNEA 1

Transformar nuestras estaciones y trenes en espacios de cultura ciudadana.

Pilar Nuñez Ulloa

8 años  
*Juntos podemos todo*



# Cultura LÍNEA 1

## Capítulo **01**

Visión  
LÍNEA 1

## Capítulo **02**

Cultura  
LÍNEA 1  
Estrategias

## Capítulo **03**

Mapa de  
experiencia del  
cliente  
Ej. Lactario

## Capítulo **04**

Lima y sus  
patas,  
estrategia de  
comunicación

## Capítulo **05**

Motivar la  
fidelización:  
Colaboradores,  
sentimiento  
pertenencia



# Visión LÍNEA 1



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.



33° Asamblea General de Alamys

# Cultura LÍNEA 1



En el marco del **MODELO DE INFRAESTRUCTURA SOSTENIBLE** para cumplir con los objetivos planteados como compañía, contamos con planes y programas dirigidos a nuestros grupos de interés.

## ESTRATEGIAS

Crecer y compartir con nuestra comunidad.

Transformar nuestras estaciones y trenes en espacios de educación ciudadana.

META

## BLINDAJE SOCIAL MUTUO

Buscamos generar confianza en nuestros pasajeros y la comunidad, a través del fomento del diálogo y la comunicación para así obtener su reconocimiento y apoyo implementando el concepto de 'valor compartido'.



# Cultura LÍNEA 1



## Crecer y compartir con nuestra comunidad

### ALIADOS POR NUESTRA COMUNIDAD

En articulación con la comunidad, las municipalidades, otras empresas y organizaciones, realizamos acciones que mitiguen riesgos para la población y nuestra operación.

- Ferias
- Arte urbano
- Recuperación de espacios públicos
- Recuperación de estaciones (Sala de lactancia)

### ARTE VECINAL

Promovemos iniciativas artísticas de agrupaciones de nuestra área de influencia directa.

### ACCIONES

### SALUD VECINAL

Promovemos la salud ofreciendo servicios preventivo promocionales en articulación con organizaciones sin fines lucro especializadas.

- En nuestras estaciones
- Con nuestra comunidad

### LÍNEA VERDE

Promovemos iniciativas sostenibles que aporten al cuidado del medioambiente.



# Cultura LÍNEA 1



Metro  
de Lima

Alamys  
Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos



Transformar nuestras estaciones y trenes en espacios de educación ciudadana.

## ACCIONES

### EDUCACIÓN EN VALORES

Formamos a nuestros pasajeros en el buen uso del sistema a través de conductas seguras.

- Lima y sus patas
- Contigo Somos Mejores

### PREVENCION EN NUESTRO SISTEMA

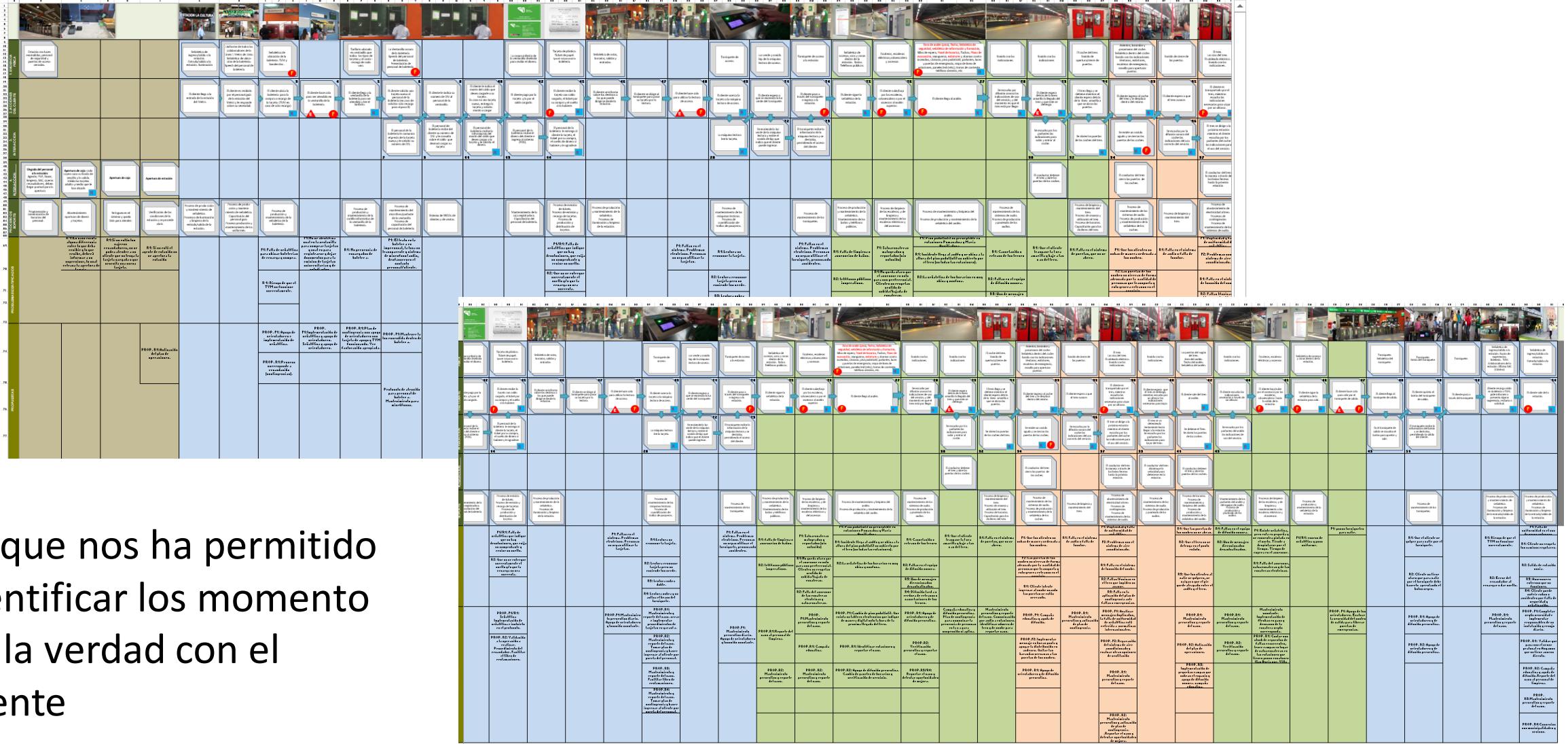
Diseñamos soluciones ante los riesgo identificados, formando a nuestro personal para la atención pronta y efectiva de nuestro pasajeros.

### ATENCIÓN A LOS PREFERENCIALES

Nuestros pasajeros preferenciales tienen especial atención desde su ingreso a las estaciones.

# Cultura LÍNEA 1

## La experiencia del cliente – mapa de experiencia

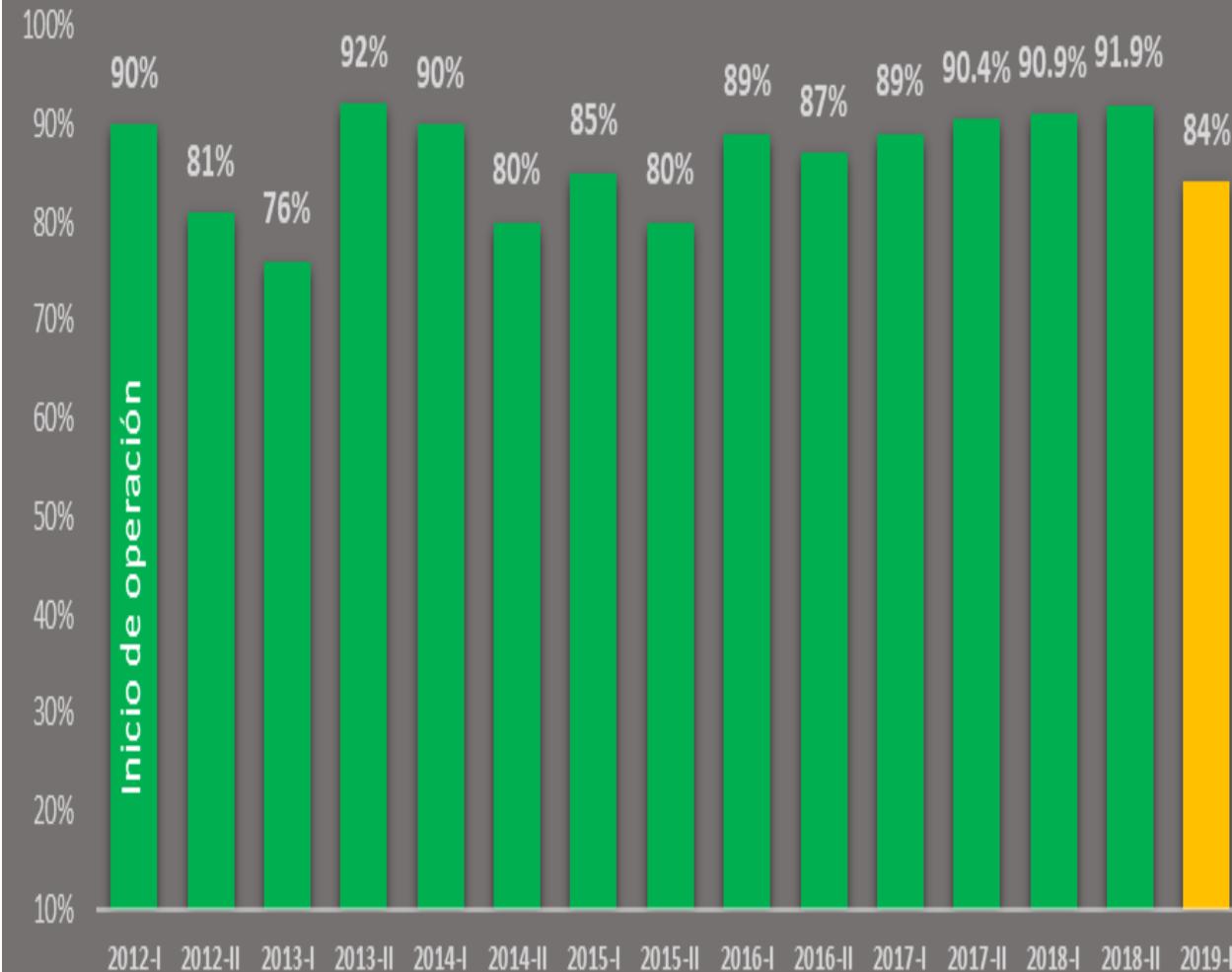


Lo que nos ha permitido  
identificar los momento  
de la verdad con el  
cliente

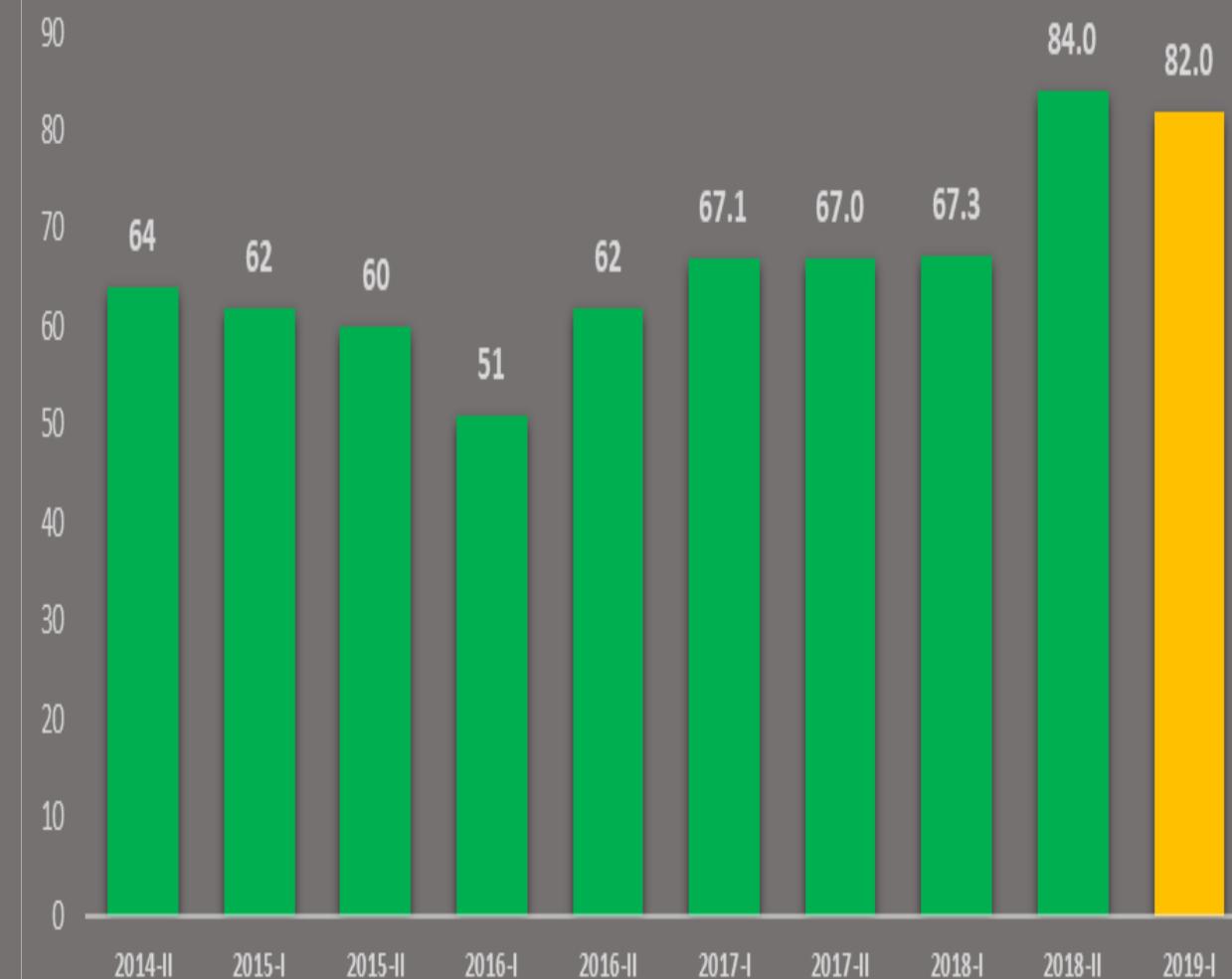
# Cultura LÍNEA 1

## La experiencia del cliente

### SATISFACCIÓN GENERAL



### NET PROMOTER SCORE NPS



# Cultura LÍNEA 1

## Educación en valores



# Cultura LÍNEA 1

## Educación en valores



LIMA EL PRIMI FLOR LUCAS FERMIN PEPÓN SARITA LISA MAMAMA

# Cultura LÍNEA 1

## Educación en valores

Generar cultura LÍNEA 1



Sentido de pertenencia

Programa de Educación Urbana

Identidades de actores sociales

Técnicas no imperativas



Vivencias de Nativos digitales

Enseñan a adultos

Cambio de actitud

Empatía



LIMA

EL PRIMI FLOR

LUCAS

FERMIN

PEPÓN

SARITA

LISA

MAMAMA

### Lima y sus patas



**LIMA**

**EL PRIMI**

**FLOR**

**LUCAS**

**FERMIN**

**PEPÓN**

**SARITA**

**LISA**

**MAMAMA**

Líder  
Moderna  
Cercado

Travieso  
Adaptado  
San Juan  
Lurigancho

Artista  
Moderna  
San Juan  
Lurigancho

PMR  
Sofisticado  
San Borja

PMR  
Progresista  
La Victoria

Desobediente  
Adaptado  
Villa El  
Salvador

Soñadora  
Conservadora  
San Juan de  
Miraflores

Culta  
Sofisticada  
San Borja

Fantasma  
Conservadora  
San Borja

**4,000 niños**

beneficiados en 2019

**170 colegios**

Capacitados en seguridad vial y ferroviaria en 2019

# Cultura LÍNEA 1

## Educación en valores

### Contigo somos mejores

**Formando a nuestros pasajeros**  
En LÍNEA 1 contamos con nueve conductas seguras que contribuyen a desarrollar una cultura que cuida y hace buen uso del sistema:

*“El 83% de nuestros pasajeros considera que somos generadores de cultura ciudadana.”\**

\*Evaluación de Satisfacción del Cliente, Arellano Marketing 2019 - I



Alamys  
Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos



Recarga con anticipación  
y por varios viajes



Mantén limpias  
las instalaciones



Deja libre el ascensor para  
uso exclusivo preferencial



Ingresar a la vía férrea  
es un delito



Espera el tren detrás de  
la línea amarilla



Ante un incidente presiona  
el botón de emergencia



En caso de una contingencia  
espera dentro del tren



Permite salir antes  
de entrar



Cede el asiento a los  
preferenciales

# Cultura LÍNEA 1

## Educación en valores

### Canales de comunicación-Trenes



Aplicaciones sobre y dentro de los trenes



# Cultura LÍNEA 1

## Educación en valores

### Canales de comunicación-Activaciones en colegios y parques



# Cultura LÍNEA 1

## Educación en valores

### Canales de comunicación-Redes sociales



# Cultura LÍNEA 1

## Educación en valores

### Canales de comunicación-Redes sociales



Línea Uno  
[@Lineauno.pe](https://www.facebook.com/Lineauno.pe)

Inicio  
Publicaciones  
Eventos  
Fotos  
Videos  
Comunidad  
Información  
Estaciones  
¿Quiénes somos?  
Notas

[Crear una página](#)

The screenshot shows a Facebook page for 'Línea Uno' with a banner image of a train and the text 'línea 1 la línea que une a todos'. Below the banner are standard Facebook interaction buttons: 'Te gusta', 'Siguiendo', 'Compartir', and '...'. A large blue button says 'Ver video'. The left sidebar has links for 'Inicio', 'Publicaciones', 'Eventos', 'Fotos', 'Videos', 'Comunidad', 'Información', 'Estaciones', '¿Quiénes somos?', and 'Notas'. A green button at the bottom left says 'Crear una página'. The main content area shows a post from 'Línea Uno' (8 hours ago) with the caption: 'El uso de las escaleras ayuda a fortalecer tu cuerpo y te llena de energía 🚶☀️. Realiza esta actividad saludable y dejemos libre el ascensor a quienes más lo necesitan 😊. #ContigoSomosMejores'. Below the caption is a photo of a person with red hair running up a set of stairs. To the right of the post are sections for 'Comunidad' (with stats like 845,051 likes and 843,917 followers), 'Información' (with contact info: 207-2900, www.lineauno.pe, and 'Servicio de transporte - Empresa de transporte y flete'), and a 'Publicaciones' section.

+ de 845,000  
seguidores en FB

# Cultura LÍNEA 1

## Atención a los preferenciales



### Sala de Lactancia en Estación Gamarra

Atención a binomio madre – niño en un sistema de transporte

**780** mujeres atendidas  
(agosto-nov 2019)



Servicio que ofrece un espacio privado para el momento de la lactancia.

**53** atenciones los sábados

(día de la semana de mayor asistencia)



Una obstetra de Lunes a sábado de 9 a 7 pm.

# Cultura LÍNEA 1

## Motivar la fidelización

Colaboradores, sentimiento de pertenencia



8 horas atendiendo directamente a pasajeros



**34 gerentes,  
superintendentes y jefes  
vivieron la experiencia de  
ser agente por un día en  
2019**

# Cultura LÍNEA 1

Colaboradores – Piloto Aprende y emprende



**15** mujeres  
emprendedoras

**15** familias fidelizadas



# ¡Gracias!

4/12/2019

33° Asamblea General de Alamys

Alamys

Asociación Latinoamericana  
Metros y Subterráneos



22