



Congreso Anual

# 33° 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



Metro  
de Lima

Alamys

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos



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.



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'.





## 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.

### 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.

## ACCIONES



Metro  
de Lima

Alamy

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos

**Transformar nuestras estaciones y trenes en espacios de educación ciudadana.**

### 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

### PREVENCIÓN EN NUESTRO SISTEMA

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

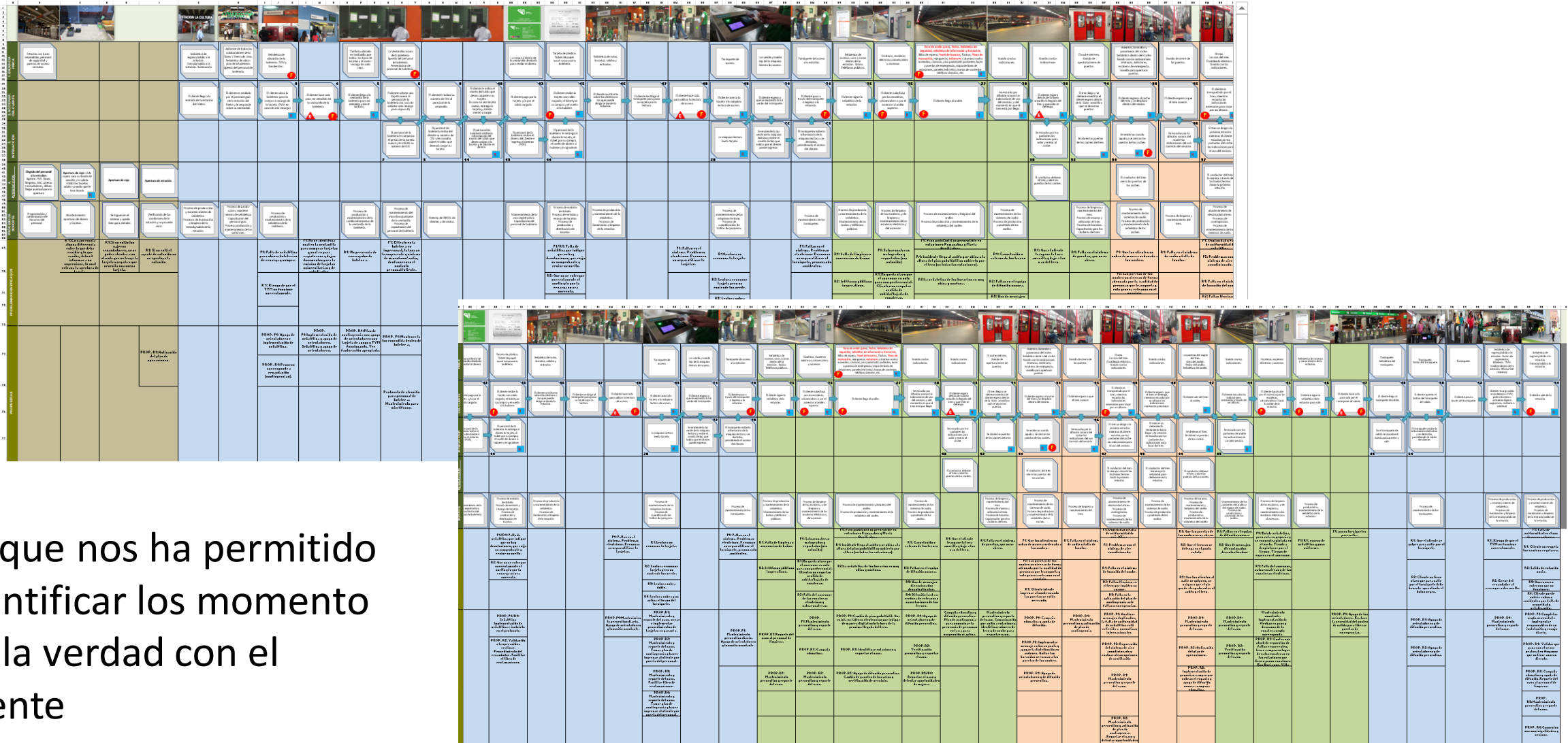
### ATENCIÓN A LAS PREFERENCIAS

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

ACCIONES





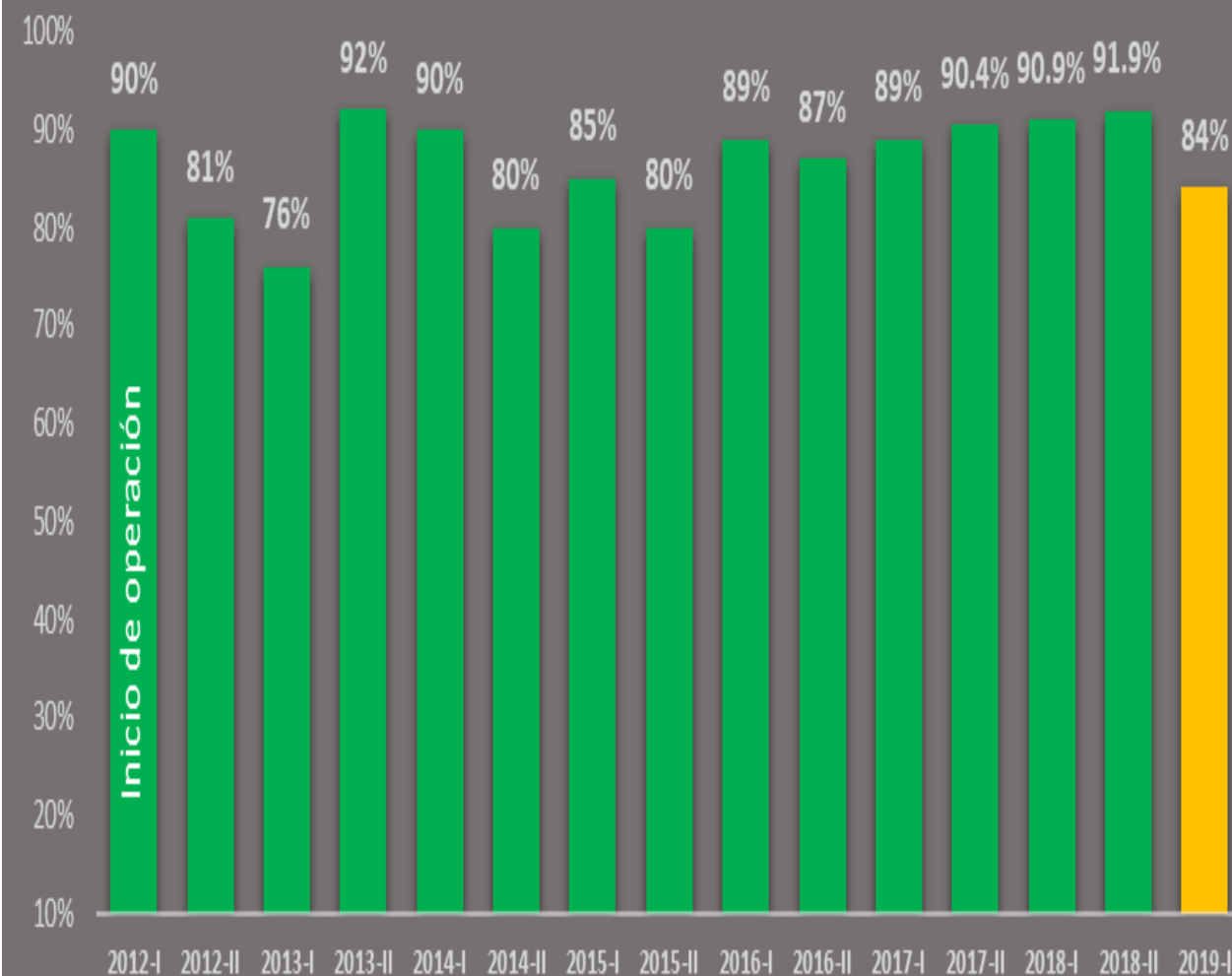




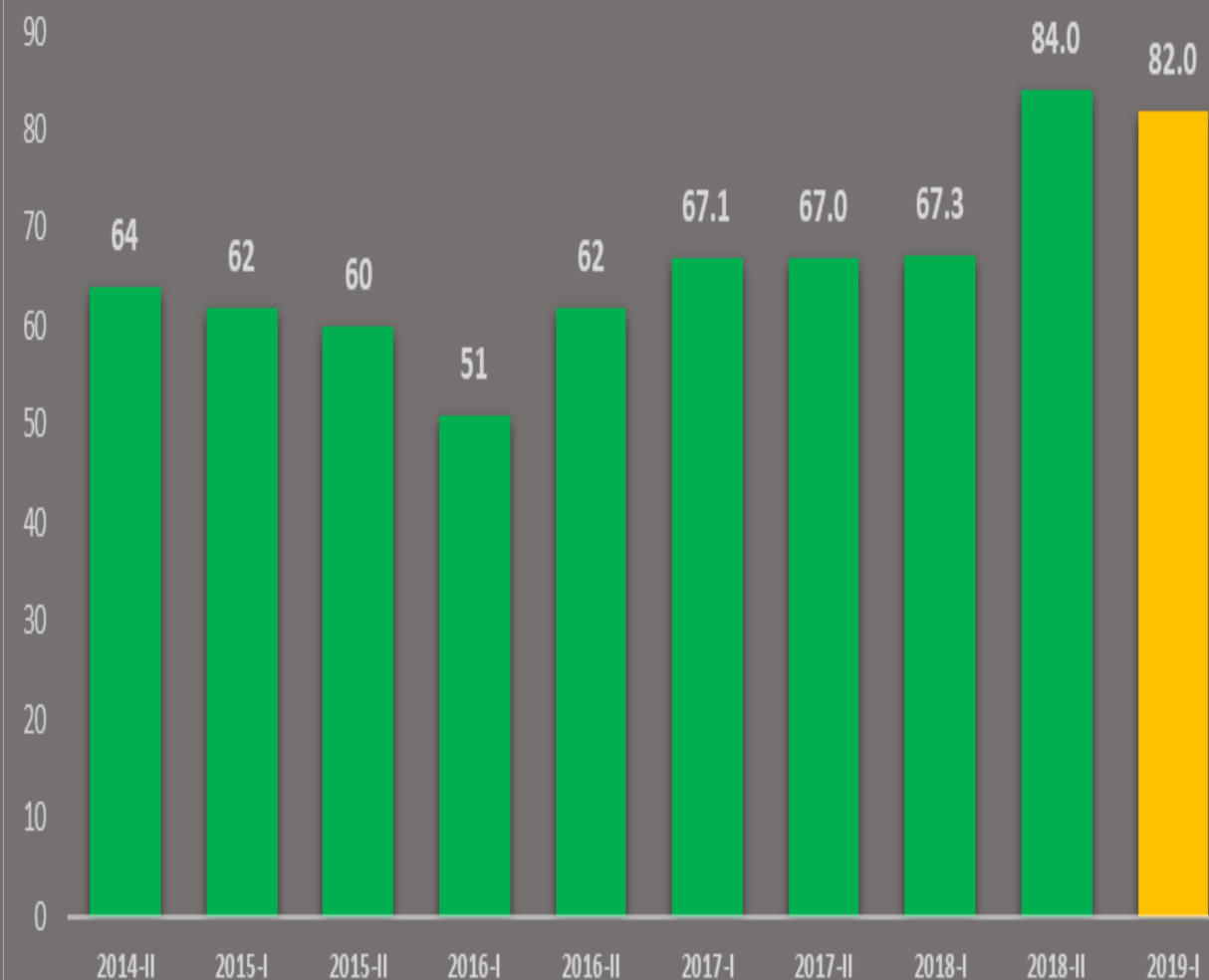
# Cultura LÍNEA 1

## La experiencia del cliente

SATISFACCIÓN GENERAL



NET PROMOTER SCORE **NPS**



# Cultura LÍNEA 1

## Educación en valores



# Cultura LÍNEA 1

## Educación en valores

Alamy

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos



LIMA

EL PRIMI FLOR

LUCAS

FERMIN

PEPÓN

SARITA

LISA

MAMAMA



Sentido de pertenencia

Programa de Educación Urbana

Identidades de actores sociales

Técnicas no imperativas

Identidades de tribus urbanas

Vivencias de Nativos digitales

Enseñan a adultos

Cambio de actitud

Empatía



LIMA

EL PRIMI FLOR

LUCAS

FERMIN

PEPÓN

SARITA

LISA

MAMAMA



Metro  
de Lima

Alamys

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos



## Lima y sus patas



**LIMA**

Líder  
Moderna  
Cercado

**EL PRIMI**

Travieso  
Adaptado  
San Juan  
Lurigancho

**FLOR**

Artista  
Moderna  
San Juan  
Lurigancho

**LUCAS**

PMR  
Sofisticado  
San Borja  
La Victoria

**FERMIN**

PMR  
Progresista  
La Victoria

**PEPÓN**

Desobediente  
Adaptado  
Villa El  
Salvador

**SARITA**

Soñadora  
Conservadora  
San Juan de  
Miraflores

**LISA**

Culta  
Sofisticada  
San Borja

**MAMAMA**

Fantasma  
Conservadora  
San Borja

**4,000 niños**  
beneficiados en 2019

**170 colegios**

Capacitados en seguridad vial y ferroviaria en 2019

## 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



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

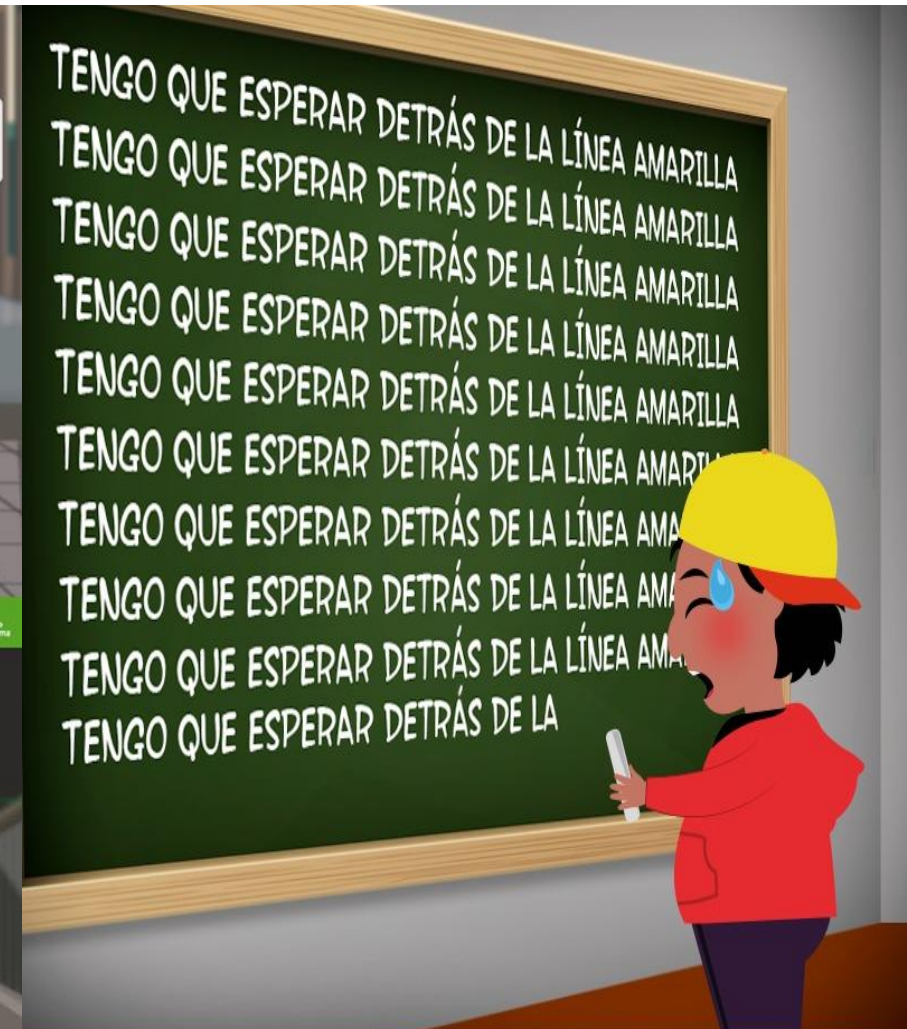
Canales de comunicación-Activaciones en colegios y parques

Alamys


Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos












Línea Uno  
@Lineauno.pe


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

Crear una página




Te gusta   Siguiendo   Compartir   ...   Ver video

**Publicaciones**



**Línea Uno**  
8 h · 🌐

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



**Comunidad**   Ver todo

- Invita a tus amigos a indicar que les gusta esta página
- A 845.051 personas les gusta esto
- 843.917 personas siguen esto
- Erwin Salas y 110 amigos más indicaron que les gusta esto o registraron una visita
- 5.567 visitas

**Información**   Ver todo

- 207-2900
- www.lineauno.pe
- Servicio de transporte · Empresa de transporte y flete

+ 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





# 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!

Alamys

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos

