



Nuevas oportunidades post-pandemia
Metro de Santiago
25 de Noviembre 2020



¿Como ha cambiado el entorno?

Pre-pandemia



Cambios Sociales

Pre Crisis 180



Foco en el mercado

Clase Media

Crecimiento Económico

Gestión / Capacidad

Unidad

Certeza

Post Crisis 180



Foco en el Estado

Pueblo

Demandas Sociales

Cercanía / Empatía

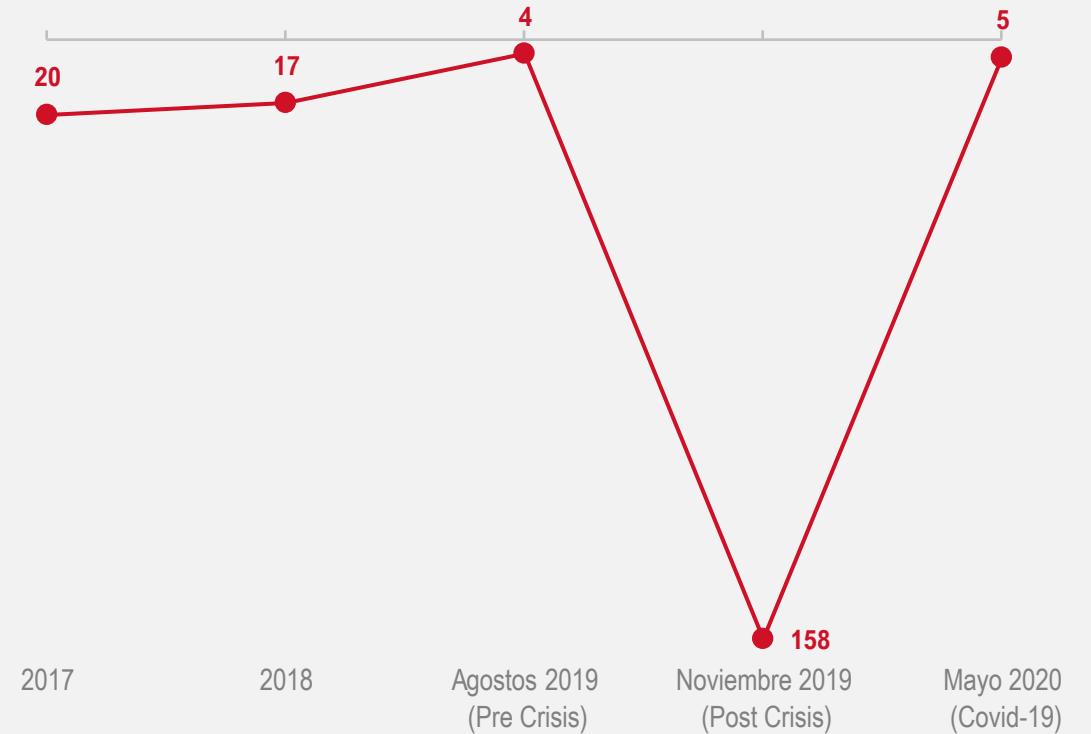
Polarización

Incertidumbre

Evolutivo Ranking Metro en Estudios Marcas Ciudadanas Cadem

*Mejor evaluación es acercarse al primer lugar

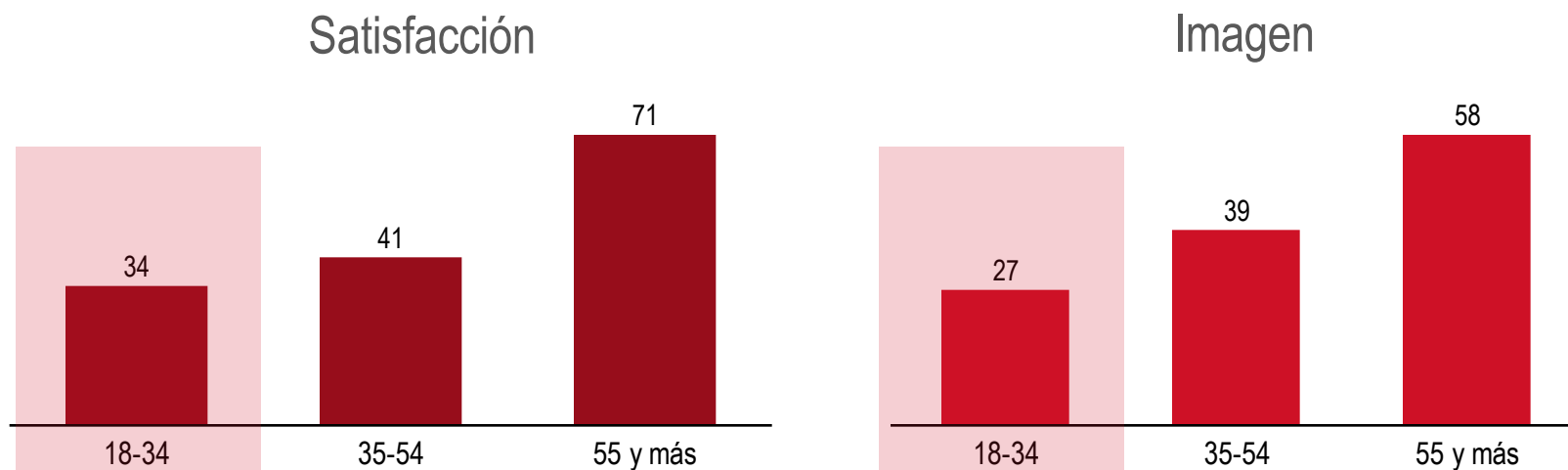
Fuente: Cadem - Estudio Marcas Ciudadanas



Cambio generacional

Tenemos una oportunidad de conectarnos de mejor manera las nuevas generaciones

En un contexto normal, sin Coronavirus, ¿Qué tan satisfecho te encuentras con el servicio de Metro?



Fuente: Informe Cadem para Metro de Santiago, Septiembre 2020.

Las generaciones que hoy tienen entre 0 y 34 años (Millenials y Generación Z) en el **2035 se estima que sean el 43%** de la población

Tenemos el desafío de encontrar una herramienta que nos permita adaptarnos fácilmente a los distintos segmentos que utilizan metro, ofreciendo servicios tanto para los jóvenes como adultos



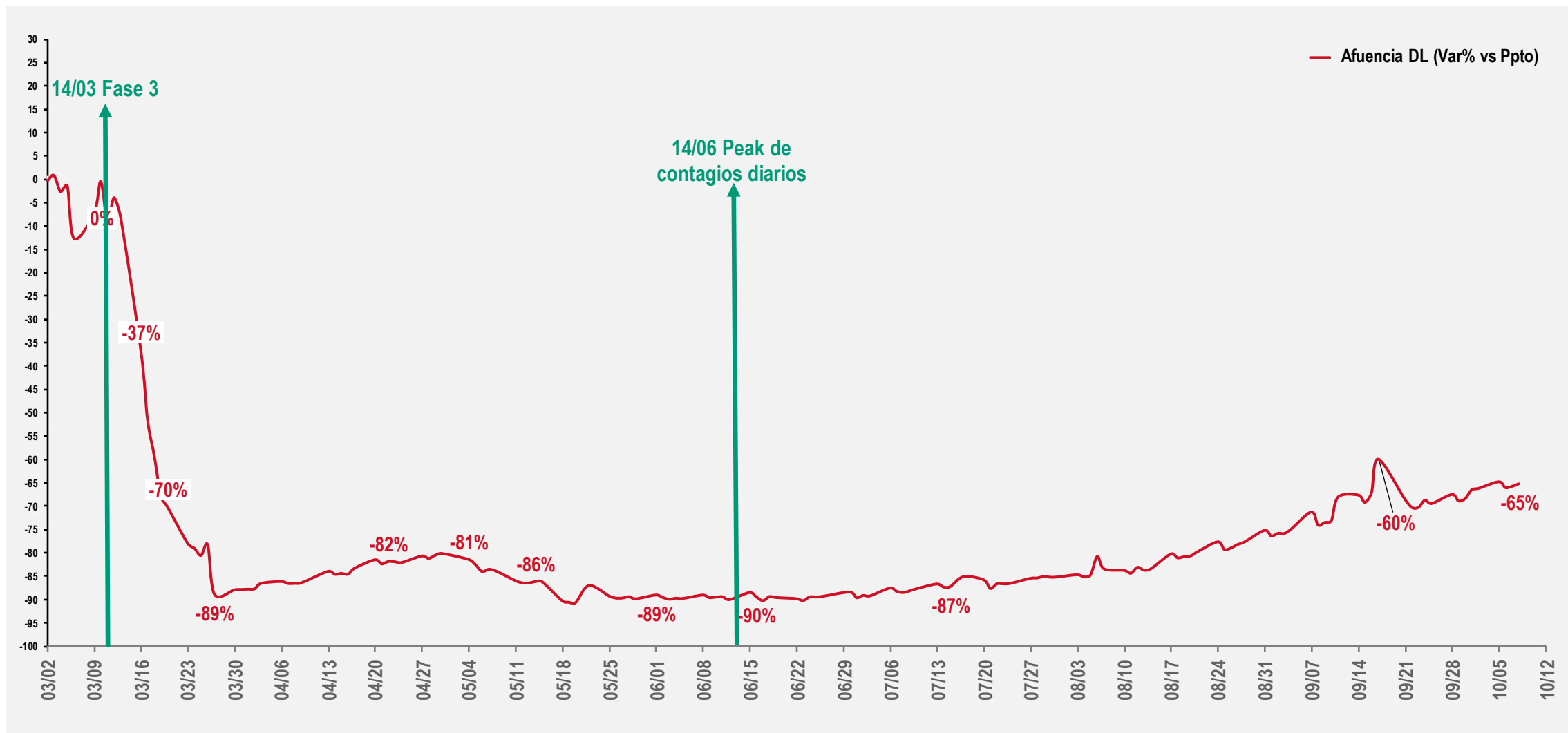
¿Como ha cambiado el entorno?

Post-pandemia



Efectos de la Pandemia

Desde que comenzaron las cuarentenas a la fecha la afluencia de Metro de Santiago ha disminuido 82%



Efectos de la Pandemia

El Covid-19 ha impulsado con más fuerza algunos cambios de hábitos.



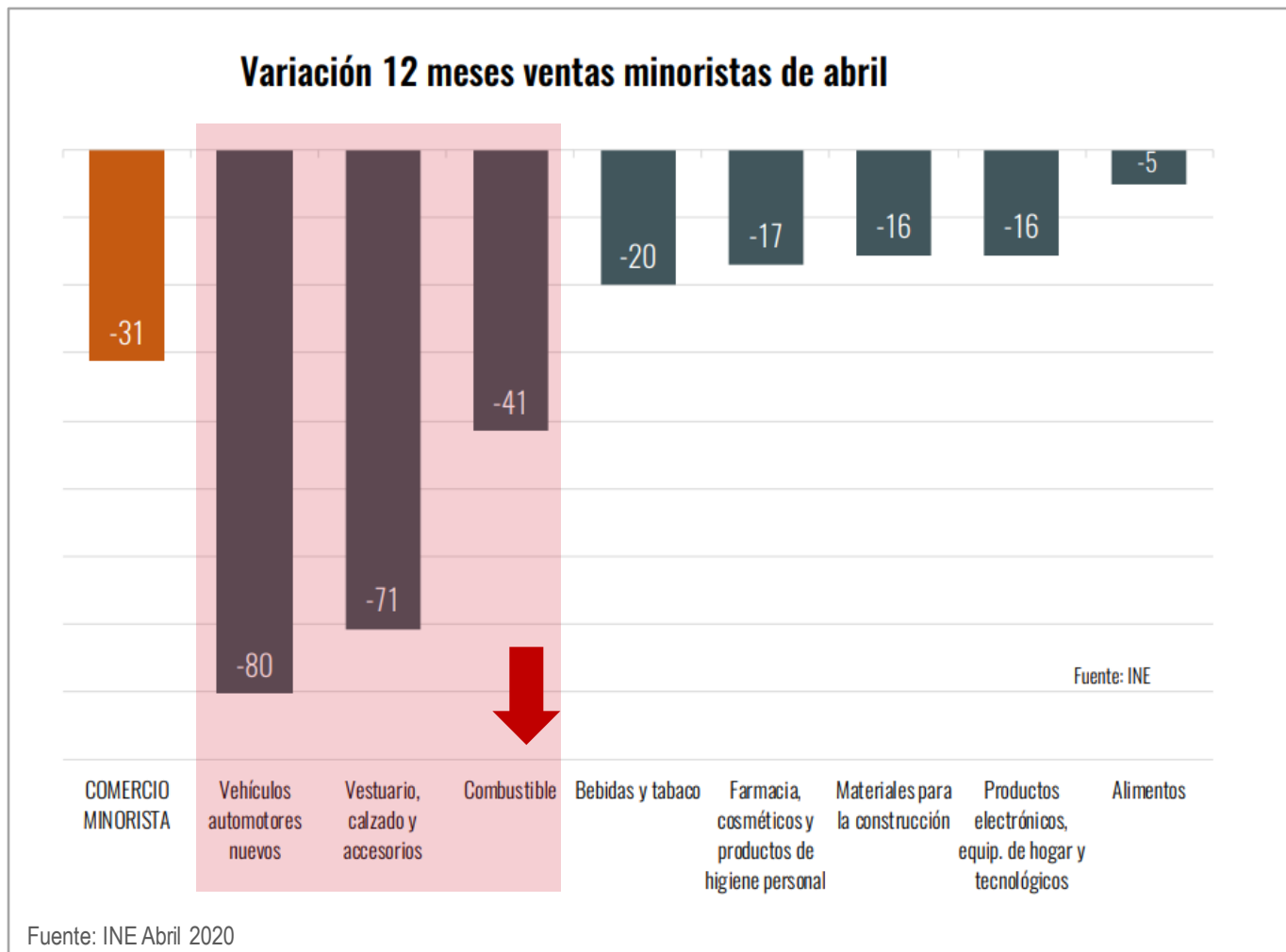
Pobreza – Hambre – Desempleo

Necesidades básicas: salud, alimentación

Rally round the flag

Miedo e incertidumbre

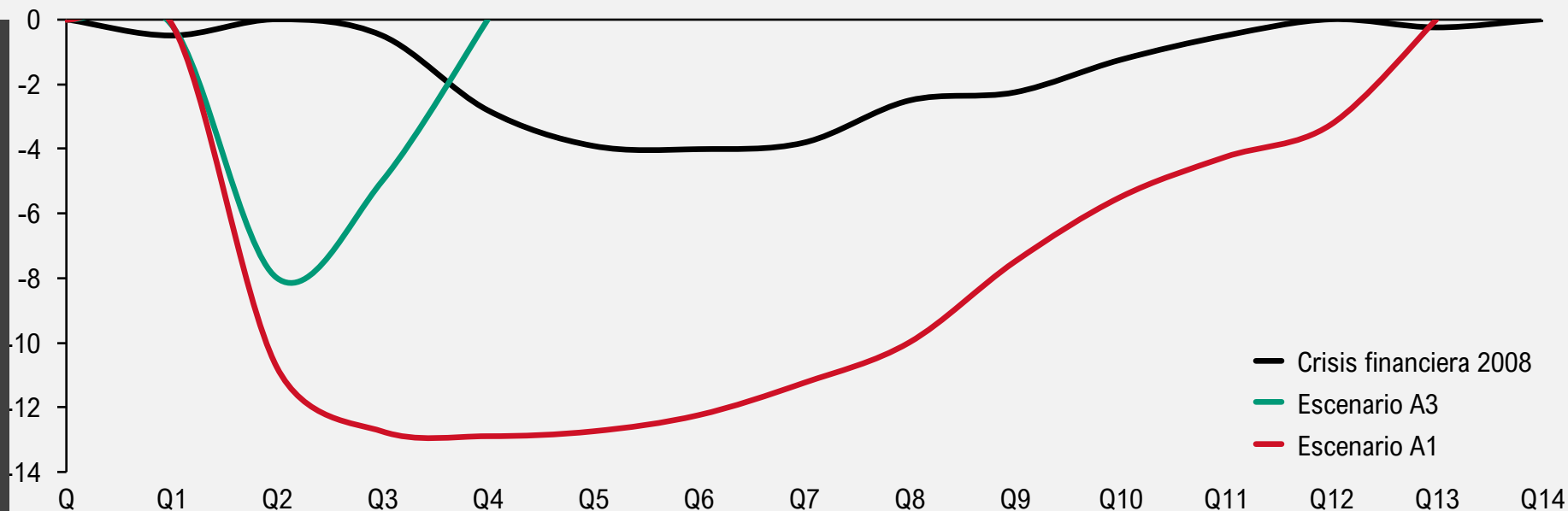
Se han concentrado los recursos en las necesidades básicas



Efectos de la Pandemia

○ Económico: Crisis catalogada como "la peor desde la Gran Depresión de 1929"

Estados Unidos,
comparación con la
crisis financiera de 2008
% reducción del PIB
real desde el pico
anterior

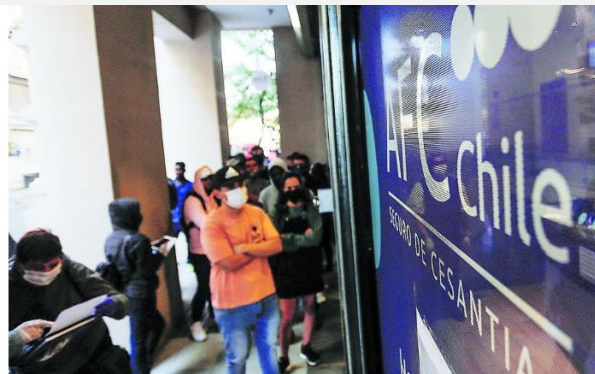


Fuente: Estadísticas históricas e los EEUU Vol3, Oficina de análisis económico, análisis equipo McKinsey en asociación con Oxford Economics

JP Morgan advierte “dramático” golpe al mercado laboral chileno, con tasa de desempleo “en las sombras” de 20%

Asegura que la tasa de desempleo no está reflejando claramente la situación, considerando que muchos están abandonando la fuerza laboral por la pandemia.

Francisca Guerrero HACE 22 HORAS

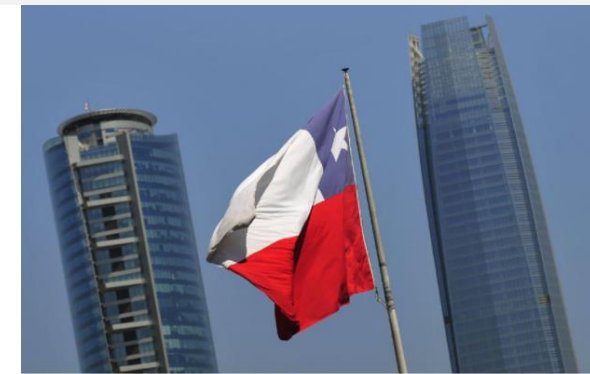


01/04/2020 FILAS DE PERSONAS EN LA AFG, PARA COBRAR SEGURO DE CESANTIA Mario Tellez/La Tercera

FMI baja proyección de PIB de Chile a -7,5% en 2020, pero sería el que menos caerá en la región

El Fondo Monetario Internacional realizó un fuerte recorte de 3 puntos porcentuales al escenario central para el país. Caída es mayor al 4,9% que se espera para el mundo. Para el próximo año anticipa un alza de 5% para Chile.

F. Guerrero / R. Cárdenas 26 JUN 2020 09:21 PM



Cambios de hábitos



Ecommerce

Desde el 23 de marzo la adopción de canales digitales fue 2,4 X veces el año anterior



**Aumenta
disposición a bajar
barreras a la prueba**



Probamos

- Comprar por internet
- APP de pedidos
- Marcas nuevas



Y nos gustó!



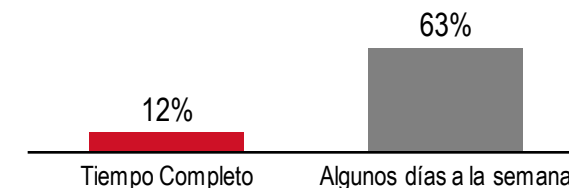
**Si cambiarán
los hábitos**



Teletrabajo

Solo el 20% de los trabajadores puede realizarlo y principalmente en Santiago

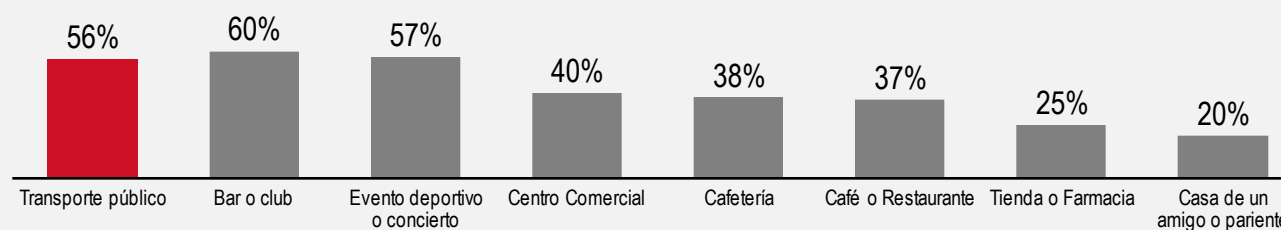
Estudio realizado a más de 400 firmas de diferentes sectores, reveló que **75% planea mantener la modalidad de teletrabajo una vez finalizada la crisis**



Distanciamiento social

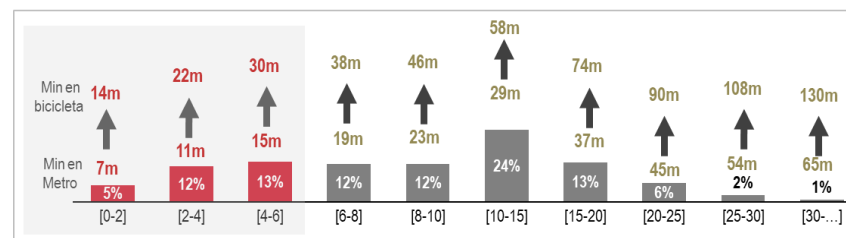
Sensación de temor de visitar lugares públicos

% Incomodidad en visitar lugares públicos (Accenture, junio 2020)



Cambio Modal

Existe un 20,5% de nuestros viajes que estaría expuesto a un intercambio modal a bicicleta y auto



Obstáculos al intercambio con bicicleta:

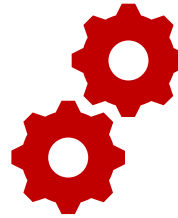
- Falta de infraestructura vial y de estacionamiento
- Condiciones climáticas
- Pendiente de la ciudad

La resiliencia es clave



Responder

Tomar medidas de respuesta adecuada a la crisis y asegurar la continuidad operacional



Reajustar

Administrar la crisis y evaluar posibilidades de retornos sostenibles en el tiempo



Reimaginar

Repensar la propuesta de valor en esta “nueva normalidad”, establecer implicancias de esta para el negocio y adaptarse al nuevo contexto para navegarlo satisfactoriamente



¿Que reimaginar?

Metro ya no solo mueve a pasajeros...

...Motor para Inclusión...

...Accesibilidad a Servicios Básicos...

...Núcleo Comunitario...

...Sostenibilidad Socio-Ambiental...

...Inclusión Comunitaria...



Nace el proyecto Reimagina



- 1 Reimaginando sin preconceptos, barreras u obstáculos actuales
- 2 Escuchando a la organización y fomentando la participación
- 3 Mirando otras industrias, negocios, países, entre otros



Nace el proyecto Reimagina

—○ Para su ejecución hemos conformado equipos multidisciplinarios a cargo de las siguientes 4 etapas:

¿Por qué adaptarnos?

1. Diagnóstico

- ¿Cómo es/será el nuevo contexto?
- ¿Cuáles son los desafíos que se nos presentan como Organización (CP/MP-LP)?
- ¿Qué necesidades/factores y capacidades son importantes de considerar y por qué? (internos y del entorno)

¿Cómo adaptarnos?

2. Innovación

- ¿Qué oportunidades tenemos de generar valor a partir de los desafíos identificados?
- ¿Cómo dar nuevo valor a nuestros activos actuales en el nuevo contexto?

¿Que adaptar?

3. Transformación

- ¿Cómo hacer más eficiente nuestros procesos y organización en el nuevo contexto?
- ¿Qué iniciativas priorizamos y como nos organizamos para abordarlas?

Adaptar...

4. Implementación

- ¿Cuáles son los elementos clave del negocio?
- ¿Cómo probar y materializar las ideas en un producto testeable?
- ¿De qué manera desplegar un producto testeado con éxito?

Comunicación y Gestión del Cambio



