

RE-IMAGINEMOS

EL TRANSPORTE  
URBANO SOBRE RIELES

POST PANDEMIA

Nuevas formas de  
comunicarnos con  
nuestros stakeholders

 CONGRESO ANUAL Y  
ASAMBLEA GENERAL

 | Uniendo  
Destinos



# Estrategia

## Blindaje Social Mutuo

### 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”.



# Comunicación con nuestros Stakeholders

## 2019 - Presencial

### Pasajeros

- Página web.
- Facebook.
- Audios en estaciones y trenes.

### Comunidad

- Capacitaciones en colegios.
- Capacitaciones con vecinos.

### Líderes de opinión

Reuniones presenciales con:

- Alcaldes.
- Periodistas.



## 2020 - Digital

### Pasajeros

Instagram  
Podcast  
Tablets en estaciones

### Comunidad

Capacitaciones vía zoom  
con vecinos y maestros

### Líderes de opinión

Reuniones virtuales con:  
Alcaldes  
Periodistas



# Comunicación con el pasajero

## Programa Conectando Ando



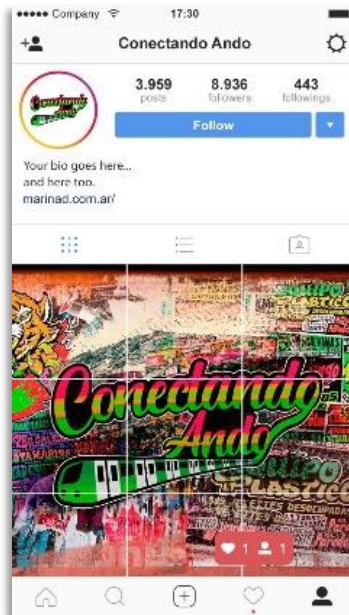
### META:

Fidelizar a los pasajeros de LÍNEA 1, comunicando a través de nuevos canales la promoción de mensajes para el buen uso del sistema construidos desde los mismos pasajeros.

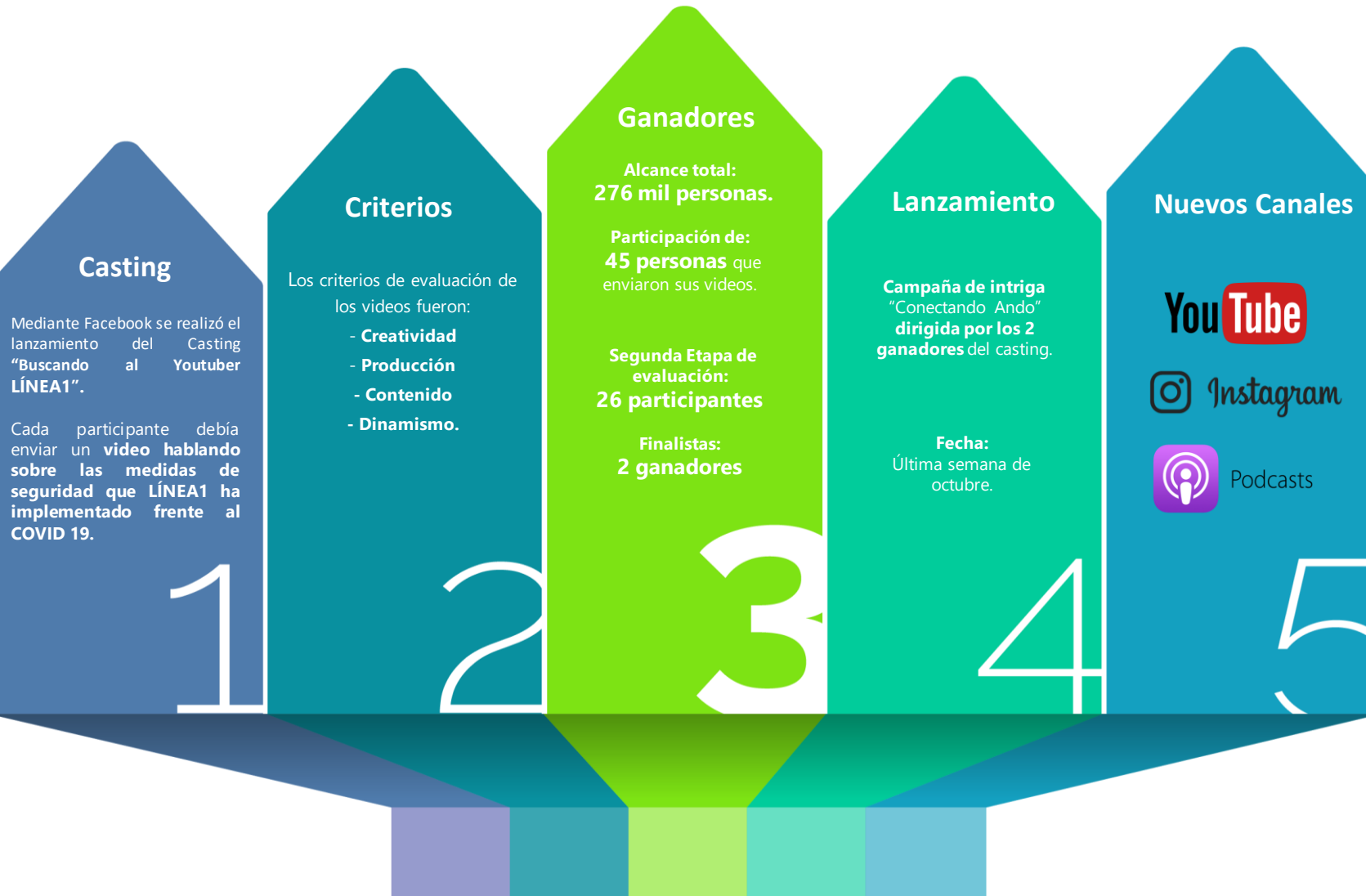


### DIRIGIDO A:

Pasajeros de LÍNEA 1 del Metro de Lima  
(53% son hombres entre 18 a 35 años según última Encuesta de Satisfacción)



# Concurso Conectando Ando



## Ganadores

William Roy



Jhonny Jesús



Se prevé tener un alcance de 100 mil personas mensuales en cada video.



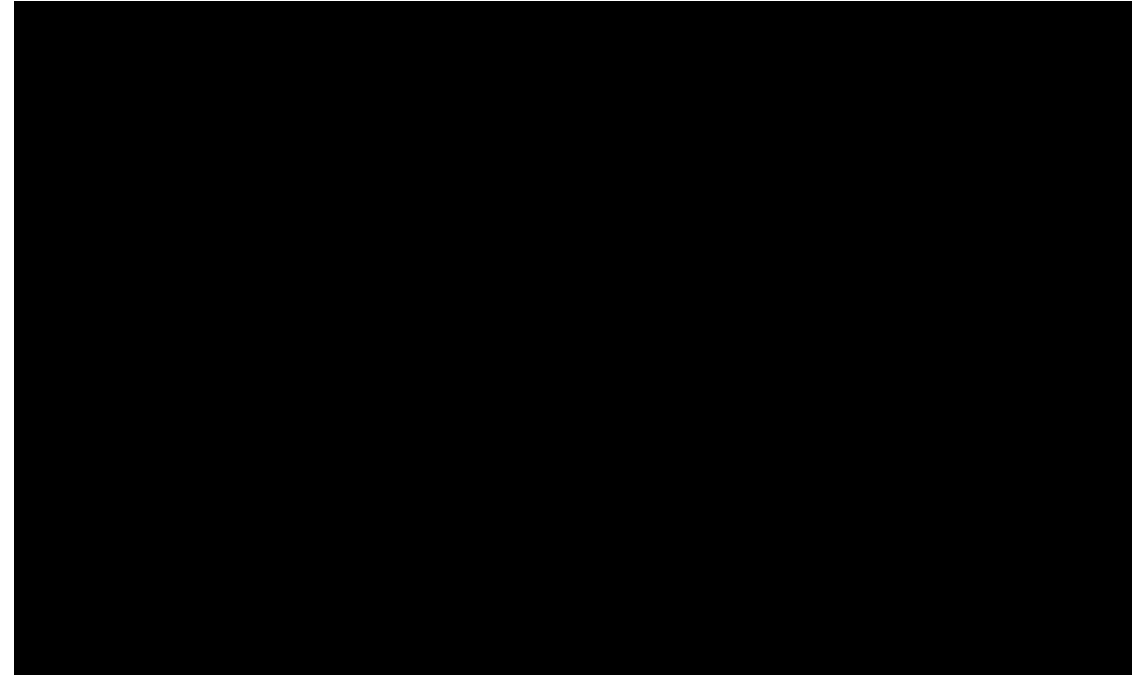
# Lanzamiento

## Conectando Ando

Lanzamiento



Piloto







# Programa

## Conectando Ando Podcast

### Transcendencia

Línea 1 te lleva sano y Seguro

### Objetivo Específico:

Brindar información oportuna y adecuada a las pasajeras para que tengan mayor conocimiento sobre el sistema.



### DIRIGIDO A:

Pasajeros de LÍNEA 1 del Metro de Lima

(47% son mujeres entre 18 a 35 años según última Encuesta de Satisfacción)



## ¿QUÉ COMUNICAR ?

### ¿Cómo viajar en LÍNEA 1?:

- Presentación del sistema
- Uso de la tarjeta (compra, recargada anticipada)
- Precio de los pasajes,
- Ingreso al sistema.

### Cultura ciudadana:

- Valores,
- Explotar las conductas meta.

### La nueva normalidad:

- Control de cuotas el ingreso (explicar)
- Uso de mascarillas,
- Cómo orienta el personal,
- Uso de ingreso preferencial,
- Recomendaciones de uso del sistema.

### Conectando Ando con historias:

Se Presentará la historia de dos pasajeros

### Conociendo a los héroes:

- Presenta a dos colaboradores que trabajan en el sistema y explican cómo es su trabajo.
- Darán recomendaciones a los pasajeros sobre el uso correcto del sistema.

### Seguridad ante todo:

Temas de seguridad al pasajero y su importancia.

# Atención a preferenciales – Sala de Lactancia

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):



## META:

Brindar un espacio para las madres de LÍNEA 1 que permita la promoción de la lactancia materna como prioridad en el desarrollo del niño.

2021

Se prevé promover la implementación de **2 Salas de Lactancia**, una en la zona sur y otra en la zona Este.

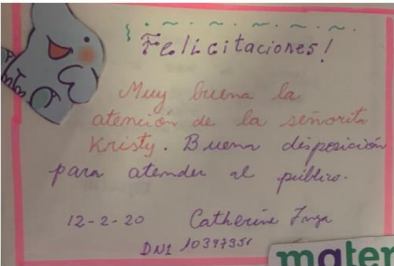
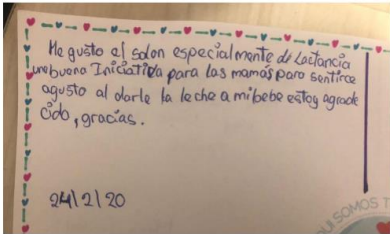
**Estación:** Gamarra.

**Financiamiento:** 100% servicio de atención por MATERNELLE.

## ASITENCIA X MES

	2019	2020
ENE		184
FEB		204
AGO	140	
SET	185	
OCT	217	
NOV	229	
DIC	280	
TOTAL GENERAL	1051	388

## Opiniones de usuarios de sala de lactancia



- Primera sala de lactancia en un servicio de transporte público.
- Se prevé retomar el servicio una vez que la pandemia finalice.



# Comunicación con la comunidad

## Programa de Seguridad Vial Ferroviaria



### META:

Promover y difundir las conductas meta para el buen uso de LÍNEA 1 del Metro de Lima a los docentes de los colegios de la zona de influencia directa.

### DIRIGIDO A:

Docentes.

### En alianza con:



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

AÑO	MODALIDAD	DOCENTES PARTICIPANTES
2019	Presencial	168
2020	Virtual	500
2021	Virtual	Se prevé tener 500 docentes 1000 estudiantes

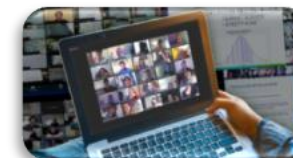


### KIT FORMATIVO para escolares y maestros de secundaria y primaria

El kit consta de:

- PODCAST sobre Conductas Meta de LÍNEA 1 y Recomendaciones para el uso del Sistema en Tiempos de COVID 19.
- PODCAST sobre Conductas Meta de LÍNEA 1 y Recomendaciones para el uso del Sistema en Tiempos de COVID 19.
- Guía Metodológica de uso, que incluya el uso del audio de Conductas Meta de Lima y sus patas.

### Canales



RE-IMAGINEMOS

**EL TRANSPORTE  
URBANO SOBRE RIELES**

POST PANDEMIA

# Gracias

