



ADVANCING  
PUBLIC  
TRANSPORT

# MEJORES PRÁCTICAS DE MOVILIDAD URBANA

COMUNICACIÓN & MARKETING

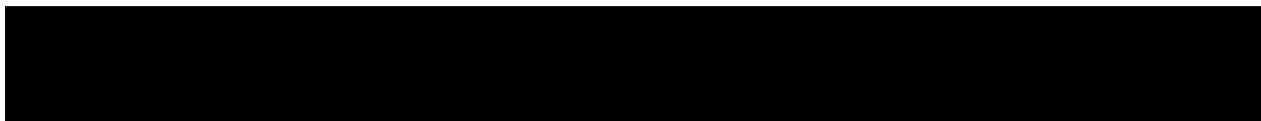
## Construyendo Valor desde la Visión Estratégica

Roland Zamora, Gerente Corporativo de Estudios y Negocios de Transporte –  
Metro de Santiago

Sao Paulo, 21 de agosto 2018

**UITP**

# CRISIS DEL 2014 :



Todos los viajes cuentan  
Somos miles movemos millones  
5 Mejor Metro del Mundo

Intermodalidad Eje Oportunidad de Mejora  
Tren Metro Clientes  
Metro Crisis  
Fallas Reputación  
Reflexión  
Ciudadanos  
Debemos hacernos cargo  
Movemos personas  
Rol en la ciudad

# VISIÓN Y MISIÓN EMPRESA



## VISION

Ser una Empresa de la que **todos los ciudadanos se sientan orgullosos.**



## MISIÓN

Garantizar, como Empresa protagonista del transporte público integrado, una **experiencia de viaje segura y confiable**, con **eficiencia y sostenibilidad**, contribuyendo a una mejor ciudad.

# VALORES - METRO S.A.

**Orientación al  
Cliente**

**Seguridad**

**Excelencia  
Operacional**

**Colaboración**

**Transparencia**



Trabajamos por ser una de las mejores Empresas de servicio del país



Tu seguridad está primero



Transporte predecible, seguro y eficiente



Trabajando juntos, aprendemos y avanzamos más rápido



Orientada en todos nuestros actos

# PLAN DE DESARROLLO METRO

Plan Estratégico Integral para lograr los grandes desafíos de Metro.

# Contexto: Metro al 2027 (+L7)

KM Red



+48%

Estaciones



+39%

Afluencia



+46%

Coches



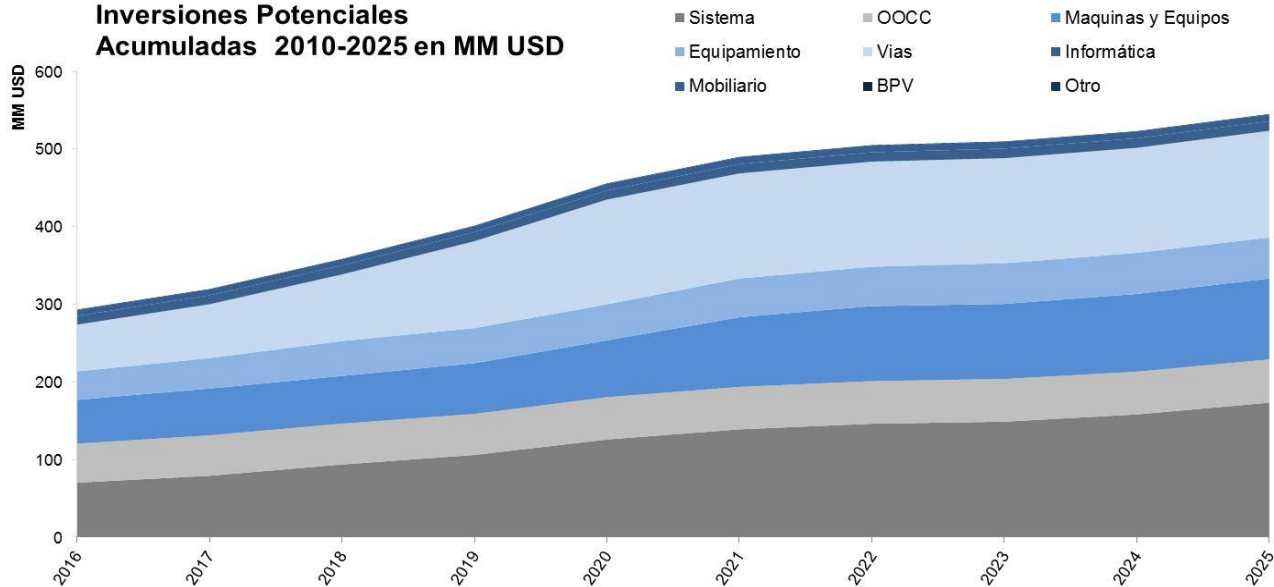
+43%

Dotación



+14%

**Inversiones Potenciales Acumuladas 2010-2025 en MM USD**



# Focos Estratégicos: Operaciones y Servicios

## 1 Fortalecer la resiliencia de la Red

Generar redundancia en la flota de trenes, para que la Red sea mas robusta y resiliente a cambios y averías.



## 3 Mejorar la experiencia de viaje de los clientes

Apuntar a entregar los compromisos de servicio a los pasajeros. Esto considerando temas de seguridad, y comunicación



## 2 Mejorar sistemas de información back office

Mejorar los sistemas de información de Metro para una operación mas eficiente, y efectiva ante incidentes.





# Focos Estratégicos: Mantenimiento

## 1 Gestión de Contratos

Establecer modelo de renovación de contratos asociado a complejidad. Incluyendo, ciclo de contrato, suministro de repuestos, entre otras.



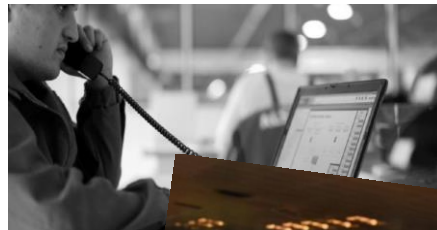
## 2 Confiabilidad de Activos (Mantenimiento Predictivo)

Análisis de datos de averías de Material Rodante y Sistemas. En madurez se busca alimentación para futuro Big Data



## 3 Centro Integrado de Mantenimiento (CIM)

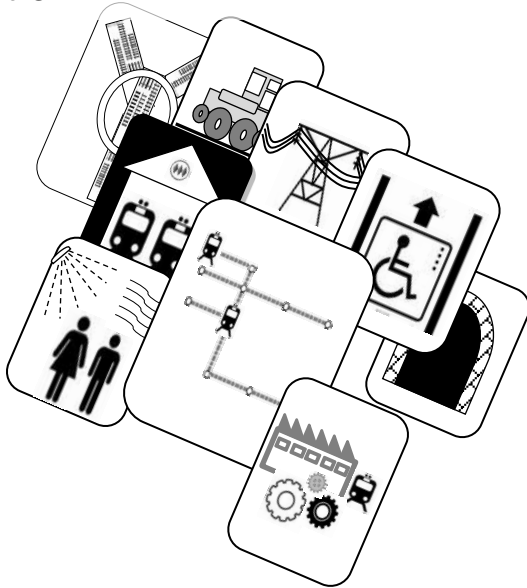
Implementar Plan Piloto con estación de monitoreo de Equipos y Sistemas



# Focos Estratégicos: Mantenimiento

## 4 Estado de conservación de activos críticos

Valorización cuantitativa y cualitativa de estado de conservación de activos críticos de Metro.



## 5 Adopción sistema gestión excelencia Metro

Incorporar metodología de eficiencia de procesos LEAN en áreas de Señalización y Laboratorio.



**Excelencia Metro**  
Fortaleciendo nuestro trabajo

# Focos Plan Clientes, Sostenibilidad, Comunidad y Ciudad

## 1 Gestión de Clientes

Diseño e implementación de procesos de Customer Relationship Manager e inteligencia de clientes.



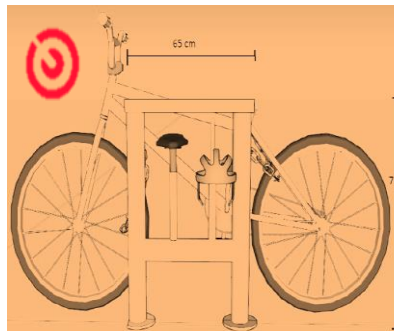
## 2 Transformación Digital

Dirigir acciones a plataformas de gestión digital, que permitan desarrollar un modelo de autoatención hacia los clientes.



## 3 Servicios Complementarios

Proporcionar a los clientes servicios de valor agregado.



# Focos Plan Clientes, Sostenibilidad, Comunidad y Ciudad

## 4 Gestión Ambiental y RSE

Implementación de un sistema de gestión ambiental con procedimientos ambientales específicos y desarrollo de un plan de RSE y DDHH, alineado con los ODS.



## 5 Gestión Cultural Y Ciudadana

Desarrollar acciones focalizadas en el patrimonio cultural y creación de valor para los ciudadanos.



# Focos Plan Clientes, Sostenibilidad, Comunidad y Ciudad (Energía)

## 6 Asegurar el suministro de energía a largo plazo

Resguardar el suministro energético de Metro con mirada a largo plazo.



## 7 Búsqueda de eficiencia



Búsqueda de la mejora continua en temas de eficiencia energética



## 8 Educar y difundir buenas practicas energéticas

Difundir las políticas, buenas practicas y información sobre el buen uso de la energía.

Resultados de este proyecto, **60%** de la energía de Metro es generada por ERNC



# Focos Estratégicos: Plan de Negocios

## 1 Desarrollo de vectores inmobiliarios

Rentabilizar terrenos remanentes y futuros mediante el cierre de contratos de arriendo de largo plazo con desarrolladores inmobiliarios y operadores comerciales.



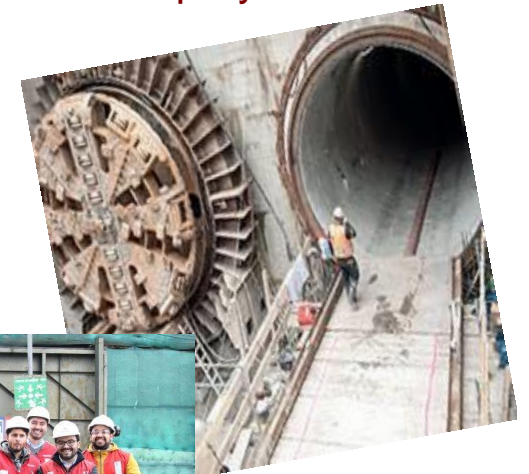
## 2 Telecomunicaciones

Revisar estado actual del negocio de las telecomunicaciones en Metro y las tendencias de la industria de telecomunicaciones en el mundo para plantear servicios en respuesta a las nuevas tecnologías.



## 3 Participación temprana en nuevos proyectos

Participar del libro funcional y las ingenierías básicas de los nuevos proyectos de Metro en función de maximizar las posibilidades de prestación de servicio.



# Focos Estratégicos: Medios de Pago

## 1 Desarrollo Autoservicio

Automatizar la red de carga en líneas convencionales por medio de la optimización de equipamiento existente / pilotos en estaciones actuales.



## 3 Cambio Tecnológico

Desarrollo de iniciativas tecnológicas necesarias para la resolución de temas estratégicos.



## 2 Potenciar Canales Virtuales

Focalizar las acciones en potenciar canales de carga virtuales y no presenciales.

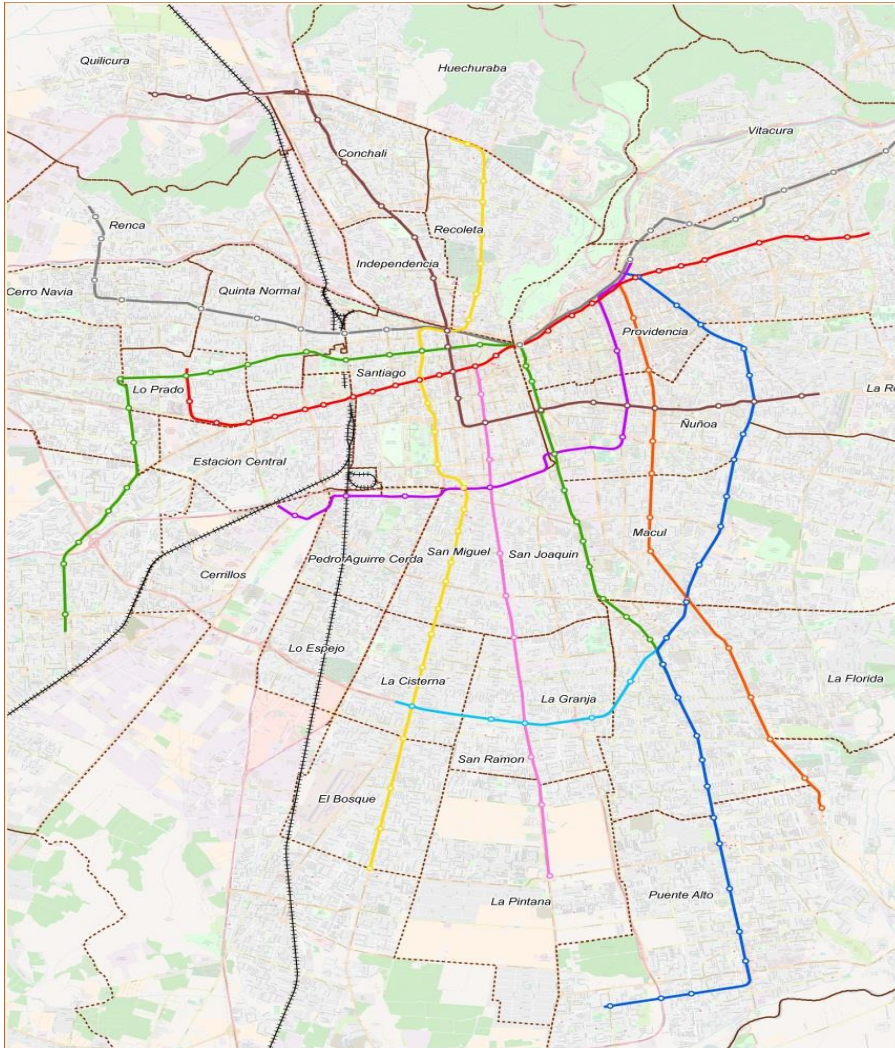


## 4 Desarrollo Integración con Prepago

Lograr la implementación de sistema de Prepago en Metro, junto con la integración de Prepago con el servicio de transporte



# Focos Estratégicos: Red Metro: Proyectos Aprobados y Anunciados



## Red de Metro al 2017

Kms. Red **118** Estaciones **118** Comunas **23**

Afluencia Red (MMpax): **686**

## Red de Metro al 2018

Kms. Red **140** Estaciones **136** Comunas **26**

Afluencia Red (MMpax): **723**

## Red de Metro al 2022 (incluye Ext. L2 y Ext. L3)

Kms. Red: **149** Estaciones **143** Comunas **28**

Afluencia Red (MMpax): **814**

## Red de Metro al 2026 (incluye L7 aprobada)

Kms. Red **175** Estaciones **162** Comunas **31**

Afluencia Red (MMpax): **1.003**

## Red de Metro 2027 (incluye anuncio L8, L9 y Ext. L4)

Kms. Red **215** Estaciones **191** Comunas **32**

Afluencia Red (MMpax): **1.131**  
**UITP**



# Focos Estratégicos: Plan de Personas

## 1 Entrenamiento y Habilitación

Avance hacia modelo de academia o escuela técnica, con estándares de formación y certificación.



## 2 Desarrollo Organizacional

Gestionar y fomentar una cultura organizacional alineada con los objetivos estratégicos y la promoción de los valores de Metro.



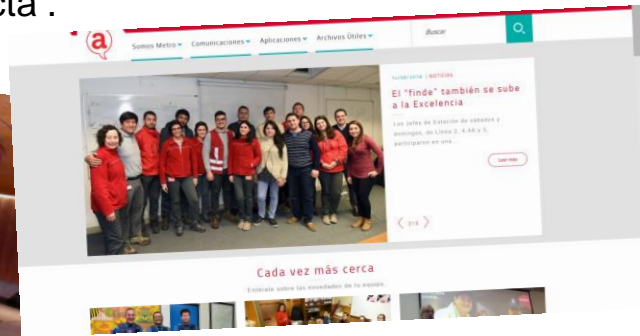
## 3 Relaciones Laborales

Modelo de relaciones laborales en respuestas a las exigencias del medio.



# Focos Estratégicos: Plan de Personas

4 Consolidación del plan de servicio, comunicación y tecnología con sinergia entre la interna y directa .



5 Seguridad y Salud en el Trabajo

Promoción de la salud ocupacional y la cultura de seguridad.



# Focos Estratégicos: Plan de Personas

## 6 Atributos de las personas

### DESCRIPCIÓN DE LAS NUEVAS COMPETENCIAS



Coopero e interactúo positivamente con otras personas del equipo y de otras áreas de la organización a través del uso del tiempo y conocimientos, incluso cuando el esfuerzo conduce a una meta que no está directamente relacionada con mi interés personal o mi grupo directo de trabajo. Aliento y espero de los demás esfuerzos colaborativos y el intercambio de información a través de la organización.



Reconozco el impacto y las implicancias de mis acciones y decisiones sobre otras personas y áreas, orientando mis acciones en beneficio de Metro. Comprendo la organización y su contexto, reconozco aquello que es más relevante para Metro, sus usuarios y trabajadores. Conozco y utilizo las políticas, los sistemas, procesos, estructura y la cultura de la organización para realizar mi trabajo.



Me relaciono amable y respetuosamente con las personas de la organización, mostrándome empático y conciliador en la mayor parte de las situaciones. Ayudo a que las personas se sientan valoradas, apreciadas e incluidas en las actividades facilitando un espacio que motiva a trabajar.



Soy capaz y muestro voluntad para entender y responder a las necesidades de clientes internos y/o externos, poniéndome en su lugar, manteniéndolas como un foco para mis acciones, contribuyendo a su experiencia de viaje/ trabajo diario. Entrego servicios/ productos oportunamente y con la calidad comprometida.



Me relaciono con los demás y hago mi trabajo de manera consistente, cumpliendo lo comprometido, alineándome a las reglas y normas establecidas, permitiendo que quienes me rodean sepan qué esperar de mí. Me comporto coherentemente, mostrando consistencia entre lo que declaro y hago. Comparto información clara, oportuna y transparentemente, y administro la que recibo con cautela y respeto.



Me hago cargo de los temas de mi competencia hasta que estén resueltos, aunque la solución no esté a mi alcance (lo derivó correctamente y hago seguimiento), demostrando compromiso en el cumplimiento de mi rol en la organización. Acepto la completa responsabilidad por mis acciones y contribución como miembro del equipo, mostrando compromiso hacia el éxito de Metro, motivando a otros a comprometerse con las metas. Asumo mis errores y busco soluciones oportunas.

# Nuestro Equipo con un Corazón de Metrinos Comprometidos con el Clientes



## Heroica hazaña en Línea 5 salvó una vida

El sábado 4 de agosto, Metrinos llegaron desde diferentes partes de dicha línea para apoyar este procedimiento en estación Monte Tabor. Quienes previnieron el suicidio de una adolescente y le salvaron la vida.



## Martin Nació en Estación Tobalaba en Agosto 2014

Para festejar su cuarto año de vida, Metro reunió a Martín y los trabajadores de estación Tobalaba que participaron en su nacimiento: un hito que marcó la historia de Metro.
















## Metro como marca ciudadana: “Nuestro equipo es el que lo hace posible”

Metro de Santiago, mejor marca de empresas de Transportes en el ranking de empresas más valoradas por la ciudadanía.

Metro de Santiago se consolida como la marca más valorada de empresas y servicios de transporte en Chile. Gran orgullo y desafío formar parte de este equipo. **Felicitaciones!!!**



 Ranking 2018		Ranking 2017
17	 METRO DE SANTIAGO	 20
32	 LATAM	 69
71	 despegar.com	 112
77	 SII	 136
172	 bike santiago	 165
175	 mobike	-
191	 transantiago	 200



ADVANCING  
PUBLIC  
TRANSPORT

# !MUCHAS GRACIAS!

Roland Zamora  
[rzamora@metro.cl](mailto:rzamora@metro.cl)