

SEGURIDAD OPERACIONAL, CONTROL DE INCIVILIDADES Y COMERCIO ILEGAL



Anexo Premios Eikon 2025

Categoría 1: Campaña General de comunicación institucional





SEGURIDAD OPERACIONAL, CONTROL DE INCIVILIDADES Y COMERCIO ILEGAL

- La seguridad de nuestros pasajeros y trabajadores es la mayor preocupación de la empresa. Enfrentamos un entorno donde el comercio ilegal, las incivildades y los delitos afectan la calidad del servicio y la percepción ciudadana. A esto se suma la necesidad de coordinar esfuerzos con múltiples actores: gobierno, policías, municipios y comunidades.
- El desafío fue claro: recuperar espacios, aumentar la presencia de seguridad, incorporar tecnología de punta y fortalecer alianzas estratégicas para devolver la tranquilidad a nuestras estaciones.
- **La campaña genera empatía, confianza y cercanía con Metro, al ver una acción concreta frente a una preocupación ciudadana real. Refuerza la sensación de seguridad en los viajes diarios. Invita a valorar el rol de una empresa pública comprometida con el bienestar urbano.**



SEGURIDAD OPERACIONAL, CONTROL DE INCIVILIDADES Y COMERCIO ILEGAL



Propuesta de campaña

OBJETIVOS

- 1. Reforzar la percepción de seguridad** entre los usuarios del Metro mediante acciones visibles, efectivas y comunicadas oportunamente.
- 2. Recuperar espacios públicos** en estaciones intervenidas, eliminando el comercio ilegal y reduciendo incivildades.
- 3. Posicionar a Metro de Santiago** como una empresa pública comprometida con la convivencia urbana y la calidad del servicio.
- 4. Fortalecer la confianza ciudadana** mediante una estrategia de comunicación transparente, proactiva y multisectorial.
- 5. Movilizar y coordinar a actores clave** (autoridades, policías, municipios, comunidades) en torno a un plan de seguridad compartido.

MENSAJE

"Estamos trabajando para que tu viaje sea más seguro, digno y tranquilo. En Metro, enfrentamos el comercio ilegal e incivildades con decisión, tecnología y coordinación, para recuperar el espacio público y mejorar tu experiencia."

PLAZOS

- Si bien el foco de seguridad en Metro se inició el segundo semestre del año 2022, el Plan, la campaña y la estructura que estamos presentando fue lanzada en el mes de febrero 2024.



SEGURIDAD OPERACIONAL, CONTROL DE INCIVILIDADES Y COMERCIO ILEGAL



Propuesta de campaña

CANALES

- **Medios masivos:** Prensa escrita, TV, radio, portales web (311 apariciones en prensa).
- **Redes sociales:** X, Instagram, Facebook, TikTok y LinkedIn (alcance total de más de 3,3 millones de seguidores).
- **Pantallas digitales Massiva** en las 143 estaciones del Metro.
- **Pautas y vocerías institucionales** con balance de medidas y resultados.
- **Comunicaciones internas** para informar y alinear al personal de seguridad y operación.
- **Alianzas con comunidades educativas** a través de “Senderos Seguros”

PÚBLICO

- **Usuarios diarios del Metro de Santiago** (más de 2.4 millones de pasajeros): hombres y mujeres de todas las edades, especialmente quienes se trasladan por trabajo, estudio o trámites.
- **Autoridades públicas y actores institucionales** (Gobierno, policías, municipios, organizaciones comunitarias).
- **Medios de comunicación y opinión pública**, como amplificadores del mensaje.
- **Colaboradores internos de Metro**, especialmente personal de seguridad, operación y atención al cliente.

INVERSIÓN

- Las campañas de Metro de Santiago son autogestionadas y no destina fondos para publicidad, ni insertos en medios de comunicación.



SEGURIDAD OPERACIONAL, CONTROL DE INCIVILIDADES Y COMERCIO ILEGAL



Plan de medios

CANALES DE TV

- Canal 13
- TVN
- Chilevisión
- Mega
- CNN Chile

PRENSA ESCRITA

- La Tercera
- El Mercurio
- LUN
- Publimetro

MEDIOS DIGITALES

- La Tercera.cl
- Emol.cl
- Theclinic.cl
- BioBio.cl
- Cooperativa.cl
- Adnradio.cl
- Agricultura.cl

RADIOS

- Cooperativa
- Bio Bio
- Adn
- Agricultura
- Duna
- Infinita
- Pudahuel
- Pauta
- Universo



SEGURIDAD OPERACIONAL, CONTROL DE INCIVILIDADES Y COMERCIO ILEGAL



Acciones de prensa

Comunicado de prensa y publicaciones en las plataformas digitales de Metro de Santiago



Metro y Delegación Presidencial presentan campaña "No te compro" contra el comercio ilegal en la red
09/10/2024 | 15:01



Santiago, miércoles 9 de octubre de 2024 - El tren subterráneo continúa en la tarea de erradicar el comercio ilegal de la red con el objetivo de liberar los espacios para el tránsito de pasajeros por motivos de seguridad operacional y también para evitar las aglomeraciones que abren espacio a posibles robos y hurtos. De esta manera, presentó la campaña "NO TE COMPRO", junto a Felipe Bravo, gerente de Metro y Gonzalo Durán, delegado Presidencial de la RM. Esta es la tercera campaña comunicacional en esta materia desde 2022 y que forma parte del Plan de Seguridad Operacional Metro, resultado de un trabajo interno que fue consultado además con usuarios y pasajeros de Metro.



Hoy, en colaboración con el delegado presidencial de la RM, Gonzalo Durán, presentamos la campaña **No te Compro**, que tiene como objetivo erradicar el comercio ilegal en nuestra red. Esta iniciativa busca liberar espacios para el tránsito seguro de los pasajeros y reducir las aglomeraciones que pueden facilitar robos y hurtos.

La campaña es parte de un plan de seguridad integral que incluye el refuerzo de tecnología, dotación y infraestructura, lo que nos ha permitido que, hasta la fecha, el 80% del tiempo las estaciones críticas estén libres de comercio ilegal.

No te Compro es nuestra tercera campaña comunicacional desde 2022 en el marco del **Plan de Seguridad Operacional Metro**. Se exhibirá en nuestras redes sociales y en las 700 pantallas digitales de la red a partir de hoy.



No te compro que funcione bien.
No compres al comercio ilegal.
Seguimos trabajando



SEGURIDAD OPERACIONAL, CONTROL DE INCIVILIDADES Y COMERCIO ILEGAL



Acciones de prensa

LATERCERA

NACIONAL

Metro de Santiago implementa nuevas medidas contra el comercio ambulante: prohibirán el ingreso de carros

Fue ministro de Transporte, Juan Carlos Muñoz, quien señaló que la reunión sirvió para evaluar y analizar "darle más atribuciones a metro para enfrentar el comercio ambulante".

Por Javiera Antiza 15 MAYO 2025




Compartir Comentarios

Región Metropolitana > Noticia

Lunes 19 agosto de 2024 | 19:11

Metro de Santiago implementa tecnología con IA para reforzar la seguridad en las estaciones de la red

Por David Vergara
Con información de Comunicado de Prensa.

Seguimos criterios de **The Trust Project**

Ética y transparencia de BioBioChile



Suscríbete a nuestros Newsletters

Recibe la mejor de BioBioChile en tus emails. Newsletter entregada diariamente a través de forma gratuita.

Ingresar aquí

Metro: Estación Central está despejada de comercio ilegal hace cinco meses

Publicado: Lunes, 6 de Mayo de 2024 a las 17:55hrs. | Periodista Digital, Cooperativa.cl

- El gerente general de la empresa, Felipe Bravo, destacó en Cooperativa los resultados de su plan de seguridad interno.
- Dijo que en los próximos meses se pretende conseguir el mismo efecto en otras estaciones con "mayor presencia" de vendedores ambulantes.



CNN País Mundo Negocios INICIACIÓN CNN Data Cultura Deportes Futuro 360 Servicios

PAÍS > METRO DE SANTIAGO

"No te compro": La ofensiva de Metro contra el comercio ambulante y enfocada en la concientización de pasajeros

Por Valentina Sánchez Cárdenas 03.03.2025 a las 12:32

ACTIVAR SONIDO



PRESENTAN CAMPAÑA CONTRA EL COMERCIO ILEGAL EN EL METRO

LIVE CNN CHILE

MEGANOTICIAS

En vivo Más visto Portada Nacional Mundo Tendencias Deportes Dato día

Vigilantes armados, de civil y presencia de carabineros: Así funciona el nuevo plan de seguridad de Metro

Por Ariel Azaya 03 mar. 2025 - 11:53 hrs.

¿Qué pasó?

Metro de Santiago inició este "súper lunes" un plan de seguridad con el que buscarán combatir delitos e incivildades del que son víctimas los usuarios al interior de sus estaciones, considerando que este 3 de marzo aumentó el flujo de pasajeros tras el término de las vacaciones.



SEGURIDAD OPERACIONAL, CONTROL DE INCIVILIDADES Y COMERCIO ILEGAL



Acciones de prensa



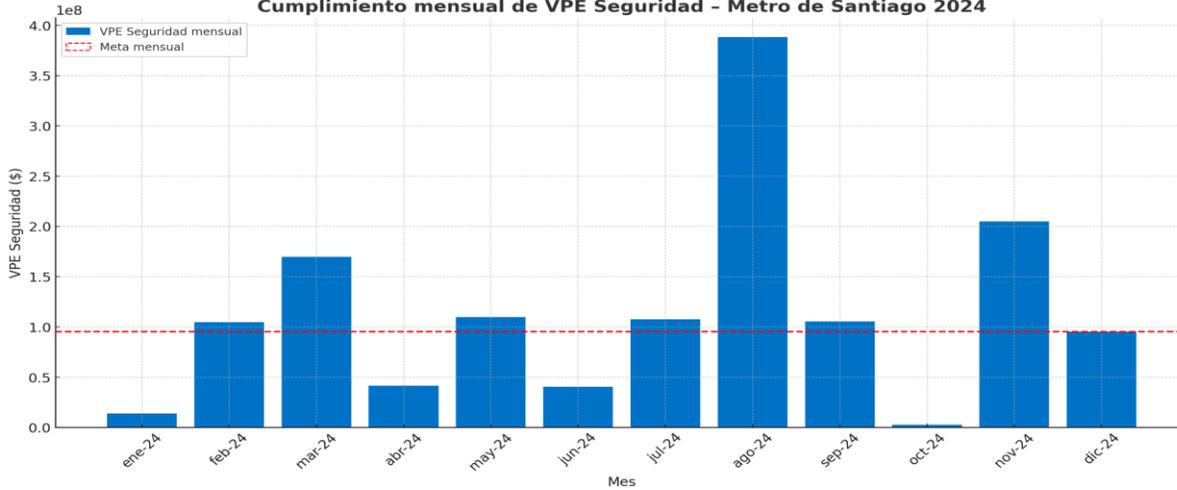
Pinchar video en la presentación



SEGURIDAD OPERACIONAL, CONTROL DE INCIVILIDADES Y COMERCIO ILEGAL



Cumplimiento mensual de VPE Seguridad - Metro de Santiago 2024



Durante el año 2024, Metro de Santiago superó la meta anual de cobertura mediática positiva en seguridad (VPE), alcanzando \$1.307 millones (114,6% del objetivo). Destacaron especialmente los meses de marzo, agosto y noviembre por su alto impacto en medios. Este resultado refleja la efectividad de la campaña y el interés público en las acciones de seguridad desarrolladas.

- Este gráfico representa los valores mensuales obtenidos por Metro de Santiago en cobertura mediática positiva relacionada con seguridad (VPE Seguridad). La línea roja punteada indica la meta mensual promedio de \$95 millones, establecida como objetivo.
- Destacan especialmente los meses de **marzo, agosto y noviembre**, con cifras que superan ampliamente la meta, siendo **agosto** el mes con mayor impacto mediático.
- A lo largo del año, se logró un **acumulado de \$1.307 millones**, que representa el **114,6% de la meta anual**, superando el objetivo en un **14,6%**.
- Este rendimiento refleja el **alto interés mediático** y la **efectividad de la estrategia de comunicación** sobre seguridad, consolidando a Metro como un actor relevante en temas de bienestar urbano



SEGURIDAD OPERACIONAL, CONTROL DE INCIVILIDADES Y COMERCIO ILEGAL



MUCHAS GRACIAS



**NO COMPRES AL
COMERCIO ILEGAL**