



/ CONECTANDO
HISTORIAS



Estrategia de comunicación en contingencia

Metro de Santiago



- Fortalecer el posicionamiento de marca de Metro como una empresa ciudadana que genera un impacto positivo en la ciudad y en la calidad de vida de las personas que la habitan, en línea con el propósito de Metro de acercar a las personas a vivir una mejor ciudad.
- Instalar agenda: Visibilizar los proyectos, actividades y logros de Metro con especial énfasis en aquellos relacionados a los objetivos y proyectos definidos en el Plan estratégico de Metro (seguridad, futuro de la red, agenda ciudadana y asg, cultura y 50 años).
 - Gestión proactiva con planificación semanal de actividades.
 - Relatos y productos comunicacionales atractivos y focalizados.
- Alianzas: Posicionar a Metro como empresa pública del estado que trabaja de manera colaborativa y cercana con distintas instituciones a nivel transversal desde una posición experta a nivel técnico y neutra en lo político. Alianzas asociadas al beneficio de los ciudadanos y del mejoramiento del espacio público.
- Tono y forma: Potenciar personalidad de marca definida.
 - Tono comunicacional basado en identidad de marca definida (cercano, transparente, proactivo, innovador, entretenido, experto...).
 - Vocerías diversificadas.
 - Plataforma Multicanal (prensa, redes sociales, canales comunicación pasajeros, marketing, acciones stakeholders)
- Mitigar el impacto reputacional: Ante situaciones de contingencia
 - Plan de Comunicación en contingencias.



Página Web Metro

X / Instagram / Facebook / Tik Tok / LinkedIn / WhatsApp

App Metro

Canal emergencia 1488 /1411

Call Center ([Línea 600](#) - [Línea 800](#))

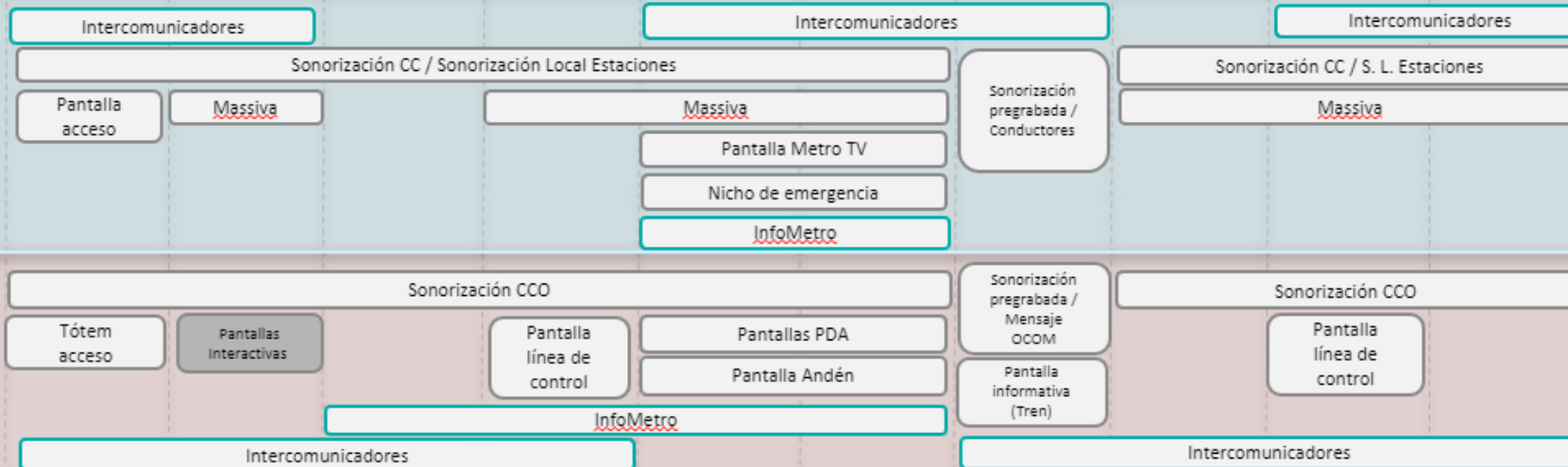
Personal en Contacto

Sistema de Señalización (Estación y tren)

OAC

1
2
4
4A
5

3
6



Medios de Comunicación

Canales Comunitarios



Comité de Crisis (CMC)

Órgano multidisciplinario que evalúa el impacto y alcance de la contingencia. Aprueba mensajes clave y define el nivel de escalamiento comunicacional según la clasificación A1-A4.



Gerencia de Comunicaciones

Lidera la estrategia comunicacional y coordina la implementación de los protocolos definidos y de acciones adicionales que se definan. Mantiene relación con autoridades y stakeholders estratégicos.



Medios de Comunicación

Activa comunicación con medios de prensa según nivel de contingencia. Incluye envío comunicados de prensa, gestión de vocerías y actualizaciones del estado del servicio.



Medios Digitales e información a pasajeros

Actualización en tiempo real de los canales digitales y físicos para mantener informados a los usuarios sobre el estado del servicio.



Coordinación con autoridades y stakeholders

Contacto directo con SECOM y Ministerio de Transportes (MTT). Envío de informes técnicos y alertas tempranas para coordinación interinstitucional.



Comunicación interna

Despliega información interna y activa plan de voluntarios en caso que corresponda.



Monitoreo

Seguimiento de medios y redes sociales para evaluar impacto de la comunicación. Corregir errores, ajustar mensajes. Retroalimenta mesa de crisis, autoridades y stakeholders.

Niveles	Canales activados	Vocerías	Tiempos de respuestas
A1 Crisis estratégica y reputacional	· Todos los canales RRSS · Pantallas de Estación · Prensa (vocería - conferencia) · Sonorización	· Presidente Directorio · Gerente General	5 min máx: Primera alerta 30 min máx: Vocería corporativa
A2 Emergencia operacional de alto impacto	· RRSS principales · Pantallas de Estación · Sonorización · Prensa (comunicado / voceria)	· Gerencia Técnica · Vocero Comunicacional	5 min máx: Contención inicial 30 min máx: Vocería externa
A3 Interrupción relevante del servicio	· WhatsApp /X · Pantallas de Estación	Jefatura Operacional Vocería Comunicaciones	5 min máx: Primera alerta 20 min máx: Actualización
A4 Disrupción menor	· WhatsApp/ X · Sonorización estaciones y trenes	Community Manager	5 min máx: Info en RRSS

Tiempos Críticos de Respuesta

- 2 – 5 minutos Contención inicial y primera alerta en canales propios.
- 30 minutos máx Vocerías externas (nivel técnico /operacional).
- 30 minutos máx Vocerías corporativas para crisis estratégicas.

Canales externos:



RRSS

Twitter /X, WhasApp, Instagram, Facebook para actualización en tiempo real. Principal canal para las primeras alertas.



Prensa

Comunicados oficiales y vocerías programadas según nivel de crisis. Gestión de entrevistas.



Pantallas

Información visual en estaciones y andenes para orientar a los usuarios in situ sobre alternativas.



Sonorización

Mensajes por altavoces en estaciones para comunicar estados de servicio e instrucciones.

Canales internos:



Grupo Andén

Canal en Telegram para comunicación inmediata al personal en terreno con información actualizada



Intranet

Publicación de comunicados internos y recomendaciones para el personal de toda la empresa.



Minutas

Documentos informativos para jefaturas y supervisores con detalles técnicos de la contingencia.



Comunicación Directa

Briefings rápidos en terreno para personal de estaciones y conductores durante la contingencia.



Coordinación entre áreas para mensaje coherente:

Todos los canales son coordinados por el Comité de Crisis para mantener un discurso unificado y evitar contradicciones informativas.

Estrategia coordinada para garantizar información oportuna a todos los públicos



Foco principal: Información operacional y apoyo contingencia.
Información minuto a minuto.
2.4 millones de seguidores



Foco principal: Información operacional y apoyo contingencia
260 mil seguidores

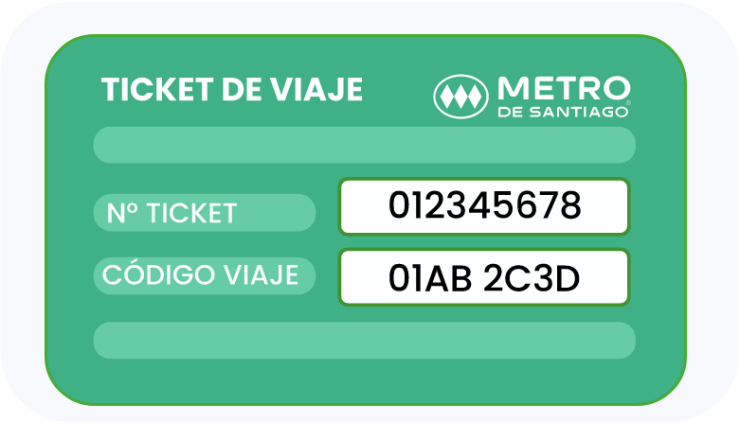
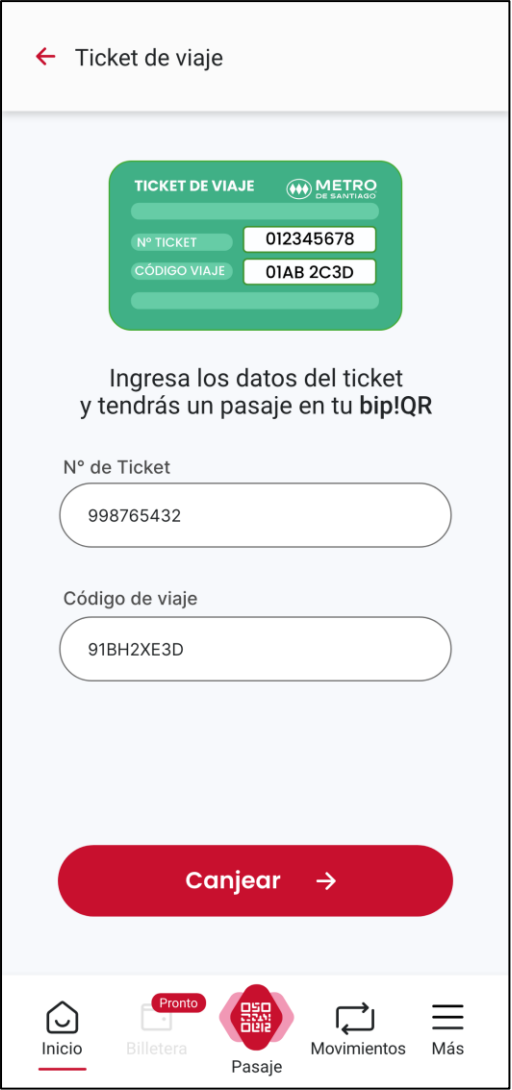
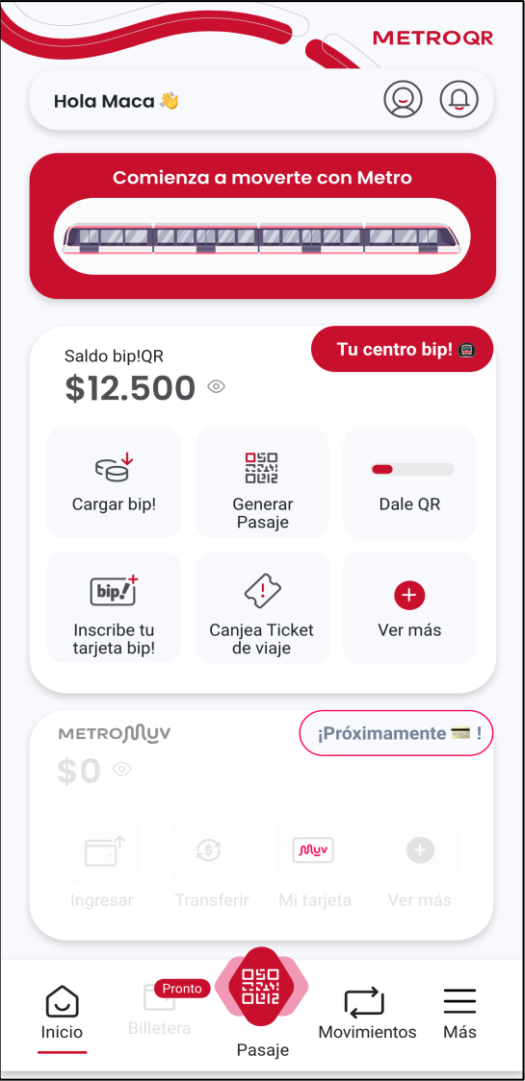


Foco principal: Propósito vínculo. Se activa con información operacional y apoyo contingencia.
430 mil seguidores.



Foco principal: Enfoque en relacionamiento comunitario (servicios). Se activa con información operacional y apoyo contingencia.
241 mil seguidores.







- Informamos mediante la página web las estaciones cerradas (destacado con un círculo rojo) además del estado de la red.

Información sobre la red

Estado de la Red

Simbología:

- Estación Operativa
- Accesos Cerrados
- Estación Cerrada Temporalmente
- Combinación Cerrada

Horarios

Día Laboral: 6:00 a 23:00 hrs.

Sábado: 6:30 a 23:00 hrs.

Domingo y festivos: 8:00 a 23:00 hrs.

*Domingos y festivos el horario de las boleterías es hasta las 22:30 horas.

Línea 1

Cerrada: Baquedano L1 y L5 (Combinación suspendida)

- San Pablo L1
- Neptuno
- Pajaritos

Línea 2

- Vespucio Norte
- Zapadores
- Dorsal
- Einstein
- Cementerios
- Cerro Blanco

Estado del Servicio

Línea 1

- San Pablo L1
- Neptuno
- Pajaritos
- Las Rejas
- Ecuador
- San Alberto Hurtado
- Universidad de Santiago
- Estación Central
- U.L.A.
- República

Línea 2

- Vespucio Norte
- Zapadores
- Dorsal
- Einstein
- Cementerios
- Cerro Blanco
- Patronato
- Puente Cal y Canto L2
- Santa Ana L2
- Los Héroes L2
- Toesca

Línea 3

- Plaza Quilicura
- Lo Cruzat
- Ferrocarril
- Los Libertadores
- Cardenal Caro
- Vivaceta
- Conchali
- Plaza Chacabuco
- Hospitales
- Puente Cal y Canto L3
- Plaza de Armas

Línea 4

- Tobalaba L4
- Cristóbal Colón
- Francisco Bilbao
- Príncipe de Gales
- Simón Bolívar
- Plaza Egaña L4
- Los Orientales
- Grecia
- Los Presidentes
- Quilín
- Las Torres
- Macul

Línea 4a

- Vicuña Mackenna L4A
- Santa Julia
- La Granja
- Santa Rosa
- San Ramón
- La Cisterna L4A

Línea 5

- Plaza de Maipo
- Santiago Bueros
- Del Sol
- Monte Tabor
- Las Parcelas
- Laguna Sur
- Barrancas
- Pudahuel
- San Pablo L5
- Lo Prado
- Blanqueado
- Gruta de Lourdes

Línea 6

- Cerrillos
- Lo Valledor
- Pdte. Pedro Aguirre Cerda
- Franklin L6
- Bio Bio
- Ruble L6
- Estadio Nacional
- Nuñoa L6
- Inés de Suárez
- Los Leones L6

Accesibilidad

Accesos

- Av. Neptuno Poniente
- Av. Neptuno Oriente

Ascensores

- Ascensor Boletería hacia Andén dirección Los Dominicos
- Ascensor Boletería hacia Andén dirección San Pablo

Simbología

- Ascensor disponible.
- Ascensor fuera de servicio.
- Disponibilidad y llamado de asistencia :

Llama al 800 540 800 para conocer el estado de los ascensores de la red y solicitar ayuda para tu traslado.

Santiago, 13 de agosto de 2014

Atraso en Línea 4

Metro de Santiago informa que hoy, miércoles 13 de agosto de 2014, a partir del inicio del servicio, una avería en las vías de la Línea 4 ha provocado un retraso en los tiempos habituales de viaje de nuestros clientes y mayor congestión en el ingreso a los andenes y trenes.

Debido a ello fue necesario suspender el servicio entre las estaciones Los Presidentes y Vicuña Mackenna.

El resto de la línea ha estado disponible con algunos accesos en los que regulamos el ingreso a las estaciones, con el fin de resguardar la seguridad de nuestros pasajeros.

Comprendiendo los inconvenientes ocasionados a nuestros pasajeros de Línea 4,

le saluda atentamente,

TICKET DE VIAJE

Nº TICKET

012345678

CÓDIGO VIAJE

01AB 2C3D



ESTADO DEL SERVICIO	ALTERNATIVAS DE VIAJE
JUSTIFICATIVO	TICKET DE VIAJE

Estado del Servicio

Estado de la red:

- ✓ Línea 1 :Servicio Disponible
- ✓ Línea 2 :Servicio Disponible
- ✓ Línea 3 :Servicio Disponible
- ✓ Línea 4 :Servicio Disponible
- ✓ Línea 4A :Servicio Disponible
- ✓ Línea 5 :Servicio Disponible
- ✓ Línea 6 :Servicio Disponible

Busca tu estación para revisar los accesos disponibles y el estado de ascensores.

1 San Pablo

Q

Justificativo

Este documento está disponible durante contingencias de larga duración que generen un atraso prolongado a nuestros pasajeros. En caso de necesitar un justificativo que no está disponible, solicítalo a través de nuestros **canales de comunicación**.

Ticket de Viaje

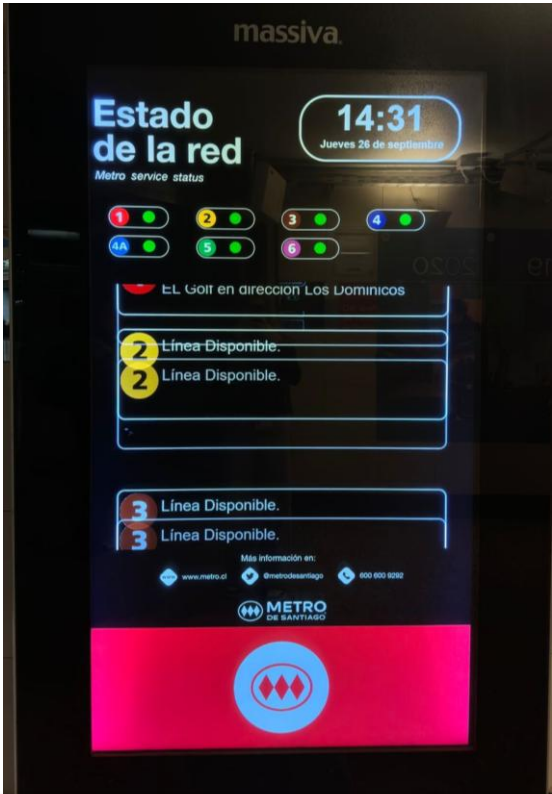
En caso de que sea necesario evacuar, acude al personal de la estación donde te encuentras para recibir un Ticket de Viaje. Este ticket se entrega sólo durante la evacuación y equivale al valor de tu pasaje. El monto respectivo se cargará en tu tarjeta bip! luego de ingresar los datos, quedando disponible para utilizar posteriormente en Metro o Buses Red.



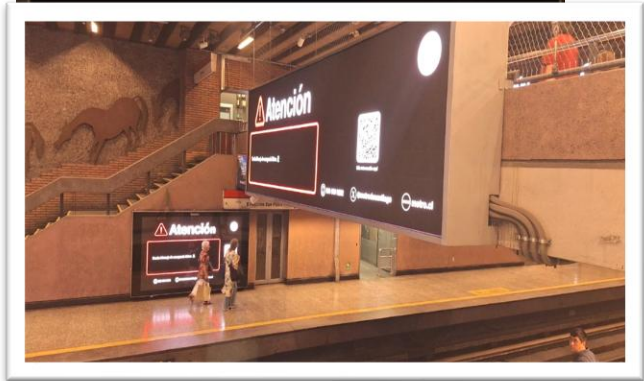
Pantallas de Acceso



Pantallas Publicitarias



QR Acceso



Cartillas sonorización trenes



Sonorización en estaciones y trenes





/ CONECTANDO
HISTORIAS

