Estrategia de Wayfinding

Mejoras de Accesibilidad en Señalización

Comisión Accesibilidad Universal
12-13 Junio, 2025

globalvia

metro SEVILLA

globalvia

metro SEVILLA

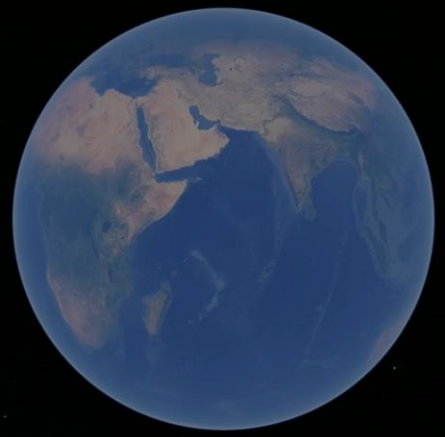
Guadalupe Quesada Canabal
Especialista de Autoprotección y Seguridad

gquesada@metrodesevilla.es
+34 954 032 133 | +34 666 406 826
Sevilla - ESPAÑA



Junta de Andalucía

globalvia



Junta de Andalucía

UBICACIÓN

Seville, Andalucia, Spain.

DEMANDA

22,6 million passengers.



HITOS

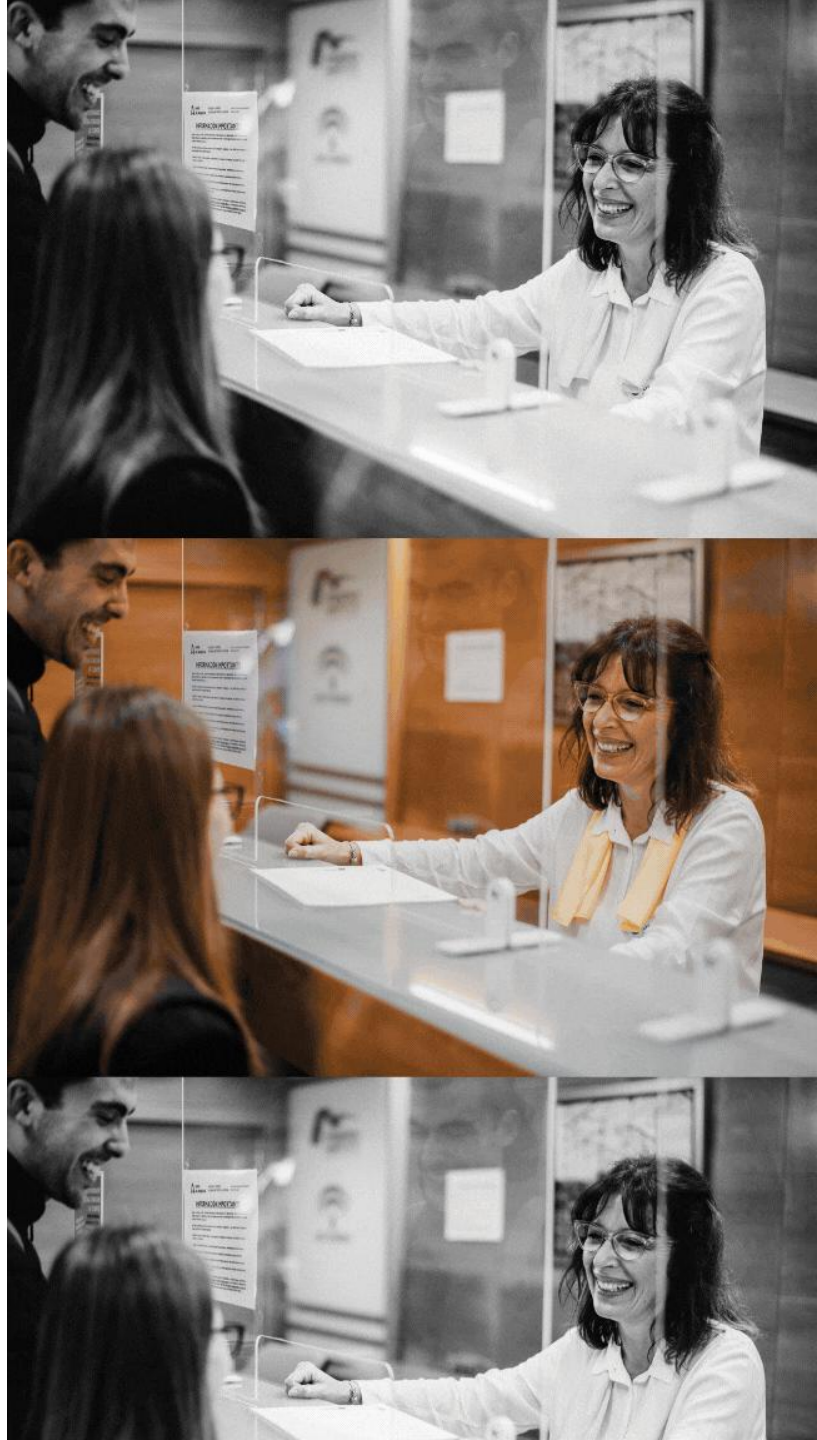
- Elevados índices de satisfacción.
- Reconocimietno del sector por nuestras buenas practices y proyectos en el área de sostenibilidad.
- Innovación y experiencia de cliente.



globalvia

EL FOCO,
EN EL CLIENTE.

Entendemos que ofrecer las mejores experiencias en cada etapa del recorrido del cliente conduce a una mayor satisfacción y lealtad.



Junta de Andalucía

globalvia

¿Están satisfechos nuestros clientes?

¿Cómo es su experiencia?

¿Cómo se sienten y qué piensan al utilizar nuestro servicio?



Junta de Andalucía

globalvia

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Mide la percepción y satisfacción del cliente.

CLIENTE MISTERIOSO

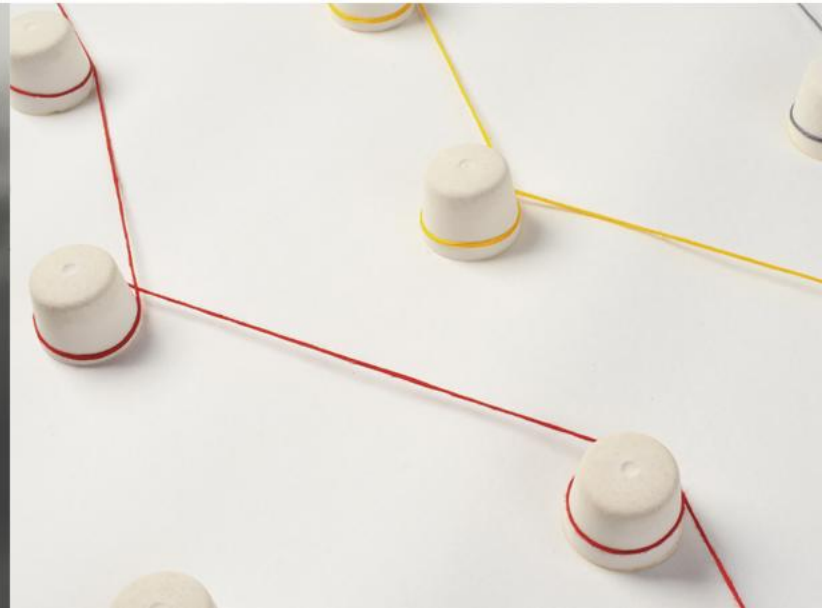
Evalúa la calidad del servicio desde una perspectiva anónima.

CUSTOMER JOURNEY

Analiza todo el proceso y los puntos de contacto del cliente con la marca.







Wayfinding se centra en mejorar la experiencia del usuario proporcionando información clara y accesible, permitiendo a las personas navegar por los espacios públicos de forma eficaz y eficiente.

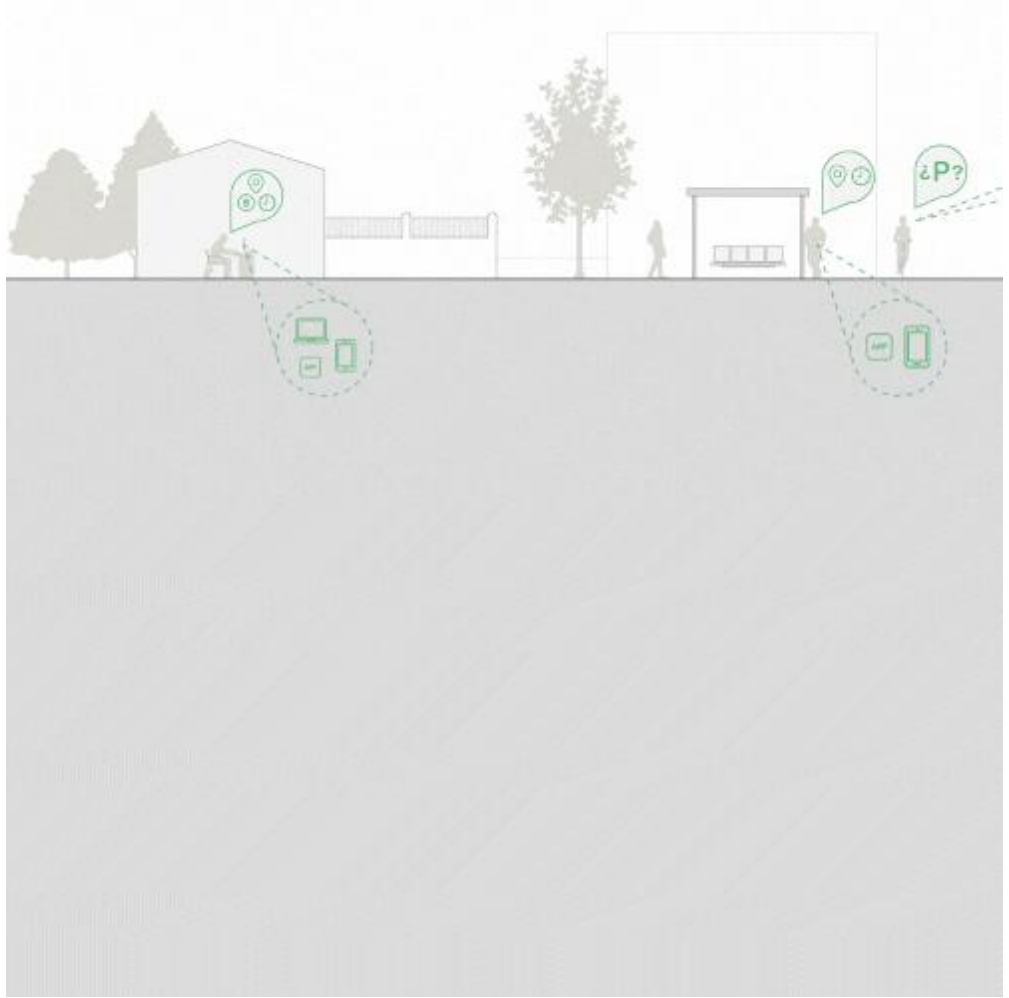
WAYFINDING



globalvia

Estaciones, trenes, andenes, ascensores...

se examinaron, teniendo en cuenta sus singularidades y los insights recogidos del customer journey, con el fin de definir la estrategia de orientación adecuada que beneficie a todos.



WAYFINDING

Junta de Andalucía

globalvia

Y encontramos que...

No había código de colores, todo era verde.

La señalización visual competía con la identificación de marca y otros elementos de mayor impacto visual.



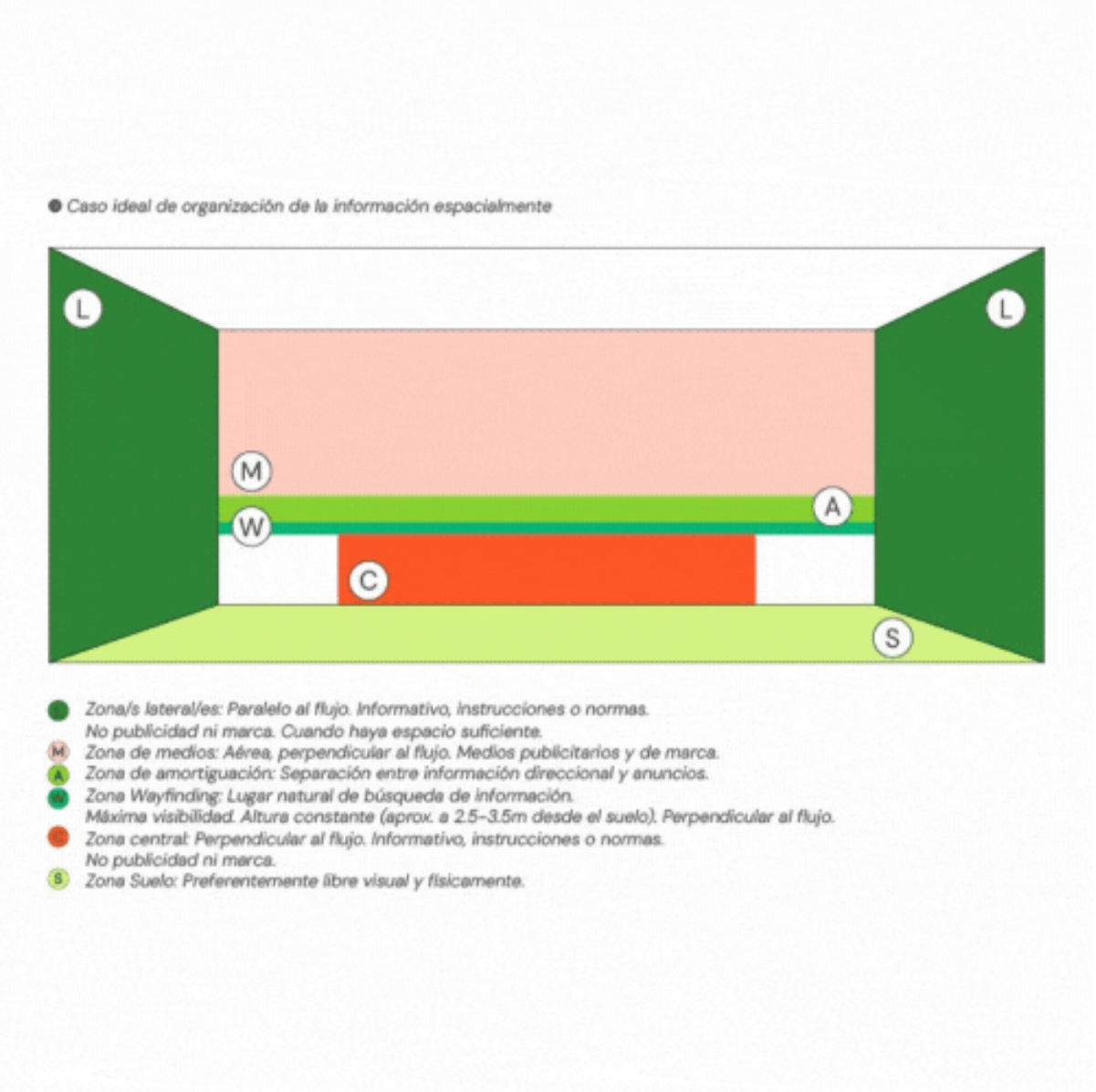
Junta de Andalucía

WAYFINDING

globalvia

La nueva estrategia requirió el desarrollo de un Sistema de Diseño.

Este sistema define la arquitectura de la información, determinando cómo se muestran y organizan los datos para mejorar la comunicación y la accesibilidad en todos los canales.



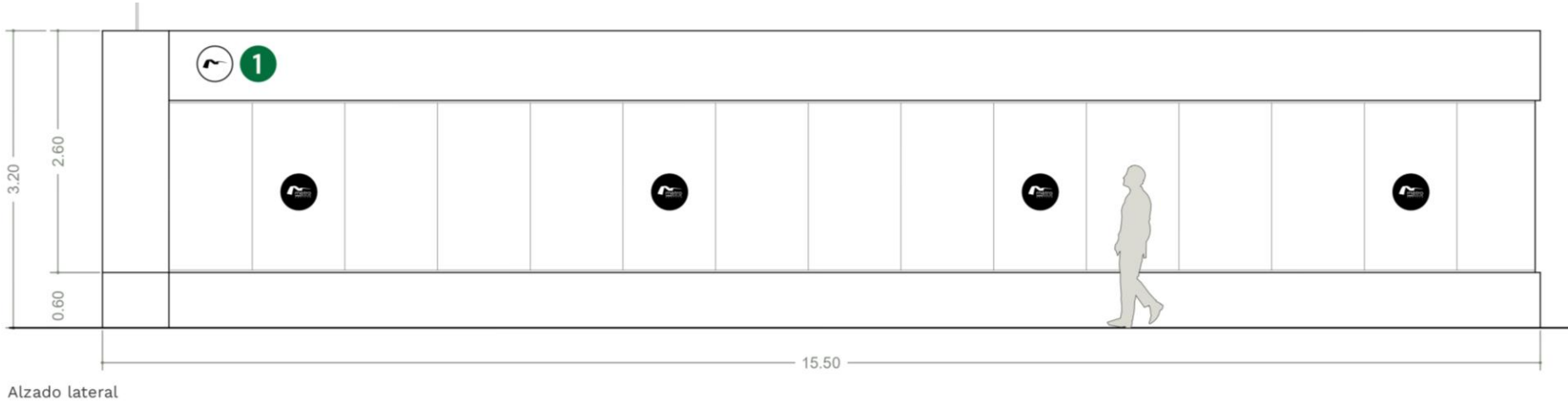
Junta de Andalucía

DESIGN SYSTEM

globalvia

El nuevo sistema de diseño reveló que el logo original no tenía suficiente impacto o visibilidad al aplicarlo a los espacios reservados para la marca en las estaciones de metro.





Alzado lateral

Junta de Andalucía

globalvia

metro SEVILLA

El nuevo logotipo ha ganado visibilidad y refuerza su propia identidad, al tiempo que comparte características con otros sistemas de metro de Andalucía.

Junta de Andalucía



globalvia

ANALISIS

DIAGNOSTICO

ESTRATEGIA WAYFINDING

Renovación completa de la identidad visual y la señalización.

SISTEMA DE DISEÑO

NUEVO LOGO

ADAPTACIONES

NORMALIZACIÓN

REDISEÑO DELSISTEMA DE SEÑALIZACIÓN VISUAL

Junta de Andalucía

globalvia

Detalles en Señalización...

Junta de Andalucía

globalvia



Junta de Andalucía

globalvia



Junta de Andalucía


Ascensor
Nivel 0
Vestíbulo
Nivel -1
Andén
Uso obligatorio:
Uso recomendado:


Nervión
Ascensor

globalvia



Junta de Andalucía


Blas Infante
Blas Infante
1 Ciudad Expo
sentido:
Ciudad Expo
salto de tramo
salto de tramo
Blas Infante
San Juan Bajo
San Juan Alto
Cavaleri
Ciudad Expo

globalvia





Junta de Andalucía

globalvia



Junta de Andalucía


Asientos
de uso
preferente


EL USO INDEBIDO PODRÁ SER SANCIONADO CON MULTA DE HASTA 500€.
Peligro de atrapamiento con puertas.
Atención al espacio entre tren y andén.
Prohibido apoyarse en las puertas.


Prohibido apoyarse en las puertas.
m
Conserve su título de transporte para abandonar la estación.
Peligro de atrapamiento con puertas.
Atención al espacio entre tren y andén.

VALOR

Un Proyecto que aporta valor

Para los clientes: Una experiencia de viaje que les permite disfrutar de cada paso de su viaje sin interrupciones.

Para nosotros: garantiza una señalización coherente y consistente en todas las instalaciones, facilita el flujo de viajeros y nos permite adaptarnos a las necesidades cambiantes.





Un proyecto de gran alcance.

Durante meses ha participado un estudio de diseño, un equipo de diseño interno, más de 2.800 archivos gráficos, un equipo interno dedicado a la gestión técnica e industrial del proyecto, y dos equipos externos responsables de la producción e instalación de la nueva señalética.


globalvia
Un viaje apasionante
Junta de Andalucía

globalvia

gracias ;)

Junta de Andalucía