



CONDUCE TUS IDEAS

Noviembre 2024

Jornada de innovación dirigida
al personal de conducción
Red Movilidad



RedMovilidad
Innova



Equipo DTPM

Alejandra Provoste, GPD+I
Alexandra Zavala, GPD+I
Carolina Abello, GPD+I
Daniela Rubio, GVC
Francisca Carrasco, GVC
Javiera Zárate, GPD+I
José De Iruarizaga, GVC
Macarena Roa, GPD+I
Margarita Castañeda, GVC
Nidia Hip, GVC
Pablo Arriagada, GVC
Patricio Lepin, Coordinación de comunicaciones
Paula Valenzuela, GVC
Sebastián Cancino, Coordinación de comunicaciones



Contenidos

	Página
1. Presentación "Conduce Tus Ideas"	2
2. Resumen Ejecutivo	3
3. Introducción: Innovación y Participación	4
4. Centro de Innovación RedMovilidad Innova	5
5. Conduce Tus Ideas	7
5.1. Pago de la tarifa: a través del pago de la tarifa, la comunidad demuestra que valora el sistema de transporte público haciendo posible su accesibilidad y calidad	8
5.2. Seguridad Pública y Prevención del Delito: un sistema de transporte donde cada persona se sienta segura y protegida.	9
5.3. Convivencia Vial: una comunidad que colabora en el tránsito vial, promoviendo una movilidad amigable, segura y respetuosa	10
6. Voces de Innovación: Los conductores dicen	11
7. Conclusiones	13
Agradecimientos	14



1. Presentación

“Conduce Tus Ideas”

Uno de los pilares del Directorio de Transporte Público Metropolitano –en adelante DTPM - son los conductores y conductoras. Nuestro compromiso ha sido poner en primer lugar al personal de conducción, con buses más seguros y modernos, además de mesas de trabajo dónde se abordan temas de seguridad y diálogo en conjunto entre el DTPM y las empresas operadoras. Asimismo, se ha fomentado la presencia de mujeres en el sistema con instancias como el Programa Mujeres Conductoras, el cual se convierte en la fuente laboral de mujeres principalmente cuidadoras (60,8%) o que en un 41,4% de los casos se encontraba desempleada.

Es importante destacar al personal de conducción, quienes, con su dedicación y experiencia, desempeñan un rol esencial para garantizar la movilidad de millones de personas cada día. Su compromiso y profesionalismo es fundamental para el buen funcionamiento del sistema quienes, además, representan ante el usuario el rostro humano del Sistema.

En esa línea, hemos impulsado iniciativas que valoran y potencian el aporte de los conductores, entendiendo que su participación activa es clave para enfrentar los desafíos de la movilidad urbana. A través de la Jornada de innovación **“Conduce tus ideas”**, hemos creado espacios para que su conocimiento práctico sea escuchado y transformado en propuestas innovadoras que mejoren la experiencia de viaje de las personas usuarias y las condiciones laborales del personal de conducción.

La modernización del sistema de transporte, con nuevos buses eléctricos y ecológicos, tecnologías de punta y herramientas para mejorar la experiencia de los usuarios. Además, ha traído mayores condiciones de comodidad y seguridad para conductores y conductoras.

La innovación no solo se refleja en los buses y sistemas, sino también en el reconocimiento del valor humano que hay detrás. Por ello, estamos trabajando para fortalecer el ecosistema del transporte desde un enfoque integral, que no solo contemple infraestructura y tecnología, sino también el bienestar, la capacitación y la participación activa de los conductores y conductoras.

Nuestro desafío sigue siendo grande: transformar la movilidad urbana, promoviendo un sistema de transporte público más seguro, equitativo y sostenible. Pero sabemos que no podemos hacerlo solos. La colaboración con el personal de conducción y su compromiso diario son pilares fundamentales para avanzar hacia este objetivo común.

Continuaremos trabajando juntos, escuchando sus voces y creando oportunidades para que, desde su experiencia, podamos construir un transporte público que sea orgullo de todos.

Paola Tapia Salas

Directora del Directorio de Transporte Público Metropolitano



2. Resumen Ejecutivo:

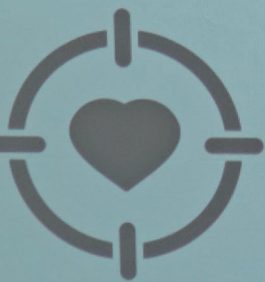
La siguiente publicación da cuenta de los resultados de la jornada de innovación dirigida al personal de conducción de las empresas operadoras del Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM) Red Movilidad denominada **“Conduce tus ideas”** realizada el jueves 7 de noviembre del 2024.

La experiencia del personal no solo otorga una visión profunda de los temas relacionados a la conducción, sino que también los convierte en una voz autorizada en la materia. Su conocimiento práctico y vivencial les permite ofrecer perspectivas valiosas y fundamentadas. La jornada tuvo como objetivo generar soluciones innovadoras a la movilidad del STPM en grupos divididos en tres temáticas: evasión, convivencia vial y seguridad pública y prevención del delito.

La jornada logró convocar a 32 conductores y conductoras activos en la conducción (con al menos dos años de ejercicio continuo – 1 año para el caso de las mujeres), quienes además destacan por la calidad de su labor. Participaron quienes fueron nominados a mejor conductor(a) 2024 y reconocidos por su trayectoria.

“Conduce tus ideas” fue organizado por el Directorio de Transporte Público Metropolitano a través de su Centro de Innovación RedMovilidad Innova, a cargo de la Gerencia de Proyectos, Desarrollo e Innovación, apoyada por la Gerencia de Vinculación Ciudadana, contando además con la colaboración de Re-Genera Consultores.

Este documento aborda aspectos clave de la jornada, tales como el proceso organizacional, las dinámicas utilizadas y las ideas resultantes de los seis grupos de trabajo que se formaron para dicha actividad.



Crear propuestas de valor que mejoren la experiencia de viaje de las personas usuarias, con un enfoque en:

- Convivencia vial
- Seguridad pública y la prevención del delito
- Pago de tarifa

aprovechando la experiencia de conducción y su profundo conocimiento de los desafíos del transporte público.

nera.cl

3. Introducción: *Innovación y Participación*

De acuerdo con la Declaración Sobre Innovación en el Sector Público adoptada por los 35 países miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), **innovar se define como la implementación y aplicación de técnicas y herramientas novedosas para un contexto con el objetivo de generar impacto***. En esa línea, la innovación pública es una estrategia proactiva que los gobiernos podemos utilizar para enfrentar desafíos rutinarios y complejos y así responder, adaptarse y prepararse para el cambio, aprovechando las oportunidades en el ámbito del sector público con el objetivo de mejorar la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios públicos que se prestan a la ciudadanía.

En este contexto, la participación de todos los actores del Sistema, se consolida como un componente esencial para fortalecer el vínculo entre las instituciones y las personas, permitiendo co-crear soluciones que respondan a las necesidades reales de las comunidades.

A través de la combinación de estas dos perspectivas, se abre camino hacia la construcción de sistemas más inclusivos, eficientes y sostenibles, donde la voz de la ciudadanía es protagonista en la mejora continua de los servicios públicos.

Reconociendo el rol esencial del personal de conducción, desde el DTPM hemos priorizado acciones para dignificar su labor. Esto incluye la generación de oportunidades laborales, programas de perfeccionamiento de conocimientos, modernización de herramientas que apoyen su trabajo diario y reconocimientos, como la ceremonia de premiación a mejores conductores y conductoras. Estas iniciativas no solo buscan mejorar sus condiciones laborales, sino también fortalecer la profesionalización del sistema, estableciendo estándares uniformes que garanticen un mejor servicio para las personas usuarias.

* Definición basada en la Declaración Sobre Innovación en el Sector Público.
Disponble en <https://oecd-opsi.org/wp-content/uploads/2018/11/Declaracion-C3B3n-Espanol.pdf>



4. Centro de Innovación *RedMovilidad Innova*

El Centro de Innovación es un espacio de colaboración y punto de encuentro de discusión e intercambio que impulsa tres principales tipos de iniciativas: Red de Colaboración y Consulta Permanente, Encuentros por la Innovación y Laboratorio Red Innova.

Su propósito general es impulsar y generar espacios de colaboración entre actores públicos, privados y académicos, que permita articular y generar ideas para promover proyectos basados en soluciones innovadoras para mejorar la eficacia, eficiencia y calidad del Sistema de Transporte Público de Santiago y experiencia de viaje de las personas usuarias.

Los encuentros tienen como propósito generar espacios de diálogo para la generación de ideas y conocimiento con miras a impulsar propuestas de innovación a través de la colaboración. El intercambio de ideas permite no sólo replicar iniciativas, sino, además realizar constantes mejoras.

Nuestro objetivo es crear espacios multisectoriales con multiactores que permitan el intercambio de experiencias, generación de alianzas y el desarrollo de herramientas técnicas para continuar en el camino hacia el mejoramiento del transporte público.



5. Conduce tus ideas

Previo a la jornada, se definieron seis arquetipos para realizar un ejercicio de empatía y sensibilización, donde el personal de conducción asumió distintos roles: mujer trabajadora, estudiante de educación media, hombre en situación de discapacidad, adulto mayor hombre, ciclista hombre y conductor. Finalizado este ejercicio, el personal se dividió en seis grupos de trabajo, garantizando que cada arquetipo estuviera representado en el ejercicio de generación de soluciones.

Cada mesa trabajó en uno de los tres temas clave: dos mesas se enfocaron en ideas innovadoras para mejorar el pago de tarifas, otras dos en convivencia vial y las últimas dos en seguridad pública y prevención del delito. En este formato, el personal de conducción exploró cómo las necesidades y expectativas de cada tipo de personas usuarias podrían guiar la creación de soluciones prácticas y creativas para cada área de mejora.

La dinámica de generación de ideas se centró en construir una red de soluciones radiante donde en el centro se concentraron en:

1 Plantear un estado deseado o un objetivo en términos positivos.

2 Identificar los bloqueos que dificultan alcanzar ese estado.

3 Proponer soluciones innovadoras y viables para superar los bloqueos detectados.

Uno de los beneficios de utilizar esta dinámica fue que el objetivo positivo permitió ampliar y enriquecer la conversación. Por otra parte, surgieron estados de ánimo marcados por resignación, reflejados en frases como "no se puede" o "ya se intentó", lo que en un inicio dificultó explorar nuevas posibilidades.

Algunos participantes, motivados por contribuir, centraron su atención incluso en aspectos fuera de su ámbito de influencia.

A continuación, presentamos un resumen de las propuestas de cada equipo, demostrando su experiencia y compromiso de superar los desafíos propuestos.



5.1 Pago de la tarifa: a través del pago de la tarifa, la comunidad demuestra que valora el sistema de transporte público haciendo posible su accesibilidad y calidad.

Las personas participantes identificaron varios desafíos clave en el transporte público que afectan la experiencia de los usuarios y el sistema en general. Por ejemplo, propusieron crear puntos fijos de fiscalización, ampliar los puntos y horarios de supervisión, y contratar más personal que se comprometa con disminuir la evasión tarifaria.

Por otro lado, se planteó visibilizar los puntos de recarga bip!, aumentando la cantidad de negocios de barrio y plazas comunales con servicios de carga, facilitando el acceso para los usuarios.

Además, para fomentar la cultura de pago, consideraron crucial informar que el mal uso de la tarjeta constituye fraude y, por ende, sugirieron reforzar las campañas de comunicación educativas en colegios y comunidades inmigrantes. Plantearon diferenciar los sonidos de validación o bloquear tarjetas por mal uso, argumentando que estas acciones podrían desincentivar conductas inapropiadas.

Finalmente, iniciativas como capacitar a las y los conductores en empatía, reconocer su desempeño positivo, y mejorar el medio de carga QR pueden contribuir a una experiencia más justa, segura y accesible para todos



5.2 Seguridad Pública y Prevención del Delito: un sistema de transporte donde cada persona se sienta segura y protegida.

Respecto al segundo tema abordado, se plantearon acciones tales como la colocación de afiches que alerten a los usuarios sobre cómo protegerse al subir y bajar del bus, y ante situaciones de acoso, especialmente en buses llenos, plantearon campañas informativas visuales y auditivas que eduquen sobre cómo prevenir y denunciar estos hechos.

En relación con el vandalismo y la retención de buses durante eventos específicos, recomendaron desvíos estratégicos y la habilitación de servicios especiales. Para mejorar la seguridad, consideraron esencial contar con iluminación y limpieza en los paraderos, mientras que, para zonas conflictivas, sugirieron instalar cámaras de vigilancia y reforzar la presencia policial.

Respecto a la infraestructura, las mejoras en la señalización vial, renovación de la flota de buses y el mantenimiento, se plantearon como medidas útiles para garantizar viajes más seguros. Además, frente a la aglomeración y el tiempo de espera, subrayaron la necesidad de aumentar la frecuencia de los buses y contar con más unidades en circulación.

Finalmente, destacaron la utilidad de botones de pánico conectados al plan cuadrante de Carabineros para responder rápidamente a riñas o emergencias al interior de los vehículos.



5.3. Convivencia Vial: una comunidad que colabora en el tránsito vial, promoviendo una movilidad amigable, segura y respetuosa.

Frente al uso del celular en el tránsito, sugirieron campañas como “Mirémonos a los ojos”, promoviendo el contacto visual y mensajes auditivos dentro de los buses. Para mitigar el estrés de los conductores, plantearon implementar turnos fijos, controles médicos periódicos y charlas con apoyo psicológico en los patios.

En cuanto a la educación vial, destacaron iniciativas como talleres comunitarios, campañas escolares (“Puntos Ciegos”), y programas específicos para motoristas. También subrayaron la importancia de campañas constantes en medios masivos, actividades en ferias y consultorios para involucrar a toda la comunidad.

Respecto a la infraestructura, la reparación de vías en horarios que no afecte la operación, la verificación regular de la señalética y el pintado de cruces peatonales con colores llamativos, son acciones que se plantearon como ideas para una mejor movilidad. También sugirieron revisar la ubicación de paraderos, instalar luces solares o LED, y adecuar señalización para personas con discapacidad y usuarios en silla de ruedas.

Finalmente, para optimizar el funcionamiento del sistema de transporte, consideraron fundamental aumentar la frecuencia de buses, realizar más controles preventivos a los buses en los talleres de mantenimiento y reforzar charlas periódicas para conductores sobre manejo seguro y manejo de conflictos.



6. Voces de Innovación: Los Conductores Dicen

En esta sección, compartimos las voces de quienes hacen posible el día a día del transporte público. Dos conductores nos cuentan sus impresiones sobre la jornada de innovación, destacando su experiencia y aprendizajes:



“Super bueno, me encantó el tema, el compartir con los demás compañeros porque uno ve el punto de vista cada uno, entonces uno va conociendo vivencias de ellos y las comparo con las mías”.

Patricia Vicuña - Buses Vule.



“Lo encuentro muy bueno, para los conductores y también para los usuarios, en este caso los pasajeros. Porque es para mejorar el servicio, ya sea para el conductor y para los pasajeros, para darle una mejor calidad de transporte. Yo creo que para nosotros es una enseñanza y aprendemos más en cuanto a entregar un mejor servicio a los usuarios, lo encuentro excelente”.

Javier Alcavil – Subus.



7. Conclusiones

La jornada de innovación “Conduce tus ideas”, demostró ser un espacio significativo para promover la participación activa del personal de conducción del STPM en la búsqueda de soluciones innovadoras a los desafíos de la movilidad urbana. A través de una metodología colaborativa, se lograron identificar y desarrollar propuestas concretas en torno a tres ejes fundamentales: evasión, convivencia vial y seguridad pública y prevención del delito.

La experiencia y conocimiento práctico de los 32 conductores y conductoras participantes fueron determinantes para enriquecer el proceso. Su rol como actores clave del sistema permitió abordar las problemáticas desde una perspectiva vivencial, aportando soluciones realistas y aplicables que reflejan las necesidades y desafíos diarios del transporte público.

Entre los principales logros de la jornada destacan:



La valorización del personal de conducción como agentes de cambio en la mejora continua del servicio.



La generación de propuestas enfocadas en fortalecer la educación vial, mejorar la infraestructura y optimizar la operación del sistema.



La identificación de iniciativas innovadoras que promueven un transporte más seguro, eficiente y respetuoso.



El éxito de esta iniciativa resalta la importancia de involucrar a los conductores y conductoras en la toma de decisiones estratégicas y en la implementación de soluciones que impacten positivamente a las personas usuarias, promoviendo una movilidad más inclusiva y sostenible.

Cabe destacar que algunas de las ideas presentadas ya existían previamente, lo que no impide que puedan ser mejoradas. Esto, de hecho, plantea un desafío interesante para optimizar el canal de comunicación con los conductores.

La publicación de este documento permite no solo sistematizar las ideas generadas, sino también proyectarlas como insumos clave para futuras políticas y acciones del STPM.

Agradecimientos

Participantes

Alejandro Ortega Marín

Ángel Vera González

Cristian Gómez

Daniel Álvarez Osorio

Daniel Luengo Beas,

Edith Pérez Méndez

Estefanía Sáez Maliqueo

Estefany Fica

Eugenio Alvarado Díaz

Fabián Gómez

Francia Orellana Paredes

Frank Castro Barrera

Jacqueline Vásquez Urrea

Javier Alcavil

Jorge Cancino Quintanilla

Kathiuska Wenzel Ahumada

Luis Hermosilla Gómez

Luis Téllez Vallejos

Manuel Droguett Dinamarca

Marcos Valdebenito Gatica

Mauricio Méndez Fuentealba

Natalia Avilán Peñuela

Natalia Rojas

Orlando González Zamora

Patricia Vicuña López

Patricio Ogas Castañeda

Rosalía Huaiquil Silva

Sebastián González,

Silvia Rosales Galarce

Sue del Carmen Gaete Rojas

Susana Del Pilar Ávila Carril

Vanessa Bobadilla García

Empresas Operadoras de Red Movilidad

Buses Vule

Metbus

Metropol

RBU

STP/STU

Subus

Voy Santiago

Anfitrión

Laboratorio de Gobierno

RE-GENERA Consultores

Ernesto Neves

Natalia Córdova





CONDUCE TUS IDEAS

Jornada de Innovación dirigida
al Personal de Conducción
RED Movilidad

Noviembre 2024



Red
Movilidad



RedMovilidad
Innova