



DEVOLUCIÓN DE RESULTADOS
PROCESO PARTICIPATIVO



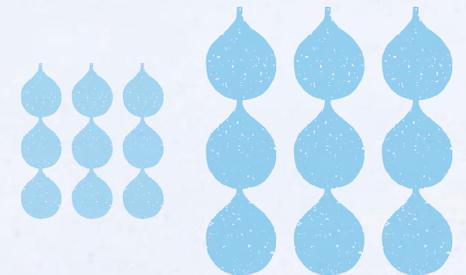
¿Qué te mueve?
Participación Ciudadana



Región Metropolitana 2023



¿En qué consistió el proceso participativo
participativo
¿Qué te mueve?...



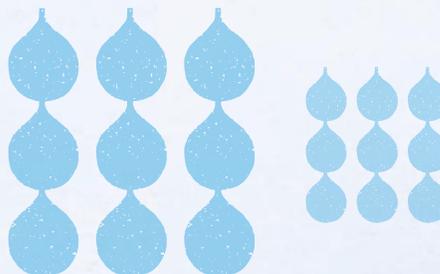


Contexto

Proceso participativo denominado: “¿Qué te mueve?” implementado entre marzo, abril y mayo 2023

Objetivo

Incluir dentro de la transformación de Red Movilidad, elementos propuestos por la ciudadanía para ser analizados y considerados, incluyendo una perspectiva de género y movilidades diversas.





Participación Ciudadana En tres niveles



1 Encuesta
online y presencial en
sitios de afluencia.

14.638
participantes

2 Territorial
diálogos comunales
en 20 municipios

555
participantes

3 Grupos de interés
10 talleres y reuniones
con mesas de trabajo

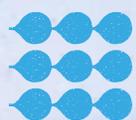
107
participantes

15.300
Participantes Totales





Todas las comunas Representadas



Encuesta abierta

Representada por las siguiente comunas

Zona Sur

La Florida, La Cisterna, Macul, Peñalolén, Santiago, Puente Alto, San Joaquín, San Miguel, La Granja, La Pintana y San Ramón



39%

Zona Norte

Conchalí, Estación Central, Pudahuel, Quinta Normal, Cerro Navia, Recoleta, Independencia, Quilicura, Huechuraba, Renca, Lo Prado



26%

Zona Poniente

Maipú, Pedro Aguirre Cerda, San Bernardo, El Bosque, Lo Espejo, Cerrillos



19%

Zona Oriente

Las Condes, Lo Barnechea, Providencia, Vitacura, La Reina y Ñuñoa

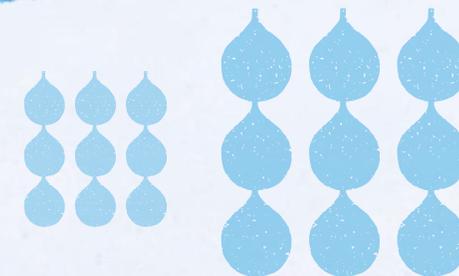


16%



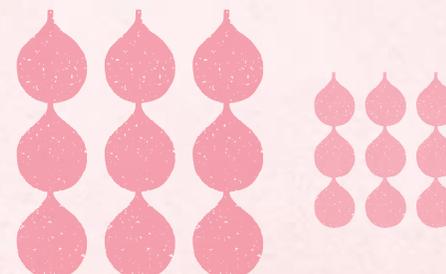
Diálogos comunales

En las siguiente comunas





Otros datos...





Datos sobre Género

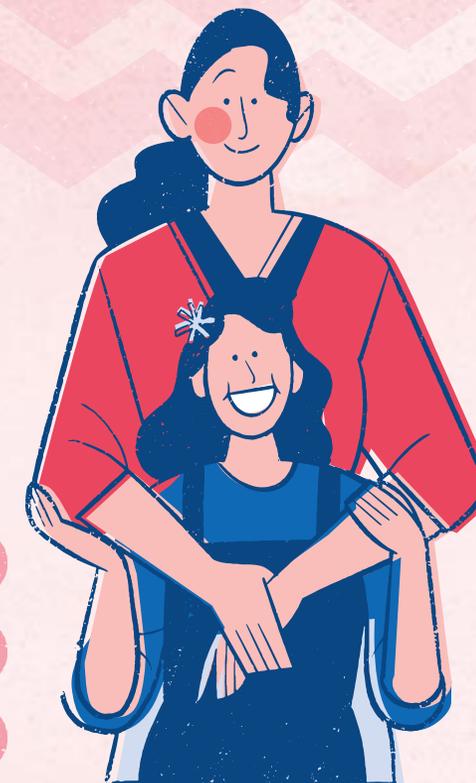
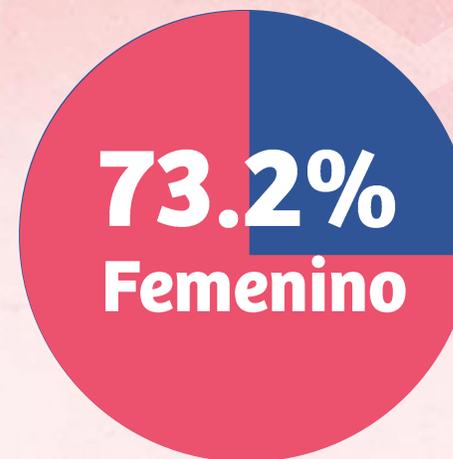


Encuesta Abierta

Género

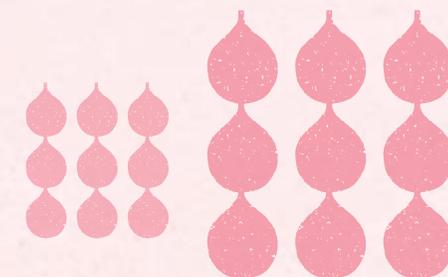
Masculino	47,7%
Femenino	49,8%
Otras identidades de género	2,0%
No sabe / no responde	0,5%

Diálogos comunales y grupos de interés



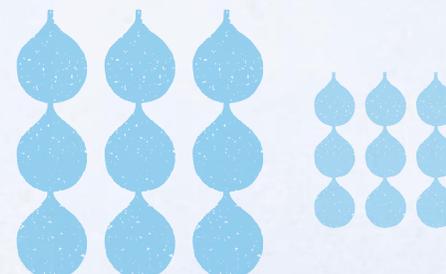


Video Participación





Resultados





Ámbitos Levantados



Buses

Accesibilidad y
comodidad



Funcionamiento y Servicio

Cobertura, conexión,
frecuencia y horarios,
conducción

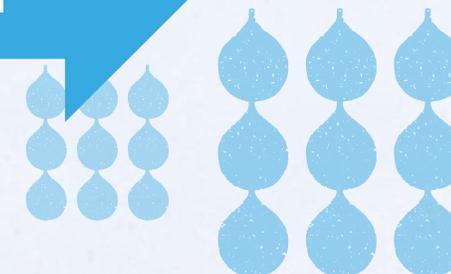


Infraestructura

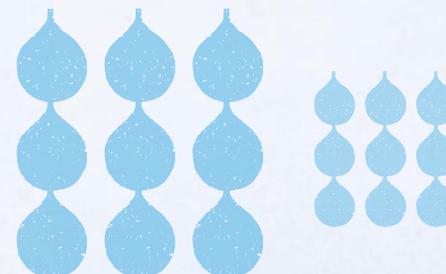
Paradas y accesos



Género, movilidades diversas, seguridad e información

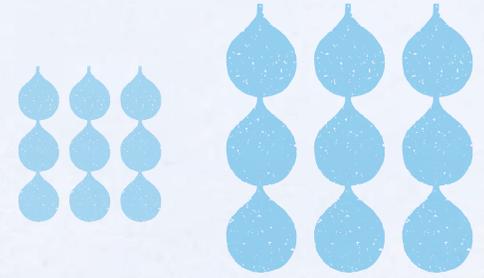


¿Cómo se expresan los resultados tanto en las bases de licitación como en la gestión DTPM?





BUSES





Prioridades de mejora En buses de transporte público

¿Qué piden las personas usuarias?

Recambio de buses

Resultados encuesta:

Personas que solicitan acelerar el recambio de buses



Resultados diálogos comunales:

Percepción de desigualdad en la distribución territorial de buses alto estándar



“Que cambien los buses por los nuevos”

“Estos buses (nuevos) tienen más suspensión, más suaves, esos otros (antiguos) no”

“Me encantan los buses nuevos que salieron”

“Además, en los buses nuevos está el aire acondicionado, eso es positivo”





Bases de licitación y recambio de buses



Recambio de buses

Se incorporarán 1.200 buses eléctricos a los 2.480 ya existentes

4.806 de alto estándar

Compromisos nacionales e internacionales de sustentabilidad, electromovilidad y cuidado medioambiental.

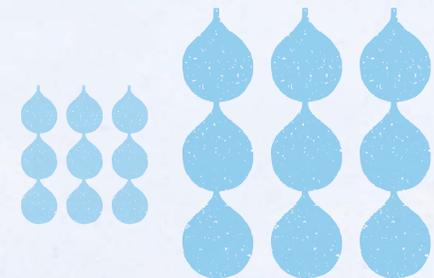
Servicio que respeta a las personas y el medioambiente



**Art. 1.3 de las bases
de licitación**



**Principio 1.5.8 de operación
responsable de la empresa**





Prioridades de mejora En buses de transporte público



¿Qué piden las personas usuarias?

Mejores estándares de mantención y limpieza de los buses

Resultados encuesta:

Solicitan mejores estándares de mantención y limpieza



26%

Resultados diálogos comunales:

Mal estado de los buses y suciedad



“Que los buses tengan mantención. Porque los buses no tienen mantención, tienen reparación”

“...Mantención. Por el hecho de que a veces uno toca el timbre y el bus no para, pero es la culpa del bus que no sonó el timbre. Pero realmente el bus no está en mantención porque los timbres están malos.”

“Que los buses que andan en circulación salgan en condiciones óptimas, porque muchas veces están hediondos a orina, están sucios. No sé si es mala suerte o coincidencia que me toquen los buses así”





Bases de licitación y recambio de buses



Mejores estándares de mantención y limpieza de los buses

Se establece principio orientador de Calidad de servicio

Correcto estado de conservación de los buses, tanto en limpieza como infraestructura.

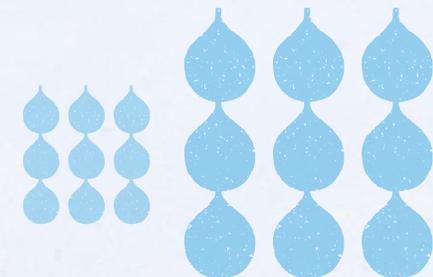
Certificación del mantenimiento realizada por un tercero (Apéndice 4)



Principio 1.5.2 Calidad de Servicio



Cláusula 3.2.2.5 del contrato con empresas operadoras





Prioridades de mejora En buses de transporte público

¿Qué piden las personas usuarias?

Implementar cámaras o espejos para prevenir delitos

Resultados encuesta:

Solicita implementar elementos
para prevenir delitos



25%

Resultados diálogos comunales:

Además de otros elementos por la
inseguridad en el viaje



“Se sufre acoso, es típico, es normal en todos lados(...) No debería ser normal, no puede ser normal (por ello) poner cámaras”.

“Cámaras, porque hoy día están solo enfocadas al chófer. También que haya más iluminación, y la señalética”.

“Poner cámaras también para grabar al malhechor”.





Bases de licitación y recambio de buses



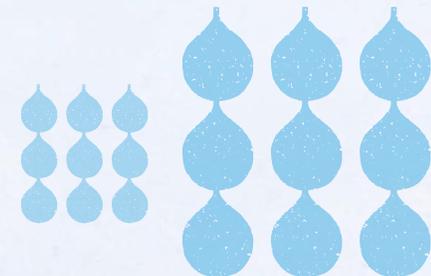
Implementar cámaras o espejos para prevenir delitos

Se incorporarán sistemas de cámara y grabación

Sistema CCTV y NVR/DVR para tener registro audiovisual de todos los eventos ocurridos a bordo durante la operación y manipulación del bus en terminales.



**Anexo N°5 Especificaciones
de los buses Apart. 5.8.1**





Prioridades de mejora En buses de transporte público

¿Qué piden las personas usuarias?

Considerar elementos y facilitar accesibilidad según diversos tipos de movilidad *

Resultados encuesta:

Facilitar accesibilidad según distintos tipos de movilidad



20%

Resultados diálogos comunales:

Integridad física y acceso universal



“Hay micros, no todas (...) tú te resbalas, no hay antideslizantes, eso es muy incómodo. Lo otro también, los que van a la orilla, que tengan la cosita de subir y bajar. Entonces como que eso falta (apoyo de brazos...) sobre todo para los niños, para los viejos, porque los cabros no, o si son grandotes, da lo mismo, pero uno ya vieja, con los cabros chicos, Sí.”

“(...) Entonces sería un gran aporte desde el Ministerio de Transportes que apoyemos también e integramos la política del Sistema nacional de cuidado. Con respecto a esto también lo que estamos hablando sobre mejorar la Red, sobre mejorar la accesibilidad”



Tema transversal en los 3 niveles de participación



Bases de licitación y recambio de buses

Considerar elementos y facilitar accesibilidad según diversos tipos de movilidad

Se establecen los principios orientadores de equidad de género y de inclusión social



Principio 1.5.13 de equidad de género

Objetivo: busca reducir las inequidades (desigual experiencia de viaje según género).

Se trabajará en:

- Considerar la Movilidad de acuerdo al género.
- Ej: Viajes por motivos de cuidado con características, propósitos y patrones distintos.
- Atención a las condiciones de accesibilidad, horarios, entre otros.



Principio 1.5.14 de inclusión social

Objetivo: busca que los servicios sean accesibles para la diversidad de las personas.

- Se trabajará para que existan las condiciones necesarias para la inclusión social: movilidad segura para personas con discapacidad y movilidad reducida, temporal o permanente, de las mujeres y niñas, y personas mayores.
- Atención de calidad, acceso a los servicios, mantención de los buses u otras medidas necesarias para su óptima inclusión social.





Bases de licitación y recambio de buses

Considerar elementos y facilitar accesibilidad según diversos tipos de movilidad

Se establecen requerimientos para el diseño interior de buses

- La ubicación del espacio para personas usuarias que se movilizan en silla de ruedas (frente a la segunda puerta, facilitando el acceso y disminuyendo el número de maniobras).
- Cinturón de seguridad que permita un accionar con autonomía y que tenga un mecanismo de sujeción considerando sillas de ruedas de distinto tamaño.
- Espacio para anclaje de sillas de ruedas, mecanismo de aviso de parada y alarma para comunicación con conductor(a) y plataforma de acceso.

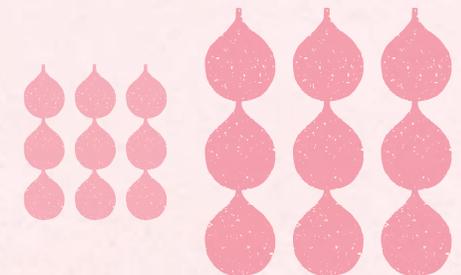
- Rampa de acceso sillas de rueda de material resistente y liviano, coches y otros con movilidad reducida sin obstáculos
- Entrada de piso bajo
- Asientos preferentes con sistema de aviso de parada
- Luz de aviso para solicitud de parada
- Sonido de timbre audible según necesidades de personas neurodivergentes.



**Anexo 5, numerales 3.11 y 3.12 sobre
requerimientos para el diseño interior de los buses.**



FUNCIONAMIENTO Y SERVICIO





Prioridades de mejora En funcionamiento y servicio

¿Qué piden las personas usuarias?

Aumentar la frecuencia de buses

Resultados encuesta:

Solicita aumentar la
frecuencia de buses



Resultados diálogos comunales:

Mejor frecuencia en todo horario



“o sea yo después de las seis de la mañana no tengo frecuencia seguida entonces tengo que salir una hora y media antes de mi casa para llegar a la Teletón, al lugar donde vaya. Entonces, es súper difícil, pero esperemos que con esto podamos hacer un cambio un poquito más importante”

“Cuando va muy llena la micro y hay una mala frecuencia es obvio que la gente por cumplir un horario se va a ir ahí”



“Que cumpla con la frecuencia”.





Prioridades de mejora En funcionamiento y servicio



Aumentar la frecuencia de buses

Se incorpora el principio orientador de calidad de servicio que incluye:

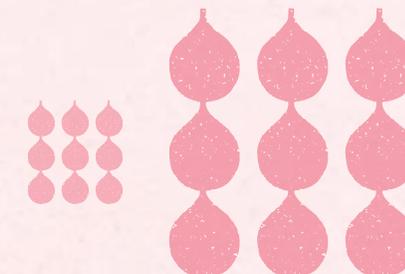
Estándar de atención con foco en las personas y en la experiencia de viaje

Correcta entrega del servicio: coberturas mínimas, tiempos de espera máximo y límites de ocupación o hacinamiento en los buses.

Constante revisión y análisis.



Principio 1.5.2 de Calidad de los servicios





Prioridades de mejora En funcionamiento y servicio

¿Qué piden las personas usuarias?

Mejorar calidad de conducción y atención conductores y conductoras*

Resultados encuesta:

Solicita sancionar a conductores (as) irresponsables al manejar



Resultados encuesta:

Capacitar al personal de conducción respecto a servicio al cliente y seguridad

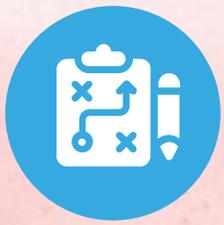


Mala conducción y comportamiento de los conductores y conductoras. Al mismo tiempo hay empatía con la dificultad de la labor.

"No, lo que pasa es que, a los choferes (...), tienen que hacerles un taller de tener paciencia porque hay muchos adultos mayores. Entonces eso va a haber que reforzar a los choferes, que van a tener que tener paciencia y no acelerarse tanto".

"Cómo maneja el chofer. (...) que de repente son muy bruscas las frenadas. Son locos para manejar".





Prioridades de mejora En funcionamiento y servicio



Mejorar calidad de conducción y atención conductores y conductoras

Se incorpora el principio orientador de seguridad vial, además de requerimientos de apoyo a la conducción segura y la correcta entrega del servicio

Capacitación y sensibilización del personal, seguimiento y control de la velocidad, tecnología y medidas de seguridad.

Sistema de detección de proximidad de elementos.

El Concesionario se hará responsable del comportamiento del personal de conducción durante la prestación de los servicios.

Gestión de los reclamos de las personas usuarias asociados a la prestación del servicio por parte del personal de conducción: "Índice Semestral de reclamos del sistema"



Principio 1.5.15 de seguridad vial



Anexo 5, numeral 5.13



Sobre exigencia del personal de conducción Apéndice 8 Apartado D.2.





Prioridades de mejora En funcionamiento y servicio



Mejorar calidad de conducción y atención conductores y conductoras

Se incorpora la exigencia de la certificación en la norma de **Sistemas de Gestión de la Seguridad Vial**

Cumplimiento de la certificación en la norma, dentro de los primeros 24 meses del contrato, desde el inicio de la operación.

Se les solicitará a las empresas concesionarias, a los 6 meses desde el inicio de la operación, que cuenten con los siguientes insumos:

- Una Política de Seguridad Vial.
- Compromisos a los que la empresa se adhiere para aportar en la reducción de siniestros viales.

Además, en el mismo plazo, se les exigirá a las empresas contar con una Política de Prevención y Control de Alcohol y drogas.



Certificación en norma ISO 39001 en Sistemas de Gestión de la seguridad vial. (Apéndice 8. D6)



Política de Prevención y Control de Alcohol y Drogas (Apéndice 8. D6)





Prioridades de mejora Personal de conducción

¿Qué piden las personas usuarias?

Positiva percepción de mujeres conductoras

Resultados diálogos comunales:

“Son amables. Son tranquilas. Son más cuidadosas. Sí, son amables, más suaves, no manejan así tan loco, no. Bien prudente para manejar”.

Se exige un mínimo de conductoras

Velará por reducir las inequidades que surgen de la desigual experiencia de viaje



Cuota de participación femenina Apéndice 8. Apartado D.1



Principio 1.5.13 de equidad de género





Prioridades de mejora En funcionamiento y servicio

¿Qué piden las personas usuarias?

No detención en parada*

Resultados encuesta:

Sanciones por no detención en
paradas

De quienes entregan recomendaciones *



Resultados diálogos comunales:

Malas prácticas especialmente con PcD,
Migrantes, personas mayores, personas con
coches.



“Lo que sucede mucho, pasa con la rampa esa que dijeron que iban hacer para la silla de ruedas, no siempre la accionan, la gente no puede subir y les cuesta..”

“Los choferes, muchos pasan y no paran, o también la micro no para cuando va muy llena..”

“No, no paran en los paraderos, no..”



Tema transversal en los 3 niveles de participación





Prioridades de mejora En funcionamiento y servicio



No detención en parada

Se establecen controles para asegurar la detención en parada

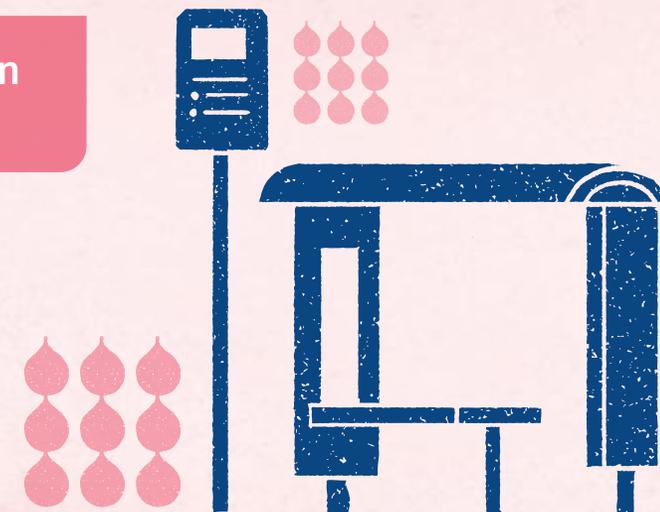
DTPM vela por la correcta provisión del servicio.

No se considerará válida aquella expedición que no transporte pasajeros teniendo capacidad para ello

Podrá considerar, entre otras cosas, los reclamos por no detención realizados, que hayan sido debidamente validados.



Verificación de la Validez de las Expediciones . Apéndice 6, Apartado I.





Otros temas importantes en cuanto a funcionamiento y servicio

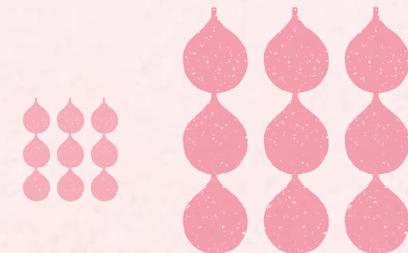
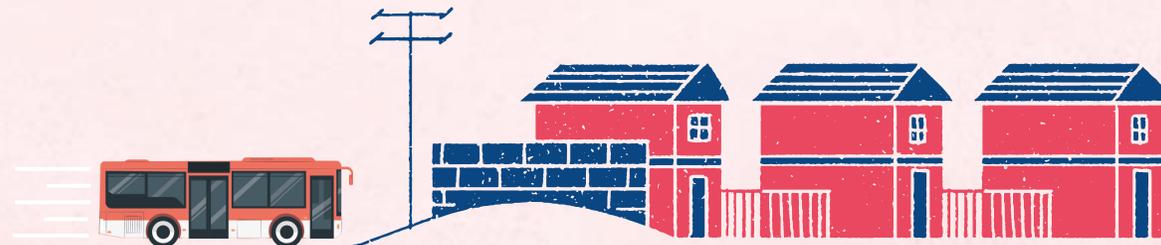


¿Qué piden las personas usuarias?

- Recorridos con mayor conexión a centros de salud, educacionales, estaciones de Metro y otros servicios dentro de las comunas.
- Aumentar horarios (mañana y noche).
- Disminución de trasbordos.

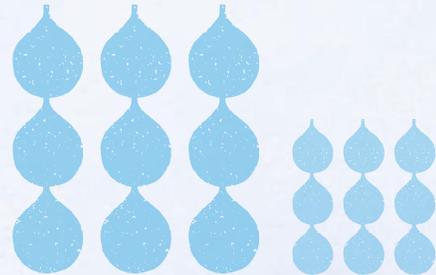
Gestión DTPM

- Recorridos con horarios coordinados con cierre de Metro.
- Aumento de recorridos con horarios programados (foco en horarios nocturnos y fines de semana)
- Disminución de trasbordos de viajes cortos.





INFRAESTRUCTURA





Prioridades de mejora En paradas e infraestructura

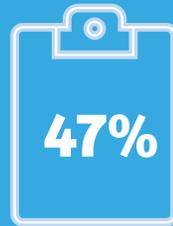


¿Qué piden las personas usuarias?

Mejorar la iluminación de las paradas*

Resultados encuesta:

Solicita mejor iluminación en las paradas



Resultados diálogos comunales:

Mejoramiento de la iluminación de paradas.



Y una buena iluminación, sobre todo, en el invierno, porque mira la hora que es, no es tan tarde y ya está oscuro. Entonces tienes que estar en un paradero y no hay ni luz."

"El mismo paradero de aquí de Santa Rosa, ningún paradero tiene luminosidad. Si usted sale a esta hora mire los paraderos, todo oscuro los paraderos"

"...He visto paraderos en muy mal estado con mala iluminación."



"Yo creo que la mayoría de los paraderos son inseguros, porque falta iluminación, tú miras y no hay nadie."





Prioridades de mejora En paradas e infraestructura



¿Qué piden las personas usuarias?

Mejorar el equipamiento de los paraderos

Resultados encuesta:

Solicita mejorar equipamiento de los paraderos (asientos, sombra, etc.)



37%

Resultados diálogos comunales:

Mejorar el equipamiento de los paraderos.



"No te protege mucho de la lluvia y los asientos tú tienes que a veces son así o a veces es un solo rollito que cuesta sentarse, yo no sé por qué lo hacen así, si en el fondo pueden hacerlo así, ahí en la alameda arriba es un poquito más cómodo, en la alameda."

"...Y arreglo de los paraderos por la lluvia y por el frío, eso es muy importante, porque va gente con guagua, con coches."



"Un buen techo, que tenga buena iluminaria y si pueden poner cámaras, porque allá en mi población ha habido muchos asaltos en la bajada."

"Los techos son muy importantes en los paraderos, porque la gente a veces no va con coche, sino que lleva en brazos a las guaguas."





Prioridades de mejora En paradas e infraestructura



¿Qué piden las personas usuarias?

Mejorar mantención de los paraderos*

Resultados encuesta:

Solicita mejorar la mantención de paraderos



Resultados diálogos comunales:

Aseo permanente en paradas.



“La higiene, eso que limpien los paraderos cuando, que saquen la basura de los basureros, eso no sé si viene incluido en alguna parte.”

“Los paraderos digo yo que no están pintados y es porque como los rayan da lo mismo al final. Entonces no po, la idea es insistir, pintarlos, mantenerlos, mantenerlos hasta que la gente se aburra.”

 Tema transversal en los 3 niveles de participación



“Lo otro, los paraderos, no siempre su piso es el óptimo porque hay paraderos que están así, rotos...”





Prioridades de mejora En paradas e infraestructura

¿Qué piden las personas usuarias?

Implementar mecanismos para prevenir delitos

Resultados encuesta:

Solicita implementar mecanismos para prevenir delitos



Resultados diálogos comunales:

Paradas más seguras (botones de alerta y cámaras de seguridad).

“... hablemos después de las nueve de la noche, los buses, los buses con la delincuencia que hay ahora, deberían parar en todas las esquinas, o sea, donde lo paren, dónde lo paren. Porque usted puede ir caminando por la alameda no le va a parar el bus. Claro, eso es fundamental, estamos hablando de las nueve de la noche para adelante.”

“...ahí en los paraderos, cuando la gente está esperando la locomoción, ahí han parado autos y asaltan a la gente, pero es por eso, porque no pasan seguido así que la gente se va juntando y pasa un autito y pa!...”

“...Pero lo que influye es que los paraderos son muy inseguros, poco iluminados...”

“Yo a mucha gente he escuchado que los han asaltado en los paraderos en las mañanas.”





Prioridades de mejora En paradas e infraestructura

Mejoras, mantención y seguridad en las paradas

Plan de mantenimiento de puntos de parada:

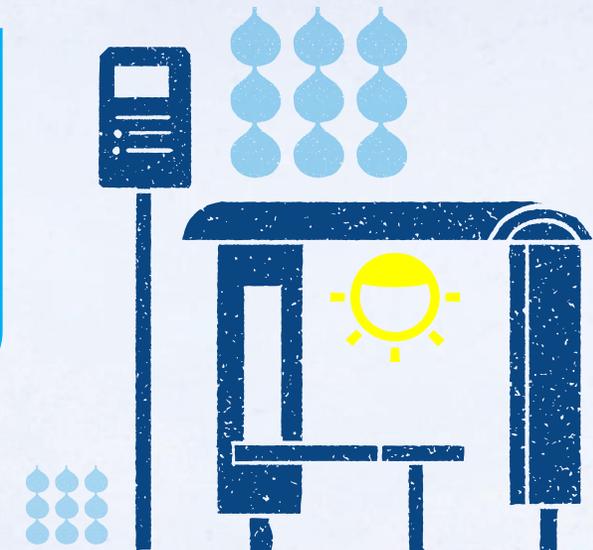
- **12.211 paradas sistema**
- **7136 con mantenimiento activo** (Bases de licitación "Puesta a punto")
- **3697 en proceso de licitación**
- **29 dentro del plan** (21 comunas en ejecución)

Gestión DTPM

Parada segura y accesible con enfoque de género

- **Panel de información Variable**
- **Botón de alerta (conexión seguridad municipal)**
- **Botón de audio**
- **Iluminación** **4 Comunas en ejecución**
- **Andenes y mobiliario** **13 En licitación**
- **Nuevo estándar** **12 Con elaboración de bases**

(Obras complementarias DTPM)





Otros temas importantes en cuanto a paradas e infraestructura



¿Qué piden las personas usuarias?



Asegurar un aseo permanente en paradas e Infografía amigable y completa.



Entregar información en tiempo real en paradas o estaciones intermodales con información de llegada de buses, metro.



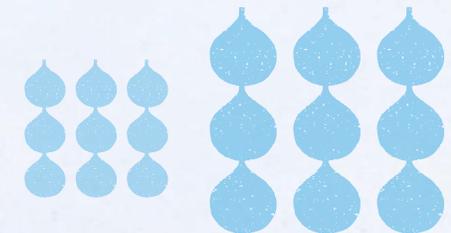
Percepción de desigualdad territorial con respecto a la infraestructura y accesos de las paradas, donde las comunas con menor ingreso son más afectadas.

Gestión DTPM

Mantenimiento permanente y Conservación Reactiva de la Infraestructura de los puntos de parada

Panel de Información Variable y QR en señales

Puesta a punto (recuperación) Mantenimiento y obras complementarias en 29 comunas de la ciudad





Otros temas importantes en cuanto a paradas e infraestructura

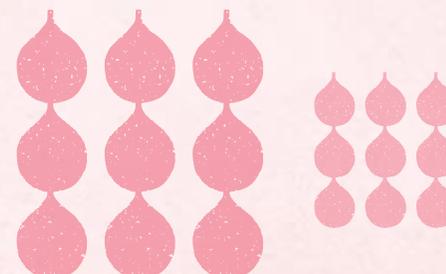
Renovación de señales Instaladas con QR información tiempos de llegada de buses

2.627

A noviembre 2023



Participación Ciudadana en DTPM





Participación Ciudadana en DTPM

Programa Creando Redes

Trabajo participativo en torno a recorridos, tomando decisiones sobre trazados, paradas y servicios:

G37 – El Romeral

I35 – Padre Hurtado

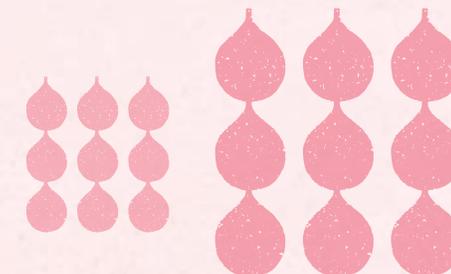
G07 – Villa La Estrella

G16 – Villa Mapuhue

I25 – Portal Oeste

G43 – San Alberto de Nos

B13 – Valle Grande (Lampa)





Participación Ciudadana en DTPM

Proceso ¿Qué te mueve?

Proceso participativo para la generación de las nuevas bases de licitación 2023.

Mesas de trabajo

Generación de mesas de trabajo con diferentes organizaciones de la sociedad civil.

Estudios personas usuarias

Estudios con participación de personas usuarias del sistema para evaluar proyectos y orientarlos con enfoque en las personas.





¿Qué te... mueve?

Participación Ciudadana

¡Muchas Gracias!

