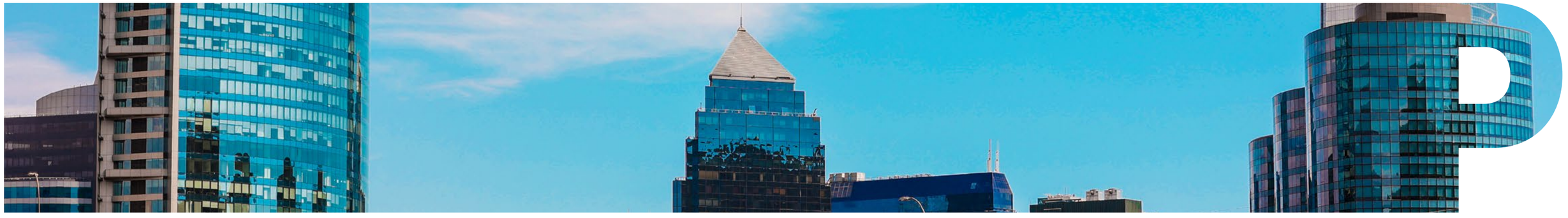
Informe de Gestión 2024

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Gobierno de Chile

DTP Directorio de Transporte Público Metropolitano

Red Movilidad








Providencia
El Golf-Vitacura

Contenido

P. 4 **SOBRE ESTE INFORME**

P. 5 **CARTAS**
- Ministro de Transportes y Telecomunicaciones
- Subsecretario de Transportes
- Directora DTPM
- Presidente del Metro de Santiago
- Presidente de EFE

P. 11 **PRESENTACIÓN DTPM**
- Objetivos
- Pilares
- Hitos Principales 2024

P. 22 **CAPÍTULO 1**
QUIÉNES SOMOS

P. 29 **CAPÍTULO 2**
SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO

P. 50 **CAPÍTULO 3**
INFRAESTRUCTURA Y PRIORIZACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN LAS VÍAS

P. 64 **CAPÍTULO 4**
CANALES DE COMUNICACIÓN

P. 77 **CAPÍTULO 5**
PARTICIPACIÓN

P. 97 **CAPÍTULO 6**
DESEMPEÑO OPERACIONAL

P. 132 **CAPÍTULO 7**
ESTABILIDAD FINANCIERA Y SUBSIDIO

P. 158 **PALABRAS FINALES**



Sobre este Informe

Este informe recorre el trabajo realizado por el equipo del Directorio de Transporte Público Metropolitano durante el 2024, año en el cual hemos seguido consolidando los buenos resultados cosechados durante 2022 y 2023. Esto se ha demostrado en la creciente confianza de los usuarios en Red Movilidad, de acuerdo con la encuesta de satisfacción a usuarios que mantiene la máxima nota histórica del Sistema, y siendo una de las marcas públicas más destacadas por su aporte social, obteniendo el lugar 17 de 310 servicios públicos y privados.

A lo largo de este informe podrán conocer en detalle los avances en nuestras distintas áreas de trabajo. Por ejemplo, en equidad de género, el programa Mujeres Conductoras alcanzó la cifra histórica de 2.025 mujeres conductoras de Red Movilidad, representando un 11,2% del total. También implementamos más de 155 Puntos de Paradas Seguras, Accesibles y con Perspectiva de Género adicionales, alcanzando 360 en total, y realizamos un Segundo Encuentro de nuestro Observatorio de Género y Movilidad (OBGEM) donde compartimos mejores prácticas con otras agencias de transporte público de la región

También hemos seguido fortaleciendo el énfasis en la equidad territorial como un pilar de nuestro Sistema. Mediante el aumento de la oferta de 46 servicios de alta demanda, hemos expandido la cobertura del sistema beneficiando a más de dos millones de personas. Esto junto a las futuras Líneas 7 y 9 de Metro, la expansión de la Línea 6, y los proyectos Tren Melipilla-Estación Central y Santiago-Batuco, continuarán integrando la Región Metropolitana con servicios de calidad y seguros para todos sus habitantes.

Por otro lado, hemos seguido innovando y asegurando la sostenibilidad del Sistema. Se expandió el ecosistema de pagos con código QR con la entrada de nuevas aplicaciones disponibles para los usuarios, llegando a cubrir a aproximadamente dos millones de usuarios. Esto lo complementamos con el Plan Antievasión, incluyendo el uso de nuevos mecanismos para incentivar el pago en el transporte público y el buen uso de los beneficios disponibles a la población.

En electromovilidad seguimos avanzando y liderando en la transformación de Red Movilidad hacia la sustentabilidad como un pilar principal de nuestro quehacer. Incorporamos 240 nuevos buses eléctricos al sistema, alcanzando un 37% de la flota, y proyectando que durante 2025 se alcance el hito de 50% de buses eléctricos con la llegada de 1.267 nuevos buses como parte de la licitación iniciada en 2023, la primera licitación 100% eléctrica del sistema. Esto ha provocado efectos directos en la calidad de vida de nuestra ciudad, reduciendo el ruido en un 44% en el Eje Alameda, y disminución de emisiones contaminantes en un 42%.

Todos estos resultados son fruto del buen trabajo de los funcionarios y funcionarias de la DTPM, la colaboración de las empresas operadoras, conductores y conductoras y entidades que apoyan nuestra función, así como del reconocimiento y colaboración de las personas que día a día usan Red Movilidad. Los dejamos invitados a continuar leyendo este informe y conocer en detalle cada una de las iniciativas aquí contenidas.

CARTA



JUAN CARLOS MUÑOZ

MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

Una vez más, desde el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) estamos entusiasmados por compartir los avances anuales alcanzados en el transporte público de la Región Metropolitana. Durante 2024, nuestro Sistema integrado continúa creciendo para brindar más y mejores opciones de movilidad a las personas usuarias, a través de Metro, Tren y buses. Santiago se mantiene como referente mundial en electromovilidad, con la mayor flota de buses eléctricos en el mundo, fuera de China que se suma a nuestra Red de trenes urbanos.

Este proceso va en línea con nuestra Estrategia Nacional de Electromovilidad, la cual establece que en 2035 el 100% de los nuevos buses del país deben ser eléctricos. En el caso de los buses de Santiago estamos lanzados para alcanzar una flota completamente eléctrica con gran anticipación. Nuestro Metro, el más grande de la región latinoamericana, tiene una Red de 149 kilómetros de trazado con 143 estaciones, las cuales recorren 27 comunas de la región. Esta tremenda Red se ampliará de manera importante en los próximos años con las extensiones de las Líneas 4 y 6, y la inauguración de las Líneas 7, 8 y 9. Con ello, daremos pasos concretos para fomentar el transporte público y descongestionar así la ciudad, brindando alternativas atractivas de movilidad y Reducir el ruido y la contaminación.

Por último, el Tren Nos – Estación Central, que conecta cinco comunas de nuestra región desde 2017, cuenta con 20,8 kilómetros de recorrido atendiendo 10 estaciones ferroviarias. En 2024, alcanzó el máximo diario de viajes, superando los 90 mil, y estamos avanzando a muy buen ritmo para la futura operación de los servicios a Melipilla y Batuco.

Todo este desarrollo de los servicios de transporte público en Santiago va de la mano con un aumento en el uso por parte de la ciudadanía. Con esto en mente en 2024 generamos instancias y políticas que promuevan su uso y el pago de su tarifa. El Plan Antievasión 2024 tuvo como sello un foco en la educación, entendiendo que la evasión se trata de un problema complejo y multicausal. Además de un aumento en las fiscalizaciones y charlas educativas en colegios, hemos reforzado la importancia del pago de la tarifa con campañas como "Bip! A Bip! Construimos una mejor Red" y "Seamos más amables". En la misma línea, mantuvimos el buen trabajo con eventos que ya son parte esencial de nuestra labor institucional, tales como el "Día Nacional Sin Auto", que contó con la participación de Metro, EFE Trenes de Chile, CONASET, Municipalidad de Santiago, Gobierno Regional Metropolitano, numerosos ministerios, además de academia, embajadas y sociedad civil organizada, demostrando un esfuerzo colaborativo por visibilizar los beneficios de Reducir el uso de automóvil.

Por todo esto y más, los distintos equipos que conforman MTT continúan su trabajo para aportar a construir una mejor ciudad. Todos los modos de transporte que componen nuestro Sistema integrado funcionan en conjunto para brindar una movilidad segura, accesible, sustentable y de calidad para todas las personas. Esto debe llenarnos de orgullo y reafirma cada día nuestro compromiso con las personas que cada día se benefician de este esfuerzo conjunto.

CARTA



Como Subsecretaría de Transportes trabajamos exhaustivamente para que el transporte público de nuestra capital sea cada vez mejor y más equitativo. En ese sentido, nos complace compartir públicamente, a través de este informe, datos concretos sobre los avances de Red Movilidad, Sistema integrado tarifaria y operacionalmente que incluye Metro, trenes y buses.

Durante 2024, hemos podido alcanzar nuevos sectores de la ciudad, que sin opciones de transporte público no podrían acceder a todos los servicios y oportunidades que brinda Santiago. Si en 2023 Red pudo llegar por primera vez a las comunas de Lampa y Padre Hurtado, en 2024 continuó fortaleciéndose a través de una planificación y operación responsables, de excelencia y con participación ciudadana.

El equipo del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) trabajó en una optimización que permitió aumentar la oferta en 46 servicios de alta demanda y crear nuevos, como el G34 en el eje José Joaquín Prieto de El Bosque, el G27 en Lomas de Mirasur de San Bernardo, B35 en los sectores de Santa Elena y Santa Rosa de Huechuraba y el B42 en Valle Grande de Lampa. De esta forma, brindamos mayor cobertura a sectores a los que hoy no llegan otros modos de transporte público.

Al mismo tiempo, nuestro Sistema se moderniza. Durante 2024, el ecoSistema de pagos a través de código QR continuó su crecimiento con 3 nuevas aplicaciones (MetroQR, Prepago Los Héroes y MoviRed). Aproximadamente 2 millones de personas realizaron sus pagos a través de las apps disponibles y, al cierre del año, una de cada cuatro personas que paga tarifa adulta lo hizo por este medio. A su vez, DaleQR! benefició a más de 88.000 personas, aportando a la fidelización y también al bolsillo familiar. Por último, hitos innovadores como la opción de compartir el viaje a través de la app, le brinda a las personas más seguridad y comodidad en sus viajes.

Podrán encontrar más detalles en este Informe de Gestión, el cual da cuenta de numerosos ejemplos de innovación y compromiso de los equipos de DTPM para brindar un mejor servicio a las personas de la Región Metropolitana.

JORGE DAZA LOBOS
Subsecretario de Transportes

CARTA



PAOLA TAPIA SALAS

Directora del Directorio de Transporte Público Metroplitano

El presente informe da cuenta de los resultados de un arduo y dedicado trabajo del equipo del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) por el transporte público de la Región Metropolitana. Durante 2024 Red Movilidad obtuvo una nota 5.5 por segundo año consecutivo, la más alta desde que se comenzó a medir en 2013, con algunos servicios como el 555, que va al aeropuerto con los primeros buses de dos pisos eléctricos de Latinoamérica, obteniendo una nota 6.5, demostrando la satisfacción de las personas usuarias con nuestro servicio.

Hemos dado importantes pasos hacia la equidad de género en transporte, considerando que 52% de las personas usuarias del transporte público en Santiago son mujeres, la mayoría teniendo como principal motivo de viaje realizar labores de cuidado. Frente a la sensación de inseguridad en espacios públicos, siendo los paraderos de buses muchas veces considerados como lugares descuidados o peligrosos, hemos implementado una serie de medidas con perspectiva de género para combatirla y prevenir delitos en el transporte público. Entre ellas destacan la instalación de Paradas Seguras, Accesibles y con Perspectiva de Género, llegando a un total de 360 durante 2024, la implementación de televigilancia en tiempo real en 1.620 buses, esperando ampliarla al resto de la flota, y la implementación de la opción "Comparte tu Viaje" por la app Red Movilidad.

En electromovilidad, junto a impulsar la primera licitación 100% eléctrica, que será implementada en 2025, adelantando en 10 años el compromiso de realizar licitaciones cero-emisiones, en diciembre 2024 presentamos el Contenido Esencial de la nueva Licitación Concesión de Uso de Vías 2025, que abarca el 15% de los recorridos, con una flota de 1.100 buses que beneficiará a 16 comunas, y permitirá seguir mejorando la calidad de vida de nuestra ciudad.

Nos hemos comprometido a incentivar la equidad territorial. Durante 2024, aumentamos la oferta en 46 servicios de alta demanda, y se crearon nuevos servicios para expandir la cobertura de 2,2 millones de viajes semanales, beneficiando a sectores críticos. Y para incentivar el buen uso, hemos impulsado el Plan Anti-Evasión 2024 que ha permitido disminuir la evasión en un 7.6%, y la campaña "Seamos más amables", para dar un mensaje sobre la importancia de cuidar nuestro transporte, pagar la tarifa, y promover el respeto entre todas las personas que conforman el sistema de transporte público de Santiago.

Quedan todos invitados a consultar los detalles y resultados de nuestra labor en este exhaustivo informe. El transporte público nos pertenece a todos, y es gracias al trabajo colaborativo que podemos hacer frente a los desafíos actuales y futuros.

Un abrazo.

CARTA



GUILLERMO MUÑOZ SENDA

Presidente del Metro de Santiago

Es un orgullo compartir los avances alcanzados por Metro de Santiago durante el último año. Cada paso que damos está alineado con nuestro propósito de acercar a las personas a vivir una mejor ciudad, a través de una movilidad eficiente, segura y sostenible, impulsando la intermodalidad como pilar fundamental del futuro del transporte público en nuestra ciudad.

El 2024 ha sido un año de hitos, avances y logros muy importantes. Línea 7 avanza con firmeza, logró el primer encuentro de túneles en marzo y el quinto a fines de diciembre, con un avance físico a nivel global del 25% al cierre de enero del 2025.

Mientras que, la presentación del Estudio de Impacto Ambiental para el acceso Baquedano Norte y el inicio del proceso de licitación para la construcción de estaciones marcan pasos decisivos hacia su concreción.

En este trazado, innovamos en la construcción de la Red de Metro con el uso, por primera vez en suelos urbanos de Santiago, de una tuneladora para la ejecución de túneles interestación en un tramo de 8 kilómetros entre Renca, Cerro Navia y una parte de Quinta Normal, alcanzando más de 1.000 metros de excavación en Renca. Asimismo, la extensión de Línea 6 continuará el avance de las obras civiles, tales como piques, galerías y túneles, además de la adjudicación de los Sistemas de túneles y estaciones.

Miramos hacia el futuro con la construcción de Línea 8, que Reducirá en un 59% los tiempos de viaje entre Providencia y Puente Alto, beneficiando a cerca de 1,9 millones de personas. En 2024 se ingresó el Estudio de Impacto Ambiental, lo que nos permitirá seguir avanzando en su materialización. Paralelamente, Línea 9 sigue su desarrollo con importantes avances en sus tramos, asegurando un diseño que responda a las necesidades de los ciudadanos.

La integración modal ha sido otro eje clave. Durante el 2024 sumamos Línea Cero en 17 estaciones de la Red, que se traducen en 166 nuevos puestos individuales que aportan a la intermodalidad urbana.

La expansión de Línea Cero refuerza nuestra visión de una ciudad más conectada y sustentable.

Por su parte, el proyecto de modernización de la Red convencional sigue adelante con la adjudicación para la instalación de las primeras puertas de andén. Con esto buscamos mejorar el servicio de los trenes, estaciones, Sistemas e infraestructura, estableciendo un estándar y Reduciendo brechas entre la experiencia de viaje en líneas automáticas y convencionales.

En materia de seguridad, hemos fortalecido nuestras acciones con un aumento del 8% en la dotación de seguridad, la implementación de video analítica con IA en estaciones y una colaboración activa con distintas entidades para abordar el comercio ilegal, resguardando la seguridad de trabajadores y pasajeros. Además, la ampliación de horarios en domingos y festivos, junto con la extensión de servicios por eventos masivos, demuestra nuestro compromiso con un transporte accesible y oportuno.

El 2024 fuimos testigos de un hito financiero relevante para la empresa al emitir del primer Bono Verde internacional de Metro, por un monto de 183 millones de dólares, consolidándonos como líderes en financiamiento sostenible dentro de las empresas del Estado.

De cara a los desafíos del 2025 y 2026, continuaremos impulsando el crecimiento de la Red con la ejecución de obras civiles, el desarrollo de nuevas estaciones y la mejora continua de la infraestructura existente. La movilidad urbana del futuro se construye hoy, y en Metro estamos comprometidos con una ciudad más conectada, inclusiva y segura.

Seguiremos avanzando juntos el año en que celebraremos 50 años de operación, con la mirada puesta en un futuro de transporte público más moderno y eficiente para todos y todas.

CARTA



ERIC MARTÍN GONZÁLEZ

Presidente de la Empresas de Ferrocarriles del Estado (EFE)

La Empresa de Ferrocarriles del Estado (EFE) tuvo un 2024 desafiante, con el anuncio, construcción e inauguración de servicios de trenes a lo largo del país. En la Región Metropolitana, brindamos servicio a través del Tren Nos - Estación Central, que conecta las comunas de San Bernardo, El Bosque, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda y Estación Central desde el año 2017. El Tren circula entre la localidad de Nos, en San Bernardo, y la Alameda, en un viaje que se extiende por 20,8 kilómetros y en un tiempo de 27 minutos a través de 10 estaciones. En los últimos meses de 2024, cerca de 76 mil personas utilizaron diariamente este servicio, alcanzando un máximo por sobre los 90 mil viajes diario.

En el marco de su plan de desarrollo, EFE contará con nuevos servicios dentro de la Región Metropolitana. El proyecto de Tren Melipilla – Estación Central, con obras en curso, va a conectar 8 comunas de la Región Metropolitana (Estación Central, Cerrillos, Maipú, Padre Hurtado, Peñaflor, Talagante, El Monte y Melipilla), llegando a lugares que hoy no cuentan con opciones de transporte público integrado. Este proyecto tendrá 11 estaciones en un trayecto de 61 kilómetros de extensión, con conexión a las Líneas 1 y 6 de Metro. Por otro lado, el proyecto del Tren Santiago – Batuco conectará ambas comunas en un trayecto de 26 kilómetros y 8 estaciones, que brindarán conexión a zonas más lejanas al centro con las Líneas 3, 5 y 7 del Metro.

En suma, EFE, junto a Metro y Red Movilidad avanzan en conjunto para dar nuevas opciones de movilidad a todos y todas quienes habitan la Región Metropolitana, permitiendo ejercer el derecho a la ciudad de forma equitativa, responsable y sustentable. Los invito a leer este informe para conocer con detalle los importantes avances del Sistema de transporte público capitalino, lo cual es fruto de un esfuerzo de todos quienes componen esta gran Red.

MOVEMOS SANTIAGO, CONECTANDO A LAS PERSONAS CON LA CIUDAD



Directorio de Transporte Público Metropolitano *(DTPM)*

El Directorio de Transporte Público Metropolitano es un programa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) que depende de la Subsecretaría de Transportes. Es el organismo encargado de analizar y procurar la ejecución armónica de los servicios prestados por los operadores del Sistema de Transporte Público de la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo a las que se sumaron Padre Hurtado y Lampa (Valle Grande) en 2023, velando por la continuidad y adecuación normativa necesarias para los objetivos del Sistema. Lo anterior, con especial atención a la función de coordinación que exige la intermodalidad, que incluye también a Metro y Tren Nos - Estación Central, que permita optimizar los desplazamientos y construir una ciudad más conectada.

VISIÓN

Ser un Sistema de transporte público altamente valorado por las personas, impulsado por el compromiso de nuestro equipo, siendo un referente a nivel nacional e internacional, de calidad, eficiencia, seguridad, confiabilidad, equidad y sostenibilidad en la movilidad, siempre al servicio de los usuarios y usuarias.

MISIÓN

Promover una movilidad sustentable, segura, accesible e inclusiva, brindando un Sistema de transporte público de excelencia, que mejore la calidad de vida de las personas y contribuya al desarrollo sostenible y equitativo de la sociedad.

Estrategia DTPM

OBJETIVOS

El Directorio de Transporte Público Metropolitano sigue los objetivos fijados por la Subsecretaría de Transportes:

Participación

Consolidar un Sistema de transporte público digno, que aporte en mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, mediante el desarrollo integral, inclusivo y participativo de los territorios.

Foco en las personas

Contribuir al desarrollo de una movilidad eficiente, efectiva y sustentable mediante iniciativas de gestión de la operación e infraestructura, con foco en las personas.

Movilidad Inclusiva

Aportar al desarrollo de una movilidad inclusiva, con perspectiva de género y que promueva el uso de nuevas tecnologías para mejorar la experiencia y acceso de las personas usuarias al Sistema.

Responsabilidad

Contribuir a la sostenibilidad del Sistema, promoviendo la gestión de servicios y uso de recursos de forma responsable según las necesidades del transporte público.

Colaboración Intersectorial

Fortalecer la institucionalidad mediante la colaboración entre entidades públicas y/o privadas, la academia y sociedad civil.



Pilares Orientadores de la Gestión

Atendiendo el dinamismo de la movilidad urbana, hemos integrado una nueva perspectiva de gestión, que permita avanzar con enfoque en las personas como una herramienta de desarrollo social. Se relevan cuatro pilares que guían la gestión:



CONVIVENCIA VIAL

Es fundamental promover una mejor convivencia vial mediante acciones que fomenten un cambio de conducta basado en el respeto mutuo entre los actores que comparten el espacio vial. Esto permitirá que los desplazamientos sean más seguros, eficientes, inclusivos y sustentables, al mismo tiempo que se incentive la intermodalidad. De esta manera, se contribuirá a la construcción de una ciudad más amigable y segura para las personas.

EQUIDAD TERRITORIAL

Las dinámicas de la ciudad tales como la expansión, concentración de servicios y crecimiento sostenido del parque automovilístico generan grandes exigencias al Sistema para conectar a las personas en la ciudad con mayor equidad territorial. Las necesidades son múltiples y es por ello que se requiere priorizar y planificar de manera óptima en función de las necesidades de las personas usuarias, mediante procesos colaborativos y directos con las comunidades.

CONDUCTORES Y CONDUCTORAS

Los conductores y conductoras son un pilar fundamental del Sistema. Por ello, dignificar socialmente su trabajo, generando oportunidades laborales inclusivas y acciones conjuntas para apoyar su perfeccionamiento son tareas fundamentales y centrales para nuestra gestión.

PERSPECTIVA DE GÉNERO

Planificar el transporte de la ciudad implica atender la diversidad de los patrones de movilidad, y para ello se requiere una perspectiva integral de la diversidad de las personas usuarias. En este sentido, la identificación y reconocimiento de las diferencias, permite plantear alternativas de desplazamiento más eficientes para alcanzar la igualdad de género.



MOVILIDAD CON EQUIDAD, INCLUSIÓN Y CONVIVENCIA PARA TODAS LAS PERSONAS



PRINCIPALES HITOS 2024







LICITACIONES DE CONCESIÓN DE USO DE VÍAS 2023 DE RED MOVILIDAD

El proceso de licitación 2023 concluyó exitosamente, generando un alto interés y competencia por parte de la industria, tanto nacional como internacional. Esta licitación, que abarcó 6 Unidades de Servicio y representó el 30% del sistema, permitirá la incorporación de 1.267 buses eléctricos como parte de la modernización de la flota.

Se recibieron un total de 86 ofertas de 9 empresas, destacando la participación de tres nuevos actores con capital extranjero. La apertura de las ofertas técnicas y económicas se llevó a cabo con total transparencia, en sesiones que contaron con asistentes de forma presencial, transmisión en streaming y la supervisión de una notaria pública asegurando un proceso claro y confiable.

NUEVA LICITACIÓN DE CONCESIÓN DE USO DE VÍAS 2025 DE RED MOVILIDAD

Continuando con la implementación del estándar Red en el Sistema, a fines de diciembre 2024 se presentó el Contenido Esencial de la nueva Licitación Concesión de Uso de Vías 2025, que abarca el 15% de los recorridos del sistema, incluyendo 51 recorridos distribuidos en tres Unidades de Servicio, con una flota de 1.100 buses y 10 depósitos, beneficiando a más de 16 comunas.

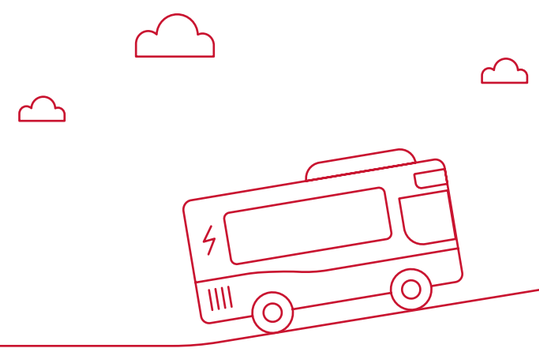
En el proceso de elaboración de Bases, se realizó una Consulta al Mercado, cuyo objetivo es generar un espacio abierto al mercado para recoger información actualizada sobre los avances y estudios de nuevas tecnologías en la flota de buses y la infraestructura o medidas de operación asociado a estos. Esta consulta, que culminó el 27 de enero de 2025, convocó a empresas nacionales e internacionales de flota, infraestructura y/o servicios asociados en la provisión y operación de flota cero emisiones, interesadas en los procesos para la renovación de flota cero emisiones de Red Movilidad. El cuestionario abordó características generales de los buses cero emisiones, características normativas o del negocio, gestión de carga, vida útil, autonomía y baterías de los buses, mecanismos de seguridad e innovaciones y desarrollos tecnológicos. El 19 de diciembre se realizó un webinar al cual asistieron alrededor de 60 representantes de instituciones, destacando el interés del mercado en este proceso de renovación y modernización del sistema.

RENOVACIONES DE FLOTA EN EL SISTEMA

El bienestar de los usuarios y usuarias del Sistema es un punto clave en la gestión. Durante el 2024 se avanzó de forma contundente en la descarbonización de nuestra matriz de transporte, impulsando la primera licitación pública 100% eléctrica, la que contribuirá al uso eficiente de los recursos a través de la generación de ahorros operacionales para el Sistema. Además, durante el año ingresaron 240 nuevos buses eléctricos al sistema, completando un total de 2.505 unidades, con lo que se alcanzó un 37% de flota cero emisiones. De esta forma, Santiago se consolidó como la ciudad con más buses eléctricos en el mundo fuera de China.

PRINCIPIOS DE EQUIDAD DE GÉNERO, INCLUSIÓN SOCIAL Y SEGURIDAD VIAL

Se incluyeron principios de equidad de género, inclusión social y seguridad vial en las bases de licitación de concesión de uso de vías desarrollada en el año 2024, marcando un avance en la visión de la política pública de movilidad. La incorporación de estos principios que inspiran la celebración de los contratos de uso de vías y la ejecución de los servicios de transporte, representa un compromiso con la construcción de un sistema que contribuya a superar brechas, barreras e inequidades existentes en el contexto de movilidad, con miras a un transporte con más igualdad y mejor convivencia.











MUJERES CONDUCTORAS EN EL SISTEMA

En el año 2024, el número de conductoras en el Sistema alcanzó la cifra histórica de 2.025 mujeres, representando el 10,5% del total del personal de conducción. Lo anterior representa un aumento de un 98% desde marzo del 2022, fecha en que esta administración asumió. Este avance refleja el compromiso con la inclusión y equidad de género dentro del Sistema de transporte público.

II ENCUENTRO OBSERVATORIO LATINOAMERICANO DE GÉNERO Y MOVILIDAD

En 2024, la ciudad de La Paz, Bolivia, fue sede del II Encuentro del Observatorio Latinoamericano de Género y Movilidad (OBGEM), espacio destinado a avanzar en la incorporación de la perspectiva de género en la planificación de la movilidad. Este encuentro reunió a representantes de agencias estatales encargadas de la movilidad de Santiago, Bogotá, Buenos Aires, Ciudad de México y Lima, además de los anfitriones, junto a expertas y organismos internacionales como CAF, GIZ-Euroclima, AFD y BID.

Bajo el lema "Ciudades Inclusivas y Seguras: Desplazándonos con Equidad", las delegaciones trabajaron en el desarrollo de indicadores comunes que permitan visibilizar brechas y avances en el transporte público desde una perspectiva de género. Este encuentro reafirmó el compromiso regional con la equidad de género e inclusión en la movilidad urbana.

ADQUISICIÓN DE INMUEBLES PARA OPERACIÓN DEL SISTEMA

Desde 2017, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de Desarrollo País, ha avanzado en la adquisición de inmuebles estratégicos para la operación del Sistema de Transporte Público de Santiago. Esta iniciativa busca disminuir barreras de entrada en los procesos de licitación, aumentar la competencia y contar con mayores herramientas respecto de su operación y estándar. Desarrollo País es una empresa estatal cuyo propósito es "impulsar proyectos de infraestructura de manera ágil, eficiente, con mirada a largo plazo, a través de alianzas público-privadas, que permitan avanzar de manera eficaz en las iniciativas que se emprendan, buscando siempre la forma de ser un aporte para el Chile y sus habitantes".

En el marco del proceso de licitación 2023, cuya implementación está en curso, Desarrollo País adquiere 19 de los 23 terminales necesarios. Cuatro de estos terrenos serán utilizados por primera vez en la operación del sistema y serán habilitados de manera inédita (diseño y construcción) por parte de dicha institución, fortaleciendo la infraestructura disponible.

MÍNIMA EMISIÓN HISTÓRICA DE CONTAMINANTES LOCALES

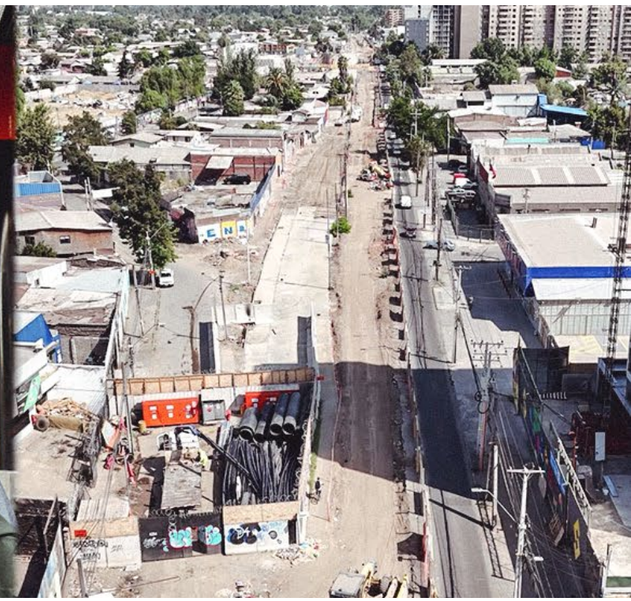
En 2024, más del 66% de la flota está compuesta por buses de baja o cero emisiones (Euro VI y eléctricos), lo que ha contribuido significativamente a mitigar el impacto ambiental del transporte público en Santiago. Según el Sexto Reporte Anual de Emisiones del Sistema Red[1], elaborado por SECTRA, en 2023 los buses del Sistema representaron apenas un 3,3% de las emisiones totales de CO2eq del transporte en la ciudad, en contraste con el 90% atribuido a automóviles y motos. En cuanto a contaminantes locales, como el material particulado fino (PM2.5), los buses Red aportan sólo 3,7%, muy por debajo al 89,3% generado por los vehículos particulares. En 2023, las emisiones de PM2.5 del Sistema Red se redujeron a 22,5 toneladas anuales, y las emisiones de gases de efecto invernadero (CO2eq) disminuyeron a 346.103 toneladas anuales. Estas cifras representan reducciones del 52,8% en PM2.5 y del 22,3% en CO2eq en comparación con 2019, estableciendo nuevos estándares de sostenibilidad y eficiencia en el transporte público.

[1] Informe con datos de 2023 elaborado por SECTRA durante 2024.









DISMINUCIÓN DEL RUIDO EN UN 44% EN EL EJE ALAMEDA

El DTPM, en coordinación con el Ministerio del Medio Ambiente, analizó las mediciones de ruido realizadas en agosto de 2019 y agosto de 2023 en el eje Alameda, frente a la Universidad de Chile. Los resultados revelaron que, entre 8:00 y 9:00, el ruido disminuyó un 44%, mientras que entre las 19:00 y las 20:00, la energía acústica se redujo en un 40%. Este cambio coincide con el aumento de buses eléctricos en la Alameda, los que pasaron de representar un 12% de la flota Red en 2019 al 36% en 2023, contribuyendo significativamente a la reducción de la contaminación acústica y ambiental. Estos avances permiten construir una ciudad más amable y con una mejor calidad de vida.

Un análisis similar se realizó en San Miguel, específicamente en el eje Santa Rosa con Mataveri, comparando mediciones de septiembre de 2020 y septiembre de 2023. En este caso, la reducción de energía acústica alcanzó un 45% en la mañana y un 35% en la tarde.

NUEVOS SERVICIOS Y EXTENSIONES DE BUSES RED

Durante 2024, como parte del trabajo continuo de revisión de la red y de la distribución de buses entre servicios, se realizó una optimización que permitió aumentar la oferta en 46 servicios de alta demanda, incluyendo servicios clave como el C10e, el nuevo C33c en Metro Tobalaba, el I35 en Padre Hurtado y B13 en Valle Grande. Además, se crearon nuevos servicios para expandir la cobertura del Sistema, entre ellos el G34 en el eje José Joaquín Prieto en El Bosque, el G27 en Lomas de Mirasur en San Bernardo, B35 en los sectores de Santa Elena y Santa Rosa de Huechuraba y el B42 en Valle Grande en Lampa. Estos servicios atienden 2,2 millones de viajes en una semana, entregando mejoras en cobertura y disponibilidad de la red de transporte, beneficiando a personas usuarias en sectores críticos y de alta demanda.

HORARIOS PROGRAMADOS Y TIEMPO DE ESPERA

Durante 2024 se avanzó en la implementación de servicios con horarios programados y servicios de baja frecuencia con horarios, logrando completar toda la malla nocturna con horarios definidos. Además, se incrementó la publicación de estos horarios en soportes físicos de paradas seleccionadas, pasando de 22 a 46 paradas, y aumentando de 10 a 51 los servicios con horarios visibles en alguna de sus paradas.

Complementariamente, se mejoró la presentación de estos horarios y las frecuencias de paso en la app Red. También se aumentó la sincronización de los horarios entre los últimos trenes del día de la red de Metro y Tren Nos – Estación Central con los servicios de buses, garantizando conectividad para las personas usuarias.

INICIO SEGUNDO TRAMO CORREDOR AV. INDEPENDENCIA

Esta avenida es uno de los principales ejes viales estructurantes de la zona norte de la comuna de Santiago y cuenta con una historia de más de 100 años. Este proyecto, en su totalidad, considera la construcción de un corredor de 8 kilómetros que recorre en toda su extensión las comunas de Independencia y Conchalí. En el año 2024 se inició la etapa 2.1 que abarca 2 kilómetros desde Av. Dorsal hasta calle Juncal.





NUEVOS PUNTOS DE PARADA SEGURAS, ACCESIBLES Y CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

El año 2024 se incorporaron 155 Puntos de Paradas Seguras, Accesibles y con Perspectiva de Género adicionales a las 205 ya implementadas. Las comunas donde se instalaron este tipo de paradas fueron: Cerro Navia (34), El Bosque (18), Huechuraba (16), Independencia (29), Ñuñoa (10), Peñalolén (34), Quinta Normal (14). En total, al año 2024, el Sistema Red Movilidad cuenta con 360 Paradas Seguras Accesibles y con Perspectiva de Género.

MAYOR NÚMERO DE PISTA SOLO BUS Y VÍAS EXCLUSIVAS

Durante el año 2024 se demarcaron y señalizaron 40 km de nuevas Pistas Solo Bus con el nuevo estándar establecido, en las comunas de Quilicura, Maipú, Providencia, Puente Alto y Quinta Normal mediante contratos propios.

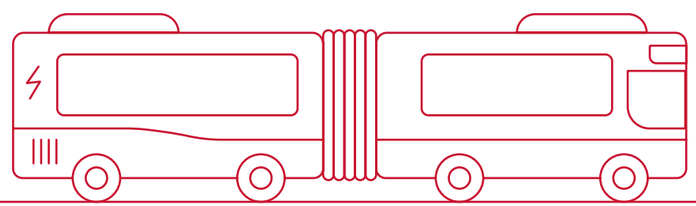
TÉRMINO DE OBRAS EN EJES ESTRUCTURANTES DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

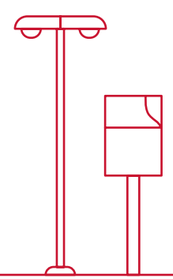
Durante el año 2024 se dio término a importantes proyectos que contemplan ejes completos de la red Vial, los cuales son vías estructurantes del STPM. Algunas de esas obras empezaron por etapas en el año 2022 y durante 2024 finalizaron con éxito, beneficiando sustantivamente la operatividad y el correcto funcionamiento del Sistema.

Los proyectos de conservación, en su mayoría, consideraron nueva pavimentación del eje, nuevas estructuras para puntos de paradas, accesibilidad universal y medidas de seguridad vial en toda su extensión. Estos fueron: Av. Recoleta tramos 1, 2, 3, 4 y 5 desde Av. Santa María hasta Autopista Vespucio Norte; Av. Central tramos 1, 2 y 3 desde Caletera Américo Vespucio hasta calle Buenaventura; Camino a Rinconada Tramo 1 y 2 desde Av. El Conquistador hasta calle Las Naciones; y Gran Avenida tramos 1, 2, 3, 4 y 5. desde Av. Isabel Riquelme hasta Av. Lo Ovalle.

CONSOLIDACIÓN ECOSISTEMA DE PAGOS QR

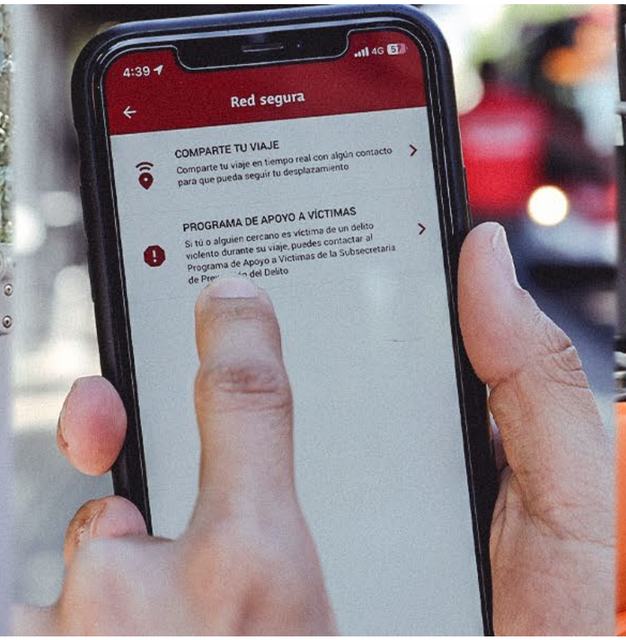
Durante el año 2024, el ecosistema de pagos QR siguió consolidándose como una alternativa preferida por miles de personas para el pago de sus tarifas. Cerca de 2 millones de personas distintas realizaron pagos mediante alguna de las diferentes aplicaciones habilitadas. Al cierre del año, una de cada cuatro (25%) personas que pagaba tarifa adulto, lo hacía mediante códigos QR, lo que demuestra una gran adopción y aceptación de parte de la ciudadanía. Durante el año 2024, tres nuevas aplicaciones se sumaron al ecosistema, entre las que se encuentran: MetroQR, Prepago Los Héroes y Movired.













MÁS USUARIOS PAGAN CON LA APP

Actualmente hay más de 3,8 millones de personas que están enroladas en la app, de las cuales más de 1 millón 184 mil se unieron durante 2024. Este método de pago permite acceder al beneficio DaleQR!, dirigido a quienes utilizan intensivamente el Sistema de Transporte Público Metropolitano. Consiste en establecer un límite mensual de gasto en transporte público, permitiendo viajes gratuitos hasta el cierre del mes calendario, una vez alcanzado dicho monto. El acceso a este beneficio puede ser a través de las siguientes aplicaciones: Red Movilidad, BancoEstado, Movired, Mercado Pago, MetroQR o Prepago Los Héroes, en modalidad prepago o postpago.

BALANCE LÍMITE TARIFARIO DALEQR!

En 2024, el beneficio DaleQR! benefició a más de 88.000 personas usuarias, liberando más de 2,6 millones de viajes, mejorando la accesibilidad económica y fomentando el uso del transporte público. Entre quienes utilizaron de manera regular el ecosistema de pago con QR (todos los meses del año), una de cada cinco personas se vio beneficiada con viajes gratuitos durante al año 2024. Del total de beneficiarios, 48% son mujeres y 52% son hombres.

El límite tarifario no solo impactó positivamente a las personas usuarias frecuentes, sino que también incentivó la adopción de los medios de acceso digitales, consolidándolos como una herramienta clave para promover la inclusión y fidelización de pasajeros.

COMPARTE TU VIAJE EN APP RED MOVILIDAD

En 2024, con el objetivo de entregar un transporte público seguro e inclusivo, se habilitó en la App Red Movilidad un servicio para que todas aquellas personas que abordan un servicio puedan compartir información sobre su viaje con algún contacto del teléfono. De esta manera, al activar la funcionalidad, el contacto seguro recibe información en tiempo real relacionada a lugar donde abordó el bus, patente del vehículo en el cual viaja, ruta del servicio y lugar donde desciende del bus.

PILOTO SEGUNDO VALIDADOR

En 2024 se llevó a cabo un piloto que consistió en la instalación de 615 validadores adicionales en la puerta trasera de los buses de Red Movilidad en más de 40 servicios objetivos. Este piloto corresponde a un trabajo colaborativo en base a consultas ciudadanas, teniendo como finalidad facilitar el pago de la tarifa a personas con movilidad reducida y así disminuir la evasión tarifaria. Los resultados mostraron que el 50% de los servicios participantes evidenciaron un aumento en el número de transacciones y uso por parte de adultos mayores. Además, una encuesta de percepción ciudadana arrojó una evaluación promedio de 5,8 a esta medida.



NUEVO PILOTO PARADAS NOCTURNAS Y MEJORAMIENTO DE PARADAS

Desde agosto de 2024, las personas usuarias que viajan en los buses de Red Movilidad entre las 00:00 y las 05:00 pueden solicitar el descenso "entre paradas". Esto les permite bajarse en el punto del recorrido más cercano a su destino, minimizando los desplazamientos a pie en la vía pública y brindando una alternativa más segura para sus traslados nocturnos. Esto se suma a otras mejoras como la incorporación de iluminación y paneles de información variable, que consisten en pantallas que indican los buses en camino en 360 paradas del Sistema.

HABILITACIÓN DE STREAMING EN CÁMARAS INTERNAS DE LOS BUSES

Como parte de su Plan de Seguridad en el Transporte Público, el Sistema Red Movilidad habilitó un nuevo Sistema de televigilancia en más de 1.600 buses que son parte de la flota de alto estándar, eléctricos y diésel. Un convenio entre la Subsecretaría de Transportes, la Subsecretaría de Prevención del Delito y Carabineros de Chile, permitirá que funcionarios de estas instituciones tengan acceso a las cámaras de seguridad de estos buses.

PLAN ANTIEVASIÓN 2024

El Plan Antievasión 2024 tuvo como sello la educación, enfocándose en garantizar la sostenibilidad e integralidad de las distintas medidas para abordar el fenómeno multicausal de la evasión. Este plan se basó en cinco pilares principales: Fiscalización, Control de Acceso, Nuevas Tecnologías, Educación e Información y Coordinación Intersectorial. Entre las principales acciones destacan aumento de la fiscalización, control en zonas pagas, mejoras en la accesibilidad como la instalación de validadores en puertas traseras, campañas comunicacionales, charlas en colegios, además de la permanente colaboración intersectorial para el cumplimiento del Plan. Estas medidas han contribuido a una reducción de 7,6% en el índice de evasión en buses en el último año y al aumento de 12,64% de las transacciones.

CAMPAÑAS ANTIEVASIÓN

En 2024 se implementaron dos campañas comunicacionales estratégicas orientadas a educar y concientizar sobre la importancia del pago del pasaje y el respeto hacia las normas del Transporte público.

"Bip a Bip! Construimos una Mejor Red", segunda etapa de la campaña lanzada a inicios de año, enfocada en informar sobre las consecuencias de la evasión, destacando las multas y sanciones relacionadas a la anotación en el Registro de Pasajeros Infractores (RPI). La difusión fue amplia, incluyendo gráficas en buses, paradas, trasmisión en las pantallas de buses y metro, medios digitales, diarios y sitios web.

"Seamos más amables", desarrollada durante el segundo semestre, esta campaña utilizó personajes representativos de conductas negativas que se busca erradicar en el transporte público, como el "cara dura'', que simboliza a quienes, sin ningún tipo de vergüenza, evaden el pago del pasaje, y la "descarada'', que personifica a quienes no respetan los asientos preferenciales, destinados a embarazadas, personas mayores, con discapacidad o movilidad reducida. La estrategia comunicacional de esta campaña buscó generar alto impacto, fomentando un cambio cultural en el uso del transporte público









DÍA NACIONAL SIN AUTO Y SEMANA DE LA MOVILIDAD

El último viernes de septiembre se celebró el **Día Nacional Sin Auto**, fecha socioambiental clave para promover la movilidad activa y sus beneficios y el transporte público como pilar para el desarrollo de ciudades más saludables y sustentables, visibilizando efectos negativos del uso excesivo del automóvil. En este contexto, se realizó el **Paseo de la Movilidad**, que incluyó la peatonalización temporal de la calle Agustinas y la activación en Plaza de la Constitución, donde se desplegaron numerosos puestos informativos, actividades, mediciones medioambientales y un biciestacionamiento masivo.

Se contó con la participación de Metro, EFE Trenes de Chile, CONASET, Municipalidad de Santiago, Gobierno Regional Metropolitano, numerosos ministerios, además de academia, embajadas y sociedad civil organizada, demostrando un esfuerzo colaborativo por visibilizar los beneficios de reducir el uso de automóvil. Como antesala, se gestionó participativamente un Ciclo de Cine y de conversatorios en la Cineteca Nacional, abordando temas relacionados con movilidad sustentable, urbanismo y transporte público.

RECUPERACIÓN DE LA DEMANDA

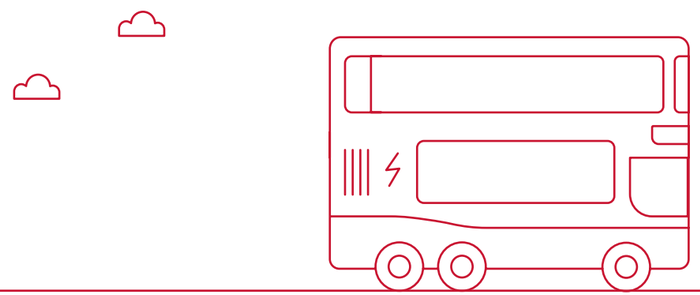
La demanda del Sistema de Transporte Público alcanzó, en 2024, 1.324 millones de transacciones, lo que presenta un aumento de un 9% con respecto al año 2023. Se destaca el aumento de 13% de las transacciones realizadas en buses y del 7%, en metro. En cuanto a viajes, se realizaron 926 millones, alcanzando un crecimiento de 8,7% con respecto al año anterior.

EVALUACIÓN SISTEMA Y RECORRIDO

Por segundo año consecutivo se confirma la buena evaluación de las personas con el Sistema y recorrido, manteniendo la evaluación histórica obtenida en 2023 de 5,4 y 5,5 respectivamente. Los elementos mejor evaluados fueron el funcionamiento, usabilidad y modernidad del Sistema y sus buses. Esto nos consolida como un Sistema eficiente, de calidad y que sigue mejorando.

RED MOVILIDAD ES DESTACADA POR SU APORTE SOCIAL: Nº 17 DE 310

En la medición "Ranking Marcas Ciudadanas", realizada por la encuestadora CADEM, Red Movilidad fue reconocida como una de las marcas con mayor aporte social, ubicándose en la posición 17 de 310 marcas evaluadas. Este reconocimiento resalta características clave como mejorar la calidad de vida de las personas, aporte a la sociedad, impacto en hacer del mundo un mejor lugar.





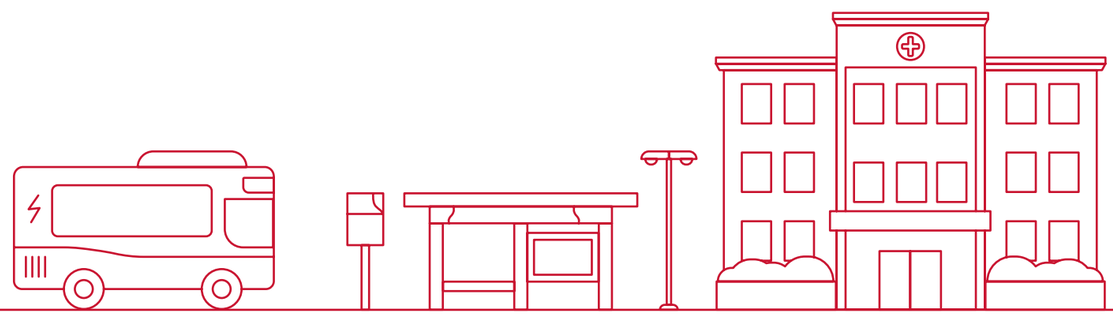
PLAN MARZO

El lunes 26 de febrero de 2024 se implementó el Plan de Operación Normal (PO), diseñado para gestionar el aumento gradual de la demanda de transporte público en el Gran Santiago tras el término del período estival y el inicio del año escolar y laboral. Este plan incluyó la actualización del Plan integral de Paradas Críticas, herramienta clave para implementar medidas adicionales durante el Plan Marzo 2024, como la optimización de la operación en puntos de alta demanda.
Para reforzar el monitoreo y la respuesta ante incidencias, personal de DTPM y del MTT observó en terreno la operación durante las primeras semanas de marzo, enfocándose en los horarios punta desde las 06:00 hasta las 09:00 y, posteriormente, de 17:00 a 20:00. Estas observaciones incluyeron asistencia en los Centros de Operación de Flota (COFs), manteniendo una comunicación directa con el Centro de Monitoreo de Buses (CMB), permitiendo gestionar aglomeraciones y alertar problemas de manera ágil y eficiente.

PLAN DE REFUERZO EN LAS ELECCIONES

En coordinación con las empresas operadoras de Red Movilidad, se implementó un plan de refuerzo para garantizar la cobertura de transporte público durante las elecciones Regionales y Municipales realizadas en octubre, así como la segunda vuelta de Gobernador Regional en noviembre, disponiendo de más de 4.000 buses para la operación. Asimismo, para las elecciones primarias de junio, se incrementó la flota en un 22% en comparación con un domingo habitual, alcanzando aproximadamente 2.500 buses.

Gracias a esta planificación conjunta, se logró reducir desvíos, garantizar un monitoreo continuo en terreno y aumentar significativamente la oferta de servicios, asegurando una operación eficiente y diferenciada de un domingo normal.





CAPÍTULO 1.

Quiénes somos

Estructura y funciones del Directorio de Transporte Público Metropolitano

1.1 DIRECTORIO DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO

El Directorio de Transporte Público Metropolitano es un programa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT), que depende de la Subsecretaría de Transportes. Es el organismo encargado de planificar, articular, coordinar, supervisar e instruir a los operadores del Sistema de Transporte Público de la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo a las que se sumaron Padre Hurtado y Lampa (Valle Grande) en 2023, con el fin de velar por la continuidad y mejora de los servicios.

Al tratarse de un Sistema intermodal, debe velar por la adecuada coordinación de los diferentes modos que participan en el Sistema conjunto de Buses, Metro y Tren Nos - Estación Central.

DTP
Directorio de Transporte Público
Metropolitano

El origen del DTPM se remonta al Instructivo Presidencial N° 001 del año 2003. La estructura creada originalmente estaba configurada como un Comité de Ministros, la que ha sido modificada según se presenta a continuación:

TABLA 1.1 | MODIFICACIONES A LA ESTRUCTURA ORIGINAL DEL COMITÉ DE MINISTROS

Nº	Fecha	Materia
Instructivo Presidencial N°001	07 de abril de 2003	Crea el Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la Ciudad de Santiago.
Instructivo Presidencial N°002	16 de abril de 2013	Modifica Instructivo Presidencial que crea el Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la Ciudad de Santiago y lo denomina Directorio de Transporte Público Metropolitano.
Instructivo Presidencial N°015	30 de diciembre de 2014	Modifica miembros del Directorio de Transporte Público Metropolitano.
Instructivo Presidencial N°004	16 de septiembre de 2015	Modifica miembro del Directorio de Transporte Público Metropolitano e incorpora función. Crea el Consejo Consultivo Asesor de Estrategia y Planificación.

Actualmente, el Directorio está integrado por:

- El o la Ministro(a) de Transportes y Telecomunicaciones, quien lo preside,
- El o la Ministro(a) de Vivienda y Urbanismo, quien es su vicepresidente(a),
- El o la Ministro(a) de Obras Públicas,
- El o la Gobernador(a) Regional de la Región Metropolitana,
- El o la Subsecretario(a) de Transportes

Y tienen calidad de invitados permanentes:

- El o la Subsecretario(a) de Bienes Nacionales,
- El o la Jefe(a) de la División de Planificación y Desarrollo de la Subsecretaría de Transportes,
- El o la Presidente(a) de Metro,
- El o la Presidente(a) de Ferrocarriles del Estado (EFE)

1.2 SECRETARÍA EJECUTIVA DEL DIRECTORIO

La Secretaría Ejecutiva es dirigida por el Director(a) de Transporte Público Metropolitano y le corresponde, entre otras funciones:

- Asesorar al Ministro(a) de Transportes y Telecomunicaciones en el desarrollo del Sistema de Transportes.
- Coordinar los servicios que integran el Sistema.
- Informar el desempeño de los modos de transporte público.
- Proponer ajustes necesarios para la debida coordinación de las instituciones y adecuada satisfacción de las necesidades de las personas usuarias.
- Liderar el desarrollo de los procesos de concesión de uso de vías y de contratación de servicios complementarios del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago.



FIGURA 1.1 | ORGANIGRAMA DEL DTPM | 2024



1.3 ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA | GERENCIAS Y COORDINACIONES

GERENCIA DE ESTRATEGIA Y GESTIÓN CONTRACTUAL



Se divide en dos áreas: Contratos y Estrategia. La primera se encarga de coordinar y velar por la correcta ejecución y cumplimiento de los contratos Concesión de Uso de Vías, Condiciones de Operación y de los convenios con Metro y EFE. La segunda se centra en el monitoreo y análisis del Sistema, apoyando la planificación e implementación de proyectos estratégicos del Directorio para asegurar la eficiencia y continuidad de este. Además, administra los contratos de Suministro de buses, el levantamiento de indicadores de calidad y la cartera de proyectos con Desarrollo País.

GERENCIA LEGAL



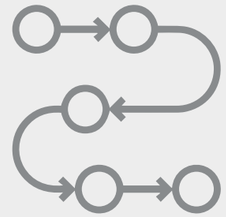
Tiene por función asegurar el cumplimiento del principio de legalidad de los actos administrativos del programa y prestar asesoría legal en materia de licitación de vías y de servicios complementarios; contratos de concesión o condiciones de operación de vías y servicios complementarios; procedimientos sancionatorios, compras públicas, solicitudes de información y requerimientos de otras entidades, entre otras, en correspondencia con el lineamiento de la División Legal de la Subsecretaría de Transportes y la normativa vigente.

GERENCIA DE MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURA



Tiene por objetivo gestionar, diseñar e implementar iniciativas que permitan la mejora de la experiencia de viaje de las personas usuarias del Sistema de Transporte Público, a través de la generación, renovación y conservación de la infraestructura integral. Además, desarrolla y gestiona iniciativas de inversión de infraestructura para el Sistema y coadyuva con el diseño, gestión, control y evaluación del Plan Maestro de infraestructura, relacionado con puntos de paradas, medidas de gestión y conservación, ejes de movilidad, integración de modos, depósitos y terminales, entre otras iniciativas.

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN



Su objetivo es planificar la operación del Sistema con el fin de mejorar la experiencia de viaje de las personas usuarias del Sistema, sujetándose a las definiciones estratégicas del Directorio de Transporte Público Metropolitano. Entre otras labores, define las metodologías para la extracción y análisis de información del Sistema de Transporte Público Metropolitano que permitan la evaluación de la oferta/demanda, velocidades, entre otras variables, en el marco de los instrumentos que autorizan el uso de vías. En adición, evalúa técnicamente y define planes de operación considerando los requerimientos ciudadanos y municipales, en el marco de las regulaciones, requerimientos de operadores, definiciones del Directorio y autoridades del Servicio.

1.3 ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA | GERENCIAS Y COORDINACIONES

GERENCIA DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO



Lidera el monitoreo y control operacional y vehicular del Sistema, abarcando la detección, análisis, respuesta y resolución de incidentes y contingencias. También coordina y articula acciones para el diagnóstico y supervisión del cumplimiento de la planificación operacional y del mantenimiento de la flota, con el objeto de garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios. Además, genera información clave sobre la operación, contribuyendo a la gestión de los contratos y la toma de decisiones y desarrolla estrategias enfocadas en promover la eficiencia y sostenibilidad del Sistema, con un énfasis particular en el seguimiento y análisis de los impactos de la electromovilidad en diversos ámbitos de la sostenibilidad.

GERENCIA DE VINCULACIÓN CIUDADANA



Tiene por objetivo establecer, planificar y organizar la ejecución de las acciones estratégicas de atención, comunicación, información, difusión y educación, incorporando la perspectiva de las personas usuarias al interior del Directorio de Transporte Público Metropolitano, transversalizando la perspectiva de género y movilidades diversas, promoviendo la vinculación con distintos actores relevantes de la ciudadanía y los territorios en los que tiene cobertura el Sistema, mediante la generación de instancias de participación ciudadana, que permitan la vinculación directa con la comunidad, con el fin de informar y recibir retroalimentación de la ciudadanía.

GERENCIA DE FINANZAS Y ANÁLISIS ECONÓMICO



Tiene por función realizar la planificación, gestión y control financiero del Sistema, llevando el control de gestión de los indicadores globales del Sistema y la gestión de acciones para el aseguramiento de la recaudación, en coordinación con contrapartes del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y otros entes del Estado, velando por el cumplimiento de los principios de la Administración del Estado. Lo anterior se ejecuta, entre otras acciones, mediante el control de la gestión financiera del Sistema, el cumplimiento de la programación de ingresos, pagos, descuentos y subsidios asociados.

GERENCIA DE SISTEMAS INTELIGENTES DE TRANSPORTES



Coordina y ejecuta estrategias relacionadas a la implementación, mantenimiento, desarrollo, modernización y mejora continua de los Sistemas Inteligentes de Transporte que sustentan el funcionamiento del Sistema de Transporte Público. Entre sus principales responsabilidades se encuentran la definición estratégica de los servicios tecnológicos necesarios para la operación del Sistema y del Directorio, y el liderazgo de la relación con los proveedores nacionales e internacionales de estos servicios, supervisando y monitoreando el cumplimiento de los acuerdos y estándares establecidos. Adicionalmente, fomenta la adopción de tecnologías de vanguardia con estándar internacional garantizando la integración de los diferentes componentes tecnológicos, facilitando y habilitando servicios y datos a las distintas áreas del Directorio, consolidando un Sistema tecnológico robusto, eficiente y alineado con las diversas necesidades de movilidad de las personas usuarias.

1.3 ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA | GERENCIAS Y COORDINACIONES

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAS



Su función es gestionar y administrar recursos humanos, físicos y financieros del DTPM, a través de la gestión de los procesos de personas, la organización y control de la ejecución de los procedimientos relacionados con la gestión financiera y presupuestaria (presupuesto, compras y pagos), control de gestión y servicios generales; asegurando la mantención y promoción de buenas prácticas laborales y los servicios necesarios para su funcionamiento.

GERENCIA DE PROYECTOS, DESARROLLO E INNOVACIÓN



Tiene por objetivos, liderar la elaboración planes de acción para el desarrollo y difusión de nuevos procesos licitatorios de vías, provisión de flota y otros servicios complementarios que requiera el Sistema de Transporte Público Metropolitano; impulsar proyectos que permitan incorporar innovaciones en la operación del Servicio de Transporte Público de la Ciudad de Santiago y generar mecanismos que permitan disminuir la evasión en el Sistema de Transporte Público.

COORDINACIÓN DE COMUNICACIONES



Su objetivo es ejecutar los lineamientos del Director(a) de Transporte Público Metropolitano, Autoridades del Ministerio y la Subsecretaría de Transportes en materia comunicacional, para dar a conocer a la ciudadanía planes, programas y estrategias orientadas a garantizar la operación del Sistema. Tiene a su cargo el desarrollo de propuestas de estrategias comunicacionales, acciones y campañas de comunicación y de posicionamiento del Sistema de Transporte Público Metropolitano ante la ciudadanía. Asimismo, planificar y establecer relacionamiento con los medios de comunicación, realización de pautas, generación de contenidos, material audiovisual y difusión en redes sociales, en pro de destacar los avances y funcionamiento de Red Movilidad.

COORDINACIÓN INSTITUCIONAL ESTRATÉGICA



A cargo de desarrollar y mantener las relaciones institucionales con actores del Sistema y colabora a la Secretaría Ejecutiva en la coordinación interinstitucional. Dentro de sus labores está la elaboración de la planificación estratégica atendiendo los objetivos a largo plazo de la institución y analizando el contexto nacional y regional, y coyunturas que puedan afectar a las actividades de la organización.

1.4 CONSEJO CONSULTIVO ASESOR DE PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Este Consejo tiene su origen en el Instructivo Presidencial N°004 del año 2015, cuyo objetivo principal es el análisis de la continuidad y planificación del Sistema de Transporte Público.

Las funciones del Consejo son:

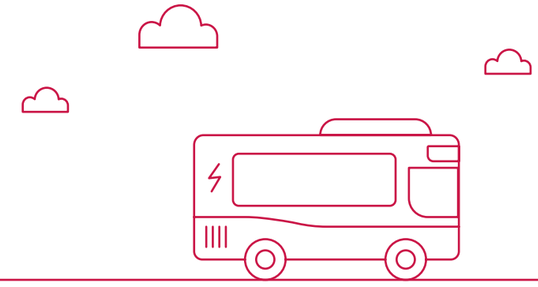
1. Asesorar al Directorio de Transporte Público Metropolitano en la adopción de decisiones relativas a la continuidad de los servicios integrantes del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago.
2. Analizar los proyectos y propuestas presentados por la Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación.
3. Elaborar propuestas de mejoras a los proyectos presentados por la Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación.

Está conformado por:

- El Director(a) de Transporte Público Metropolitano.
- Un(a) representante del Consejo Regional Metropolitano (CORE).
- Un(a) representante de la Federación Metropolitana de Uniones Comunales.
- Un(a) representante del Consejo de Organizaciones de la Sociedad Civil (COSOC), de la Subsecretaría de Transportes.
- Un(a) representante de la Asociación Chilena de Municipalidades.
- Un(a) representante de la Asociación de Municipalidades de Chile.
- Un(a) representante de la Sociedad Chilena de Ingeniería de Transporte (SOCHITRAN).
- El o la Presidente del Consejo Nacional de Desarrollo Urbano.
- Un(a) ex Coordinador(a) General de Transportes de Santiago o ex Director(a) de Transporte Público Metropolitano, que será designado(a) por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.
- Un(a) representante de las Facultades de Ingeniería y/o Economía y Administración de las universidades acreditadas.
- Un(a) representante de las empresas concesionarias de autopistas urbanas pertenecientes a la Asociación de Concesionarios de Obras de Infraestructura Pública A.G que operen en la Región Metropolitana.

Adicionalmente, participan como invitados las siguientes organizaciones, cuyo rol es considerado relevante en atención a las funciones de este organismo: Metro, EFE, Gobierno Regional, Académicos(as) de distintas universidades, Representantes de organizaciones de la sociedad civil, y el Director(a) Ejecutivo del Consejo de Políticas de Infraestructura (CPI).

En el 2024 se realizaron 3 sesiones del Consejo Consultivo para analizar las medidas relativas a los planes de seguridad en el transporte público, los avances de la licitación de vías 2023, el incentivo DaleQR!, el aumento de validaciones en Sistema Red, los pilotos desarrollados en DTPM y el lanzamiento del blog RedMovilidad.



AVANZAMOS PARA SEGUIR CONECTANDO A LAS PERSONAS





CAPÍTULO 2.

Sistema de Transporte Público Metropolitano



En dirección a tu destino

El Sistema de Transporte Público Metropolitano se encuentra integrado financiera, operacional y tarifariamente. Cubre el área urbana de la Provincia de Santiago y las comunas de San Bernardo y Puente Alto, además de servir sectores de las comunas de Padre Hurtado y Lampa, donde habitan más de 7 millones de personas, a través de tres modos de transporte: buses, metro y tren, que conforman Red Metropolitana de Movilidad.

FIGURA 2.1 | SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 2024

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Gobierno de Chile
DTP Directorio de Transporte Público Metropolitano

Servicios de Transporte

Buses

- U2 SUBUS
- U8 BUSES ALFA
- U3 VULE
- U9 BUSES OMEGA
- U4 VOY
- U10 Y U12 STU
- U5 METBUS
- U11 Y U13 RBU
- U7 STP

Ferroviario

- METRO DE SANTIAGO
- efe TRENES DE CHILE

Servicios Complementarios

Administrador Financiero

- aft administrador financiero transantiago

Gestión de Flota y Ticketing

- SONDA make it easy

Soporte Validación

- indra

Suministrador de Buses

- K CUATRO SPA - FOTON
- K UNO SPA - MERCEDEZ BENZ
- PROVEBUS SPA - VOLVO

Red de Carga

- METRO DE SANTIAGO RED DE CARGA
- GLOBE
- movired

Pago Directo

- BancoEstado desde 1855

2.1 SERVICIOS DE TRANSPORTES

BUSES

Sistema provisto por 9 empresas operadoras: Subus Chile S.A, Buses Vule S.A, Voy Santiago SpA, Buses Metropolitana S.A, Servicio de Transporte de Personas Santiago S.A, Buses Alfa S.A (Metropol), Buses Omega S.A (Metropol), Santiago Transporte Urbano S.A y RBU Santiago S.A., en virtud de contratos de concesión de vías o bajo el marco de condiciones de operación y utilización de vías.

SUBUS · RBU Nos movemos contigo · METBUS · stp SANTIAGO · BUSESVULES.A. · stu · Metropol CHILE · VOY Santiago



TABLA 2.1 | EMPRESAS CONCESIONARIAS DE USO DE VÍAS Y CONDICIONES DE OPERACIÓN | 2024

Empresa Concesionaria	Subus Chile S.A.	Buses Vule S.A.	Voy Santiago SpA	Buses Metropolitana S.A.	Servicio de Transporte de Personas Santiago S.A.	Buses Alfa S.A.	Buses Omega S.A.	Santiago Transporte Urbano S.A.	RBU Santiago S.A.	Santiago Transporte Urbano S.A.	RBU Santiago S.A.
Unidad de Negocio	2	3	4	5	7	8	9	10	11	12	13
RUT	99.554.700-7	76.071.048-2	77.166.811-9	99.557.440-3	99.559.010-7	77.531.114-8	77.532.117-2	77.532.011-7	77.532.096-6	77.532.011-7	77.532.096-6
Página web	www.subus.cl	www.busesvule.cl	www.voysantiago.cl	www.metbus.cl	www.stpsantiago.cl	www.metropolchile.cl	www.metropolchile.cl	www.sturbano.cl	-	www.sturbano.cl	-
Recorridos Operados	45	95	30	63	13	26	25	21	32	30	24
Color de los buses	Azul y Rojo (Estándar Red)	Verde y Rojo (Estándar Red)	Rojo (Estándar RED)	Turquesa y Rojo (Estándar Red)	Rojo (Estándar Red)	Rojo (Estándar Red)	Rojo (Estándar Red)	Rojo (Estándar Red)	Rojo (Estándar Red)	Rojo (Estándar Red)	Rojo (Estándar Red)
Comunas atendidas	Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago, Vitacura	Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, Lampa, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago	El Bosque, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Maipú, Ñuñoa, Padre Hurtado, Peñalolén, Puente Alto, San Bernardo, San Miguel, San Ramón, Santiago, Vitacura	Cerrillos, Cerro Navia, Estación Central, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago, Vitacura	Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Independencia, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, Santiago, Vitacura	Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, Lampa, Las Condes, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, Santiago, Vitacura	Cerrillos, Conchalí, El bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Qulicura, Recoleta, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago, Vitacura	Huechuraba, Independencia, La Florida, La Pintana, Las Condes, Lo Barnechea, Macul, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, Santiago, Vitacura"	Conchalí, Huechuraba, Independencia, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Providencia, Quilicura, Recoleta, Santiago, Vitacura	Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, Santiago, Vitacura"	Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, La Cisterna, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Maipú, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, Santiago, Vitacura
Representante Legal	Andrés Ocampo Borrero	Simón Dosque Sn Martín	Andrés Cortés Jaramillo	Juan Pinto Zamorano	Luis Barahona Moraga	Patricio Enrique Pérez Gómez	Patricio Enrique Pérez Gómez	Luis Barahona Moraga	Hernán Berríos Gómez	Luis Barahona Moraga	Hernán Berríos Gómez
Domicilio	Av. del Cóndor Sur 590 piso 7. Ciudad Empresarial, Huechuraba	La Concepción 191, Cuarto Piso, Providencia	Avenida Del Valle Norte N°732, Of.401, Huechuraba	Av. Libertador Bernando Ohiggins 4242	Av. Del Valle 928, Huechuraba	Profesora Amanda Labarca 124, Oficina 1000, Santiago	Profesora Amanda Labarca 124, Oficina 1000, Santiago	Av. Del Valle 928, Huechuraba	Av. Santa Clara 301, Oficina 7805, Huechuraba	Av. Del Valle 928, Huechuraba	Av. Santa Clara 301, Oficina 7805, Huechuraba
Fecha de inicio del nuevo Contrato o nuevas Condiciones de Operación	01/12/2024	25/11/2023	01/12/2024	01/08/2024	01/06/2024	02/03/2022	02/03/2022	02/03/2022	02/03/2022	02/03/2022	02/03/2022
Fecha inicio Operación (aplica US)	NA	NA	NA	NA	NA	22/04/2023	08/04/2023	01/04/2023	25/02/2023	02/05/2023	04/02/2023
Fecha de término de la concesión	31/05/2026	24/05/2025	31/05/2026	31/01/2026	30/11/2025	22/04/2028	08/04/2030	01/04/2030	25/02/2028	02/05/2030	04/02/2028

(*) "Mediante Resolución No.3402 del 23 de septiembre de 2021, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones aprobó la Modificación de las Condiciones de Operación de la Unidad de Negocio N°4, resolviendo autorizar la celebración de un contrato de cesión de derechos respecto de las mencionadas Condiciones de Operación del Prestador de Servicios Express de Santiago Uno S.A a la empresa Voy Santiago Spa."

METRO

Sociedad Anónima cuya propiedad es 100% estatal, sus accionistas son Corfo y el Fisco de Chile. Tiene una red de 149 kilómetros de trazado con 143 estaciones, dividida en siete líneas que recorren 27 comunas de la Región Metropolitana. Durante el año 2024 tuvo 640 millones de transacciones, con un crecimiento interanual de 6,8%, alcanzando un de 2,1 millones en día laboral.

EFE CENTRAL S.A.

El Servicio Nos-Estación Central conecta las comunas de San Bernardo, El Bosque, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda y Estación Central de la Región Metropolitana desde el año 2017, circulando entre las estaciones Nos y Alameda, en un viaje que se extiende por 20,8 kilómetros y en un tiempo de 27 minutos, comunicando 10 estaciones ferroviarias en su trayecto. El servicio moviliza en promedio del orden de 76 mil personas diarias en los últimos meses del año 2024, alcanzando un máximo diario por sobre los 90 mil viajes en el año 2024.

TABLA 2.2 | OTROS OPERADORES DE TRANSPORTE – METRO – TREN | 2024

Empresa concesionaria	METRO S.A.	EFE CENTRAL S.A.
Funciones	"Emisor del medio de acceso. Operador de la red de carga del medio de acceso en superficie y subterráneo."	Operador de transporte ferroviario
RUT	61.219.000-3	96.756.320-K
Página web	www.metro.cl	www.efe.cl
Representante Legal	Felipe Bravo Busta, Gerente General	María Constanza Villalobos Gimeno
Accionistas y porcentaje de participación	"- CORFO (48,76%)(*) - Fisco de Chile - Ministerio de Hacienda (51,24%)(*)"	Empresa de Ferrocarriles del Estado (99,9999%) (EFE) Infraestructura y Tráfico Ferroviario S.A. (0,01%)
Domicilio	Av. del Libertador Bernardo O`Higgins 1414, Santiago	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 3170, Andén 6, comuna de Estación Central
Entrada en vigencia del contrato o convenio	11/02/2019	22/12/2023
Fecha de término del convenio	11/02/2025(**)	21-12-2026

(*) Datos informados por CMF al 12/2024.
Fuente: https://www.cmfchile.cl/institucional/mercados/entidad.php?mercado=V&rut=61219000&grupo=&tipoentidad=RVEMI&row=&vig=VI&control=svs&pestania=5
(**) En tramitación convenio.

2.2 DEMANDA, OFERTA Y DESEMPEÑO DEL SISTEMA

LOS NÚMEROS DEL AÑO 2024

Demanda

- **5,5** Millones de usuarios
- **926** Millones de viajes anuales
- **5,0** Millones transacciones en un día laboral

Oferta

- **581,7** Millones de kms recorridos de todo el Sistema
- **Modos de Transportes**: Bus, Metro, Tren Nos
- **2.505** Buses Eléctricos
- **2.549** Buses Euro VI
- **403** Recorridos de buses
- **215** Trenes de Metro
- **7** Líneas de Metro
- **21** Trenes Nos - Estación Central
- **1** Servicios EFE Central (Nos - Estación Central)

Resumen del Sistema del Transporte Público de Santiago 2014-2024 / TABLA 2.3 | RESUMEN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO | 2014 – 2024

Sistema	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Transacciones anuales (millones)	1.641	1.583	1.553	1.562	1.631	1.515	570	754	1.061	1.210	1.324
Promedio de transacciones en día laboral	5.499.232	5.304.674	5.200.631	5.298.120	5.509.621	5.129.712	1.926.820	2.549.513	3.579.637	4.100.935	4.439.923
Viajes anuales (millones)	1.077	1.047	1.037	1.051	1.100	1.037	397	527	757	852	926
Nº de unidades de negocio de buses	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5
Nº de unidades de servicio de buses	-	-	-	-	-	-	-	-	3	6	6
Nº de empresas concesionarias de buses	7	7	7	7	7	6	6	6	8	10	9
Otros operadores de transporte	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Estaciones de Intercambio modal	6	6	6	6	6	7	7	8	8	8	8
Transacciones anuales QR (millones)									49,84	118,15	199,56
Beneficiados DaleQR [1]										31.086	88.557
Usuarios activos mensuales App Red Movilidad [2]							211.605	337.650	680.086	777.925	1.088.179

Buses	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Transacciones anuales (millones)	973	922	881	868	892	789	296	381	497	589	663
Promedio de transacciones en día laboral	3.227.563	3.061.457	2.928.639	2.921.837	2.984.797	2.646.880	996.691	1.289.361	1.681.411	1.997.764	2.225.169
Nº de buses [3]	6.513	6.550	6.646	6.681	6.756	7.270	6.981	6.895	6.982	7.522	7.653
N° de buses FOB [4]	6.045	6.060	6.154	6.209	6.226	6.493	6.314	6.253	6.376	6.501	6.502
Nº de servicios	371	379	378	377	380	382	379	379	387	396	403
Plazas [3]	674.391	676.685	682.642	685.257	690.954	736.314	697.270	685.982	692.449	716.737	762.209
Kilómetros recorridos (millones) [5]	459,93	460,00	458,69	452,8	449,1	424,2	341,9	356,9	390,2	403,1	414,7
Longitud de la red vial cubierta por buses (km) [6]	2.790	2.817	2.821	2.834	2.946	2.967	2.972	2.983	2.983	3.107	3.150
Nº de paradas	11.325	11.328	11.339	11.261	11.327	11.366	11.314	11.337	11.370	11.675	11.889
Vías segregadas (km)	69	70	72	81	83	83	87	87	87	87	87
Vias exclusivas (km)	31	31	31	31	31	31	29	29	29	29	29
Pistas Solo Bus (kms -Sentido) [7]	161	180	200	203	205	219	295	304	304	304	330
Cámaras de fiscalización	234	266	273	405	469	481	476	476	476	476	526

[1] RUTs distintos que obtuvieron el beneficio durante el año.

[2] Se contabilizan en base a 30 días, considerando el 1 de diciembre. Los años 2020, 2021 y 2022 tienen una estimación de usuarios iOS.

[3] Información al 31-12-24. Incluye Flota Operativa Base (FOB), Flota de Reserva (FR), Flota Auxiliar (AUX) y Flota Soporte (FS). Las plazas (capacidad de un bus) considera personas sentadas y de pie. Cabe hacer presente que la flota informada corresponde los buses inscritos en el Registro Nacional de Servicios de Transporte. Se puede agregar como referencia, que en una semana circulan en promedio XXXX buses, considerando días laborales.

[4] FOB: corresponde al conjunto de buses suficientes para operar los servicios considerados en el Programa de Operación, utilizados en el ejercicio regular de la actividad de la concesión u condiciones de operación y utilización de vías.

[5] Contempla los kilómetros programados en el Programa de Operación y los kilómetros especiales, de apoyo e inyección realizados. La tabla A3 de los anexos se presenta el detalle mes a mes y por empresa..

[6] La longitud de la red vial cubierta por buses (Km) para el año 2018 se calculó con una nueva metodología, principalmente basada en el uso de una nueva fuente de información (cambio en la Red vial utilizada).

[7] Se cambió la forma de medición a partir del 2015, considerando la cantidad de kilómetros de pista marcados del eje. Anteriormente se consideraba la cantidad de kilómetros de extensión del eje pintados"

Resumen del Sistema del Transporte Público de Santiago 2014-2024

TABLA 2.3 | RESUMEN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO | 2014 – 2024

Metro	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Transacciones anuales (millones)	669	662	672	686	720	704	263	359	544	599	640
Promedio de transacciones en día laboral	2.271.669	2.243.218	2.271.993	2.349.926	2.461.469	2.409.382	894.570	1.215.621	1.832.919	2.027.198	2.146.206
Número de líneas	5	5	5	6	6	7	7	7	7	7	7
Nº de trenes	186	186	186	202	206	235	234	226	228	215	215
Nº de coches	1.093	1.093	1.093	1.153	1.180	1.346	1.355	1.308	1.328	1.445	1.445
Plazas	194.429	194.429	194.429	225.715	231.287	270.791	272.192	262.908	266.928	290.510	290.510
Kilómetros recorridos (millones)	140	138	135	136	147	153	114	140	153	156	164
Longitud de la red (km)	104	104	104	119	119	140	140	140	140	149	149
Nº de estaciones	108	108	108	118	118	136	136	136	136	143	143

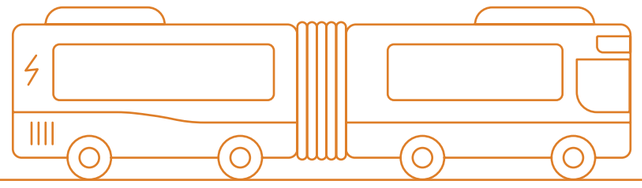
Tren Nos - Estación Central	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Transacciones anuales (millones)	na	na	na	8,1	19,37	22,35	10,80	13,43	19,79	22,82	21,08
Promedio de transacciones en día laboral	na	na	na	33.558	63.000	73.000	35.527	44.556	68.980	79.379	68.549
Nº de trenes	na	na	na	12	16	16	16	16	22	22	21
Nº de coches	na	na	na	24	32	32	32	32	44	44	42
Plazas	na	na	na	6.000	8.000	8.000	8.000	8.000	11.000	11.000	10.500
Kilómetros recorridos (millones)	na	na	na	1,06	2,10	2,51	2,17	2,09	2,72	3,08	3,01
Longitud de la red (km)	na	na	na	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3
Nº de estaciones	na	na	na	10	10	10	10	10	10	10	10

Resumen del Sistema del Transporte Público de Santiago 2014-2024

TABLA 2.3 | RESUMEN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO | 2014 – 2024

Red de Carga de la tarjeta bip!	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Puntos **bip!** [8]	1.545	2.013	2.782	2.871	2.905	2.910	2.845	2.001	2.001	1.946	1.773
Centros **bip!**	75	75	76	61	61	57	43	30	29	29	29
Centros bip! con servicio de post venta	25	25	25	25	25	29	19	15	7	7	7
Estaciones de Metro [9]	108	108	108	118	118	136	136	136	136	143	170
Tótems para activar carga remota y convenios de post pago (INFObip!)	518	504	563	621	591	596	802	393	363	363	143
Centros de atención a usuarios (CAEs)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Tarjetas bip! utilizadas en el Sistema	4.929.106	4.903.788	4.920.348	5.014.463	5.736.333	5.822.531	3.161.054	3.803.666	5.113.727	5.300.837	5.698.483
Tarjetas bip! emitidas	23.562.499	28.043.074	31.344.224	35.101.169	39.574.210	43.323.396	45.247.746	48.024.658	51.302.652	56.408.803	59.621.356

[8] Se contemplan puntos **bip!** en supermercados (retail).
[9] Se contabilizan 2 estaciones cuando existe combinación (intersección) de líneas.

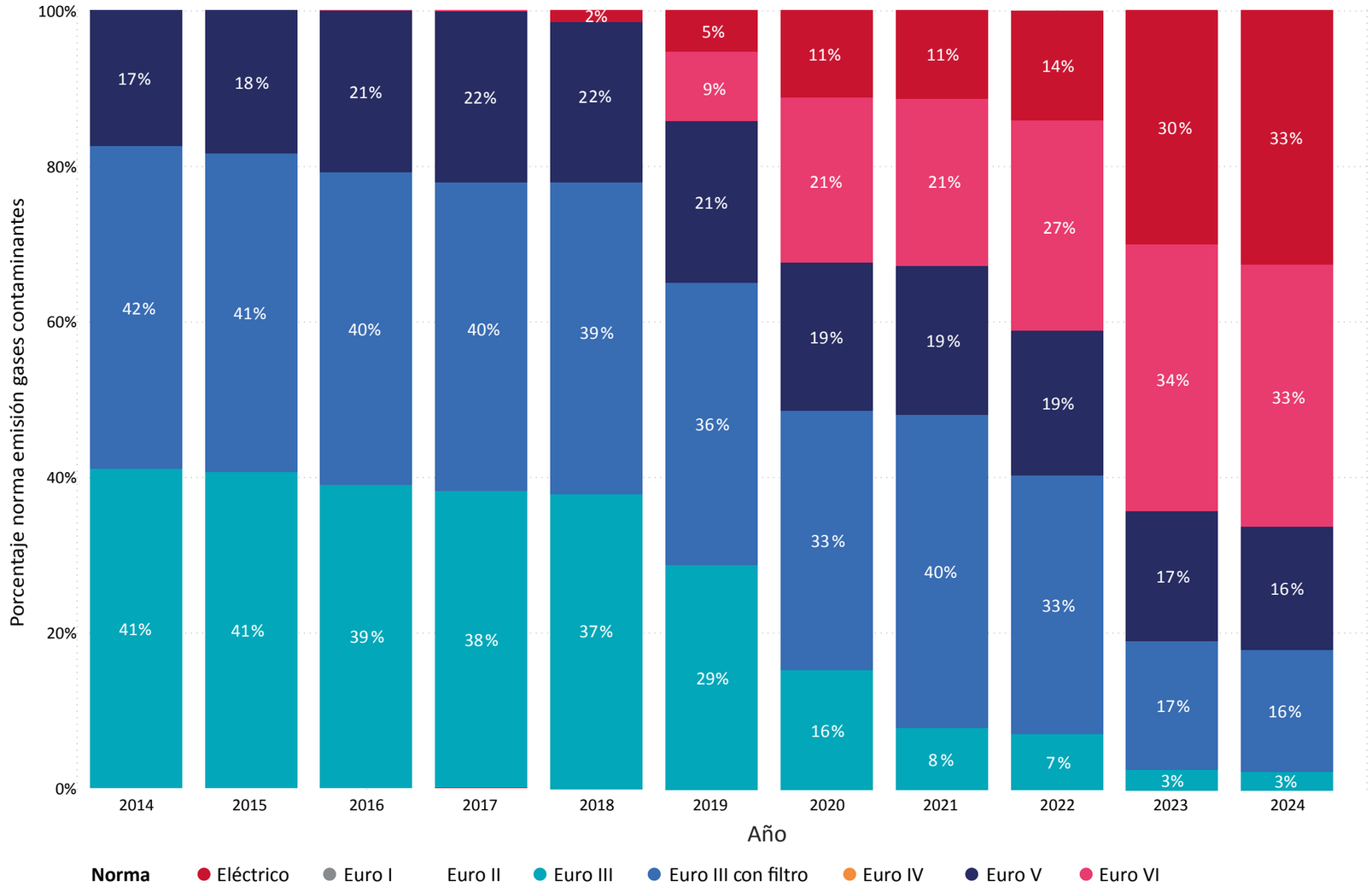




2.3 ESTÁNDAR RED

Desde el año 2017, el Sistema de Transporte Público ha liderado la incorporación de buses sustentables (con tecnología diésel Euro VI de bajas emisiones) y eléctricos (cero emisiones). La implementación de los cambios del Sistema Red Movilidad ha sido un proceso gradual que permitió que Santiago se convirtiera en la ciudad con la flota de buses eléctricos más grande del mundo, fuera de las ciudades chinas. Este proceso está en desarrollo en orden a dar cumplimiento a la meta 2035 donde el 100% de las nuevas incorporaciones serán eléctricas (Estrategia Nacional de Electromovilidad, 2017 y 2021). El avance en la incorporación de esta flota se evidencia en el siguiente gráfico:

GRÁFICO 2.1 | EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE LA FLOTA SEGÚN NORMA DE EMISIONES DE GASES CONTAMINANTES | 2012-2024



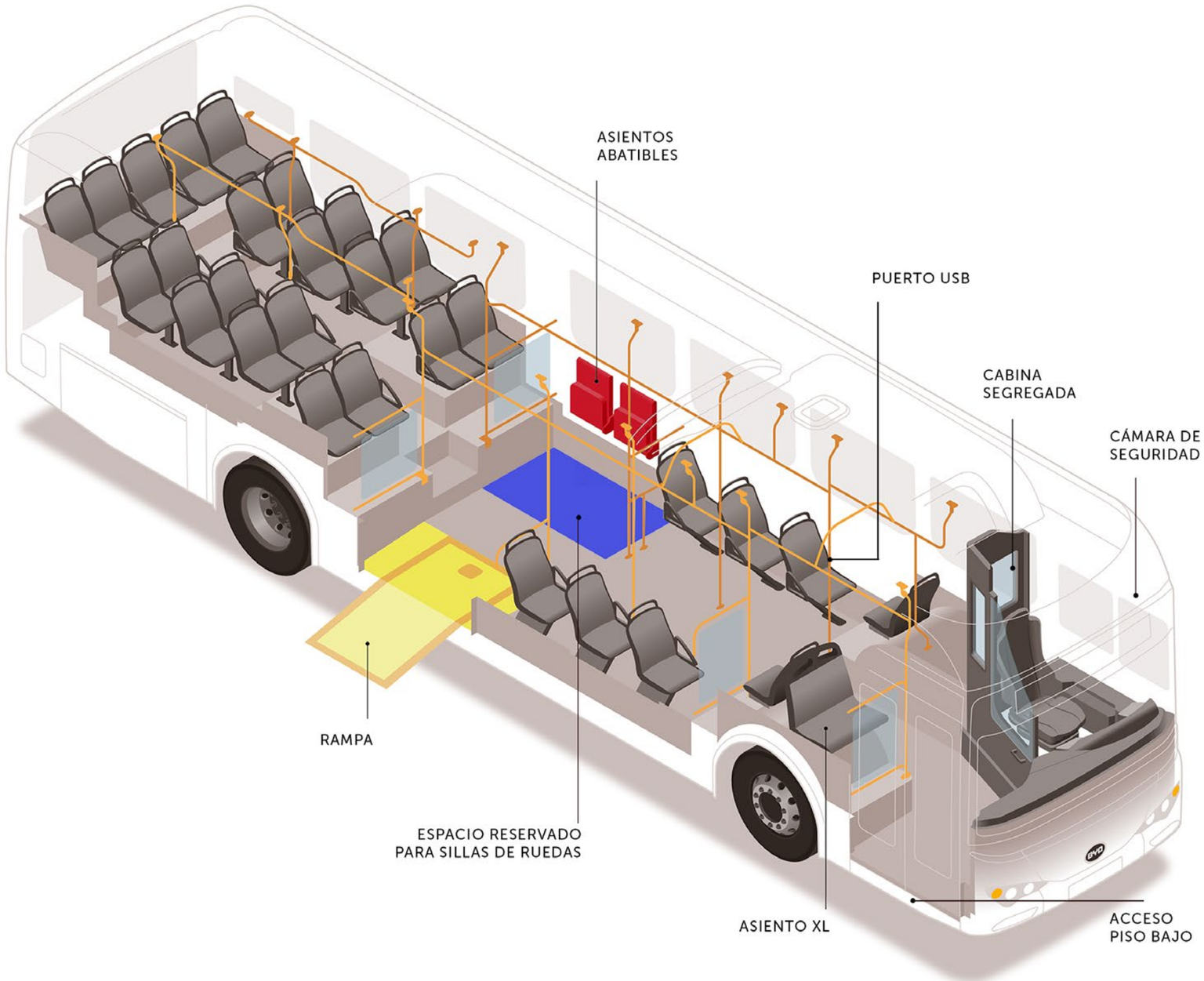
La renovación de la flota y su modernización es fundamental para avanzar en seguridad, calidad de vida y mejora del Sistema. Adicionalmente, estos procesos permiten avanzar en electromovilidad y por ende en la reducción de emisión de gases de efecto invernadero. El Gráfico 2.1 explica la evolución de las normas de emisiones de la flota del Sistema Red Movilidad, donde los buses normas Euro VI y Eléctricos actualmente representan un 66% del total de la flota.

Adicionalmente, es posible apreciar una considerable disminución de los buses norma Euro III, estos para el presente año representan tan sólo un 18% de los buses en circulación.

La evolución de la composición de la flota representa el compromiso con el medio ambiente y, por consiguiente, el compromiso con un Sistema de transporte metropolitano más sustentable y sostenible.

Cabe destacar que, estos buses no solo cuentan con una tecnología de emisiones responsable con el medio ambiente, la ciudad y la salud de las personas, sino que también cuentan con elementos tecnológicos que permiten entregar acceso a conexión internet, carga USB, cámaras y conexión streaming, aire acondicionado, cabinas segregadas para conductoras y conductores, y otros elementos que mejoran la experiencia de viaje, accesibilidad y la seguridad de las personas usuarias.

FIGURA 2.2 | LAYOUT BUS ESTÁNDAR RED



2.4 LICITACIÓN DEL SISTEMA RED

Tras la implementación del proceso de licitación pública de concesión de uso de vías N°LPCUV001/2019[1] que permitió la incorporación de 1.650 buses sustentables y de alto estándar, y atendidas las metas de electromovilidad, se planificó el desarrollo de la licitación que diera continuidad a la transformación del Sistema.

El llamado concursal del proceso de licitación NºLPCUV001/2023 se realizó durante el año 2024, el cual despertó un gran interés en la industria, evidenciado en la adquisición de 64 ejemplares de bases, distribuidos entre personas naturales (16%) y jurídicas (84%), representando tanto a empresas nacionales como extranjeras. Como parte del proceso de preguntas, fueron respondidas 2.623 consultas.

En el periodo de presentación de ofertas se recibieron un total de 86 para las cinco Unidades de Servicio, con la participación de 9 empresas nacionales e internacionales. Entre ellas se encuentran seis operadoras actuales (Vule, STP, Metbus, Subus, Voy y RBU) y tres nuevas participantes: Consorcio Conecta, Empresa General Urquiza SRL de Argentina, y Empresas de Inversiones Gran Américas de Colombia.

Es importante destacar que la cantidad de ofertas recibidas en este proceso superó significativamente la licitación de 2019. En aquel entonces, para 6 Unidades de Servicio se recibieron 16 ofertas provenientes de 6 empresas.

La comisión de apertura y evaluación para el proceso "licitación pública para la concesión del uso de las vías de las unidades de servicios Nos 14, 15, 16, 17 y 18 para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses", fue designada mediante las resoluciones Exenta N°2204/2024 y N°2572/2024 DTPM. Por otro lado, la Resolución Exenta N°2203/2024 del DTPM, designó a los responsables para calcular el número reservado de buses de la flota operativa base del proceso.

El 29 de julio se realizó el acto público de apertura de ofertas técnicas del proceso licitatorio con participación presencial de 83 personas y transmisión en streaming, registrando 1.140 visualizaciones en YouTube.

La Comisión Evaluadora, con la supervisión de una notaria pública, revisó formalmente las 86 ofertas técnicas en la plataforma correspondiente y verificó la admisibilidad respecto al número mínimo de buses ofertados, finalizando con el "Acta de Apertura de Ofertas Técnicas y Número Reservado Mínimo de Buses por Unidad de Servicios".

El 11 de septiembre de 2024 se llevó a cabo el acto público de apertura de las ofertas económicas, donde se revisaron los documentos correspondientes a las 84 ofertas que cumplieron con las etapas anteriores. Este acto contó con la Comisión Evaluadora, una notaria pública, 50 asistentes presenciales y 60 visualizaciones en streaming por YouTube.

Tras la mencionada apertura de ofertas económicas del 11 de septiembre, la Comisión evaluó los formularios y modelos financieros de las ofertas técnicamente aceptables, verificando su integridad y consistencia, conforme a lo establecido en las respectivas bases. Todas las ofertas cumplieron los requisitos.

Posteriormente, la Comisión se pronunció mediante el Acta de Evaluación Económica y Final sobre el puntaje final de cada una de las 84 ofertas, adjudicándose a las empresas Voy Santiago SpA las US14 y US15, Empresa De Inversiones Gran Américas S.A.S la US16 y Consorcio Conecta las US17 y US18.

La Contraloría General de la República tomó de razón el 8 de noviembre, suscribiéndose los respectivos contratos de concesión el 20 de diciembre.



[1] Para mayor detalle de la etapa de planificación, consultar Informe de Gestión 2022.

2.5 MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Sistema de Transporte Público Metropolitano de Santiago reafirma su compromiso con la innovación tecnológica como eje clave para ofrecer un servicio de calidad a las personas usuarias, garantizando una operación eficiente bajo estándares de nivel internacional. Actualmente, los sistemas tecnológicos incluyen: Gestión de Flota, Información a Personas Usuarias, Programación de la Operación, Sistema de Ticketing y Gobernanza de Datos, todos ellos interconectados para optimizar la experiencia de viaje y la gestión operativa.

Desde 2022, el Directorio de Transporte Público Metropolitano ha liderado un proceso de Transformación Tecnológica del Sistema, consolidado en 2024 hitos significativos, como la expansión del pago con códigos QR y su límite tarifario asociado, DaleQR!, y la modernización de la aplicación Red Movilidad.

Impulsado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, este proceso no solo fomenta la integración de distintas alternativas de movilidad en la ciudad, sino que también prioriza la implementación de soluciones tecnológicas de nivel mundial que mejoren la accesibilidad, aumenten la eficiencia operativa y refuercen la confianza de las personas usuarias en el Sistema de Transporte Público Metropolitano.



TABLA 2.4 | EMPRESAS PROVEEDORAS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS | 2024

Empresa Concesionaria	Metro S.A.	Administrador Financiero de Transantiago S.A.	SONDA S.A.	INDRA SistemaS CHILE S.A.	GLOBE S.A.	Empresa Transacional de Recaudo y Desarrollo de Plataformas Digitales de Transporte e Industria Prepago SPA. (MOVIRED)	Banco del Estado de Chile	K Uno SPA	K Cuatro SPA	Provebus SPA
Funciones	Emisor del medio de acceso. Operador de la red de carga del medio de acceso en superficie y subterráneo.	Administración financiera de los recursos del Sistema.	Proveedor de servicios tecnológicos para buses. Proveedor de los Sistemas centrales (clearing, switch, seguridad).	Proveedor de servicios tecnológicos para Metro y EFE Central.	Operador de la red de carga del medio de acceso en la nube. Emisor del medio de acceso virtual.	Operador de la red de carga del medio de acceso en la nube. Emisor del medio de acceso virtual.	Proveedor de Servicios de Pago Directo	Suministradora de 82 buses maca Mercedes Benz a MTT, mediante actas de formalizaciones suscritas con STU.	Suministradora de 992 buses marca Foton a MTT, mediante actas de formalizaciones sucritas con STU, RBU, Buses Omega y BUses Alfa.	Suministradora de 564 Buses marca Volvo Euro VI a MTT, mediante actas de formalización suscritas con Alfa (82), Omega (93), y RBU(155 U11, 236 U13)
RUT	61.219.000-3	99.597.320-0	83.628.100-4	96.851.110-6	99.544.220-5	77.368.758-7	97.030.000-7	77.371.358-8	77.371.406-1	77.371.382-0
Página web	www.metro.cl	-	www.sonda.com	www.indracompany.com	www.pagoya.cl	www.movired.cl	www.bancoestado.cl	www.kaufmann.cl	www.kaufmann.cl	https://www.volvochile.cl/
Representante Legal	Felipe Bravo Busta, Gerente General	Armando Espinoza Basualto, Gerente General	Marcelo Castiglione Veloso, Gerente General	Maria Hortencia Arancibia y Marcelo Peñailillo Briceño	Jaime Godoy Cifuentes, Director Ejecutivo	Ligia Suárez Acuña, Directora Ejecutiva	Daniel Hojman T.	Carlos Anwandter Grallert	Cristian Contreras Faúndez	Jaderson Chervinski
Accionistas y porcentaje de participación.	- Fisco de Chile / Ministerio de Hacienda (54,84%) - CORFO (45,16%)	- Banco Estado (21%) - Banco de Chile (20%) - Banco Santander (20%) - BCI (20%) - Sonda S.A. (9,5%) - Promotora CMR Falabella S.A. (9,5%)	- Indico S.A. (37,77%) - Inversiones Santa Isabel LTDA. (7,77%) - BICE Inversiones CdeB S.A. (6,02%) - Banco Santander Chile (4,99%) - BTG Pactual Chile S.A. CdeB (4,29%) - Inversiones Yuste S.A. (3,59%) - Bolsa de Comecio de Santiago (2,38%) - Banco Santander por cuenta de Inv. Extranjeros (2,30%) - Compass Small Cap Chile Fondo de Inv. (1,90%) - Koyam S.A. (1,72%) - AFP Habitat S.A. fondo C (1,62%) - BTG Pactual Small Cap Chile Fonde de Inversión(Cta.Nueva) (1,55%)	- INDRA Sistemas S.A. (99,9%) - INDRA Business Consulting S.L.U (0,01%) - INDRA Sistemas S.A.: - Advanced Engineering and Manufacturing, S.L.; 14,3% -Amber Capital Investment Management ICAV-Amber Global Opportunities Fund: 6,23% -Ing.GROEP N.V.: 5,17% -JPMorgan Chase&CO: 16,45% -Oughourlian, Joseph: 5,12% -Sapa Placencia S.L.: 7,9% -Sociedad Estatal de Participaciones Industriales: 25,15% - Free float 19,68%	- Globe Marketing Directo LTDA. (33,3%) - Asesorías e Inversiones SCL Consulting LTDA. (33,3%) - Asesorías e Inversiones Los Albatros SpA. (33,3%)	- Ligia del Tránsito Suárez Acuña (100%)	- Estado de Chile (100%)	- Sociedad de Inversiones K Uno SpA (99%) - Comercial Kaufmann S.A. (1%)	- Sociedad de Inversiones K Cuatro SpA (99%) - Infrabridge EBus Chile SpA (*) (0,5%) - Comercial Motores de los Andes SpA (0,5%)	VFS Chile S. A. 76.015.508-K 100% de participación
Domicilio	Av. del Libertador Bernardo O`Higgins 1414, Santiago	Av. El Bosque Norte 0211, oficina 329, Las Condes.	Teatinos 500, Santiago	Av. Cerro El Plomo 5260, piso 8, Las Condes.	Apoquindo 4001, oficina 504, Las Condes.	Las Bellotas 199, oficinas 41,42 y 45, Providencia.	Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Santiago.	Avda. Gladys Marín Millie 5830, Estación Central, Santiago	Avda. Gladys Marín Millie 5830, Estación Central, Santiago	Av. Presidente Eduardo Frei Montalva 8691. Quilicura, Santiago
Entrada en vigencia del contrato	11/02/2019	14/12/2012	14/12/2012	30/07/2013	15/12/2021	15/12/2021	12/01/2022	L024-U52-001: Suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2686/2021 de 09/08/2021 L024-U52-003: Suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2693/2021 de 09/08/2021	L024-U46-001: Suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2689/2021 de 09/08/2021 L024-U46-002: Suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2691/2021 de 09/08/2022	L024-055-O04: suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2688/2021 de 09/08/2021 L024-U55-O05: suscrito 20/07/2024, aprobado por REX 2684/2021 de 09/08/2021 L024-U55-O06: suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2695/2021 de 09/08/2021 L024-U55-O01 suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2687/2021 de 09/08/2021 L024-U55-O02 suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2683/2021 de 09/08/2021 L024-U55-O03 suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2694/2021 de 09/08/2021
Fecha de término de la concesión	11/02/2025	12/31/2025	02/10/2028 (*)	06/02/2028	15/12/2025	15/12/2025	12/01/2026	23/06/2033	24/12/2037	23/08/2034

(*) Contratos que se encuentran en renovación.
(1) Datos informados por CMF al 12/2024. Fuente: https://www.cmfchile.cl/institucional/mercados/entidad php?mercado=V&rut=61219000&grupo=&tipoentidad=RVEMI&row=&vig=VI&control=svs&pestania=5

2.5.1. MODERNIZACIÓN SISTEMA DE TICKETING - INNOVADORES MEDIOS DE ACCESO

Como una forma de incentivar el uso del transporte público y mejorar la experiencia de los pasajeros, en los últimos años se han incorporado en el Sistema de *Ticketing* nuevas alternativas, más modernas y accesibles, que recogen la experiencia de países desarrollados en esta materia. Tras la creación de nuevos medios de acceso y pago mediante códigos QR y Sistemas de recarga automática avanzados, uno de los desafíos del año 2024 fue consolidar estos nuevos Sistemas para que las más de 3,8 millones de personas usuarias enroladas en el ecosistema de pago mediante QR puedan viajar. Este proceso ha incluido la implementación de mecanismos de recarga automática y Sistemas prepago y pospago, integrados en diversas aplicaciones móviles. Estas iniciativas buscan fomentar la adopción del transporte público y disminuir la evasión, a partir de mejorar la experiencia de las personas usuarias.

A) Estrategia de modernización del Sistema de *Ticketing*

En el marco de la modernización del Sistema de Ticketing, DTPM se encuentra trabajando en la definición de una estrategia para la renovación de los distintos elementos asociados a este Sistema. En ese contexto, durante 2024 se trabajó en conjunto con el Grupo Banco Mundial, con el objetivo de contar con recomendaciones para una estrategia de modernización del Sistema de *Ticketing* en la Región Metropolitana, abordando diversos aspectos clave para la transformación del Sistema, teniendo en consideración el uso de tecnologías avanzadas y buenas prácticas internacionales.

El trabajo conjunto comenzó con un diagnóstico exhaustivo del Sistema actual, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, abordándolo desde cuatro perspectivas: comercial, gobernanza tecnológica, servicio a personas usuarias y equidad de género. Este análisis incluyó revisión de políticas públicas, tendencias de movilidad de las personas usuarias y brechas tecnológicas en la infraestructura existente. Posteriormente, se realizó un estudio de casos de éxito internacional, profundizando en dos de ellos para adaptar lecciones relevantes al contexto local.

Dentro de las conclusiones del trabajo, se abordó conceptualmente el diseño de un eventual Sistema de *Ticketing* basado en cuentas (ABT), que permite optimizar las condiciones de interoperabilidad y facilita la inclusión de nuevos actores tecnológicos. También, se elaboró un mapa de actores clave, un cronograma de implementación basado en hitos estratégicos, y un análisis de ventajas y desventajas de distintas soluciones tecnológicas y operativas.

En paralelo, se abordó también la generación de distintas alternativas de estrategia para el proceso de renovación de los componentes del Sistema de *Ticketing*. Al ser un Sistema complejo, con una gran cantidad de elementos interrelacionados y, con directa relación con las personas usuarias, el estudio de distintas alternativas de modernización de los elementos y sus eventuales impactos es clave como insumo para la definición estratégica. Para su desarrollo, se realizaron diversos talleres para la transferencia de conocimiento, en que se trabajó temas relevantes como modelos de negocio, esquemas de evaluación, estándares de servicio e implementación. Las conclusiones obtenidas abordaron temas técnicos como indicadores de desempeño y acuerdos de nivel de servicio (SLA), además de estratégicos como estructura de contratos, la arquitectura modular de servicios y perspectiva de género.

Mediante este trabajo, se establece una base robusta para la transformación tecnológica del Sistema de *Ticketing* de Santiago, asegurando que las soluciones propuestas sean sostenibles, inclusivas, a la vanguardia y alineadas con las metas de DTPM de ofrecer un transporte público eficiente y accesible para todos.

B) Ecosistema de pagos digitales en el transporte público – Presente y futuro

Con la finalidad de entregar una experiencia de viaje de excelencia y reducir las barreras de acceso mediante tecnologías seguras y eficientes, durante el año 2024, DTPM continuó consolidando los mecanismos digitales de pago del pasaje en el transporte público.

El ecosistema opera bajo dos modelos: la cuenta bip!QR que opera en modalidad de prepago, y las cuentas de Pago Directo, que operan en modalidad postpago, asociadas actualmente al servicio PasajeQR de BancoEstado. Durante el año 2024 se ha avanzado en la tramitación de un nuevo modelo que permitirá abrir en 2025 el ecosistema de Pago Directo a nuevos actores de la industria.

En cuanto a las tarifas, solo es posible utilizar el ecosistema de pago QR para pagar la tarifa adulto, no obstante se proyecta en el futuro habilitar otras tarifas si la autoridad competente así lo determina. Lo que sí fue habilitado hacia fines de 2023 es el incentivo tarifario DaleQR!, que permite a quienes utilicen cualquiera de las aplicaciones oficiales acceder a viajes gratuitos luego de alcanzar el monto máximo mensual.

CUENTA BIP!QR

La Cuenta bip!QR es una cuenta única asociada al RUN de las personas, que funciona como un Medio de Acceso a Red Movilidad. En la práctica, su funcionamiento es similar al de una tarjeta bip! física, pero en formato digital. Actualmente, su acceso está disponible a través de 5 aplicaciones diferentes: la aplicación oficial de Red Movilidad, en operación desde 2022; MercadoPago y Movired, lanzadas a público en 2023; a las que se sumaron MetroQR y Prepago Los Héroes durante 2024.

La persona usuaria debe registrarse, la primera vez, dentro de una de las aplicaciones habilitadas mediante su teléfono, lo que le permitirá generar una Cuenta bip!QR única asociada a su RUN. La siguiente vez que inicie sesión en cualquiera de las aplicaciones oficiales, podrá acceder a su saldo de Cuenta bip!QR.

Una vez realizado el registro, la persona puede cargar la Cuenta bip!QR con una tarjeta de débito o crédito, lo que puede realizar en la misma app Red Movilidad o a través de los sitios web oficiales de los Operadores de la red de Carga en la Nube y sus distintas alianzas comerciales disponibles. Es importante destacar que los descuentos del saldo de la Cuenta bip!QR asociados a viajes realizados en el Sistema de Transporte Público Metropolitano se actualizan aproximadamente cada dos horas.

Para utilizar este Medio de Acceso para viajar en Red Movilidad, la persona usuaria debe generar un código QR, el que debe acercar al lector del validador del bus, Metro o Tren Nos - Estación Central. El Sistema permite hacer uso de la tarifa integrada, pudiendo realizar trasbordos dentro del mismo viaje, al igual que la tarjeta bip! Se requiere contar con conexión a internet en el momento de generar el código QR.

Durante el año, fueron más de 190.000 personas usuarias distintas las que utilizaron este medio de pago, realizando cerca de 34,9 millones de usos.



TABLA 2.5 | CANTIDAD DE PERSONAS USUARIAS Y USOS DE BIP!QR EL AÑO | 2024

Mes/Año	Cantidad de Personas Usuarias bip!QR (distintos)	Usos realizados
ene-24	111.774	2.141.294
feb-24	111.057	1.879.865
mar-24	132.576	2.483.027
abr-24	144.845	2.874.383
may-24	142.120	2.715.002
jun-24	149.762	2.653.460
jul-24	158.561	3.208.414
ago-24	177.996	3.317.352
sept-24	169.113	2.884.241
oct-24	183.577	3.551.166
nov-24	190.651	3.535.795
dic-24	194.586	3.620.196
Total		**34.864.195**

SERVICIO DE PAGO DIRECTO

Desde 2023 el pago de pasaje mediante este mecanismo ha ido capturando una cuota de mercado cada vez mayor, sumando durante 2024 casi 750.000 nuevas personas usuarias enroladas, superando las 650.000 transacciones diarias, más de 900 mil usuarios activos mensuales y 23% de crecimiento respecto al año anterior.

El sistema de Pago Directo, implementado actualmente por BancoEstado, concentra el 81% de las transacciones de pagos digitales, siendo el actor de mayor participación en el ecosistema. Este servicio está disponible para todos los clientes del banco, permitiéndoles acceder a cualquiera de los modos de transporte del Sistema integrado: Buses, Metro y Tren Nos - Estación Central. Al final del día, se calcula el monto correspondiente a los viajes realizados, generando un cobro directo en la cuenta bancaria seleccionada por la persona usuaria. Se prevé que en 2025 se incorporen nuevos actores a este modelo, consolidando su preferencia de parte de la ciudadanía y mejorando la experiencia de viaje de miles de personas usuarias.

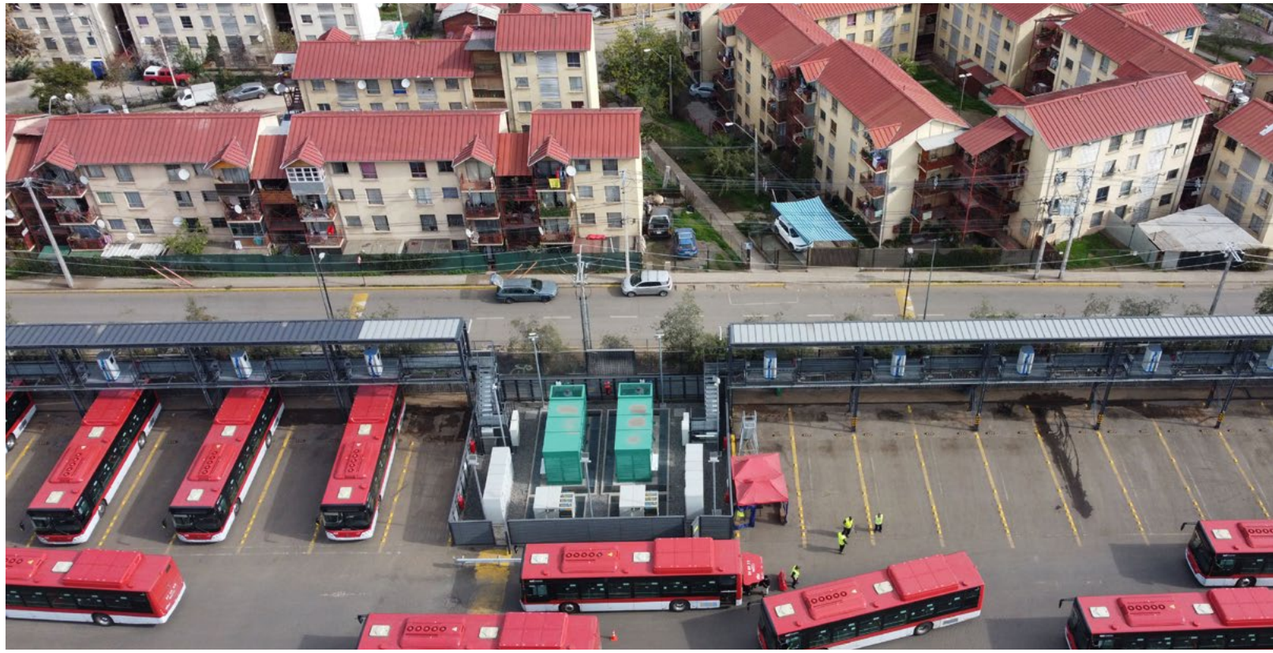
TABLA 2.6 | ESTADÍSTICAS DE USO PASAJE QR | 2024

Mes/Año	Cantidad de Personas Usuarias Pasaje QR (distintos)	Usos realizados
ene-24	746.074	11.730.730
feb-24	742.609	10.631.256
mar-24	798.405	13.015.014
abr-24	806.619	13.112.295
may-24	810.928	13.038.778
jun-24	841.579	12.744.278
jul-24	868.092	14.535.406
ago-24	881.981	14.805.577
sept-24	893.454	13.775.409
oct-24	932.090	16.063.204
nov-24	954.213	15.388.386
dic-24	967.189	15.760.714
	Total	**164.601.047**

2.5.2 GESTIÓN DE FLOTA E INFORMACIÓN A PERSONAS USUARIAS

Respecto al proceso licitatorio de Gestión de Flota e Información a Personas Usuarias, durante el año 2024 se continuó el trabajo de elaboración de los pliegos de licitación, se potenció la comunicación abierta con la industria para incorporar elementos clave en el diseño de los documentos y se abordó las recomendaciones de una consultoría internacional experta, que permitirá asegurar un alto estándar en los servicios a contratar y potenciar la participación de actores líderes en el mercado internacional en la provisión de estos servicios. Uno de los avances más significativos fue la incorporación de estándares internacionales de interoperabilidad, lo que permitirá fortalecer la calidad y compatibilidad de los actuales Sistemas y los que serán implementados, facilitando una transición expedita y sin disrupciones hacia la ciudadanía.

Con todo, luego de realizados los ajustes necesarios, se espera publicar durante el año 2025 el llamado a licitación, lo que permitirá al Sistema de Transporte Público Metropolitano avanzar en mejores herramientas para la gestión de la operación cotidiana de los servicios, incorporar nuevas tecnologías como el conteo de personas usuarias y robustecer los Sistemas de información en tiempo real para la toma de decisiones de la ciudadanía.



2.5.3 GOBERNANZA DE DATOS

Durante el año 2024, se inició la implementación de una solución integral de gestión y gobernanza de datos para el STPM, con el objetivo de robustecer la calidad de la información y facilitar la toma de decisiones estratégicas. El proyecto comenzó con un diagnóstico de las necesidades internas del DTPM, identificando la necesidad de unificar, estructurar y procesar los datos provenientes de múltiples fuentes para mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio de transporte público en Santiago, y continuó con la implementación de 3 pilotos estratégicos para la institución, los que abarcan las gerencias de Operaciones y Mantenimiento, Finanzas y Sistemas Inteligentes de Transporte.

Los objetivos específicos definidos para este proyecto incluyen la estructuración de la Gobernanza de Datos, la implementación de un Data Lake para almacenar datos de diversas fuentes, y la creación de un Data Warehouse para almacenar los datos de forma estructurada. Además, se trabajó en la automatización de la generación de reportes y en la integración de herramientas de visualización y business intelligence orientado a las necesidades de tomadores de decisión. Con estos avances, se logró avances relevantes no solo en la mejora en la calidad y seguridad de la información, sino también la eliminación de duplicidades y errores en los datos, asegurando su actualización constante.

Uno de los logros más destacados de este proyecto ha sido el comienzo de una mejora significativa en la gestión de los datos relacionados con el transporte público, lo que está permitiendo entregar una mejor calidad del servicio. A través de la integración y automatización de procesos internos, se está facilitando el diagnóstico ágil y permanente de la operativa del Sistema, mejorando la eficiencia tanto en la gestión de pagos a los operadores como en la generación de información valiosa para la organización.

El proyecto implementado durante 2024 es un primer paso en un proceso transformacional que se proyecta para DTPM en los años siguientes, en que gradualmente se trabajará en establecer la gobernanza de datos de la institución. Durante 2025 se avanzará en la puesta en operación productiva de los pilotos, además de lograr consolidar administrativa y culturalmente en la organización los conceptos clave asociados al gobierno de datos. Esto promoverá la transparencia y fomentará la colaboración con actores internos y externos, contribuyendo al desarrollo de un ecosistema de transporte más amplio y conectado.

USO DE DATOS DEMOGRÁFICOS

Durante el año 2024, DTPM formalizó un convenio de colaboración e intercambio de datos con el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), orientado a fortalecer la toma de decisiones estratégicas basada en el análisis de datos demográficos y movilidad de las personas usuarias del STPM. Este convenio ha permitido a DTPM incorporar información clave de las personas usuarias en los análisis de patrones de movilidad, tales como la distribución etaria, género y lugar de residencia, habilitando realizar análisis más complejos y precisos sobre los patrones de movilidad de distintos grupos de la población.

A partir de esta integración de datos, se han desarrollado distintos análisis que facilitan al MTT la implementación de diferentes estrategias, potenciando la toma de decisiones en los proyectos presentes y futuros. Cabe destacar que este convenio se llevó a cabo bajo estrictos estándares de protección de datos personales y sensibles, asegurando la confidencialidad de la información y promoviendo un uso responsable, utilizando solo la información de forma agregada y anonimizada para entender patrones y distribuciones demográficas de las personas usuarias del Sistema, en beneficio de la ciudadanía.

Este esfuerzo conjunto entre DTPM y el SRCel, refuerza el compromiso con la construcción de un Sistema de Transporte Público más eficiente, equitativo y sostenible, poniendo en el centro a las personas, alimentando de información detallada para el diseño de una mejor ciudad, pensada especialmente en mujeres y quienes presentan necesidades de movilidad diversas, desde un enfoque interseccional.

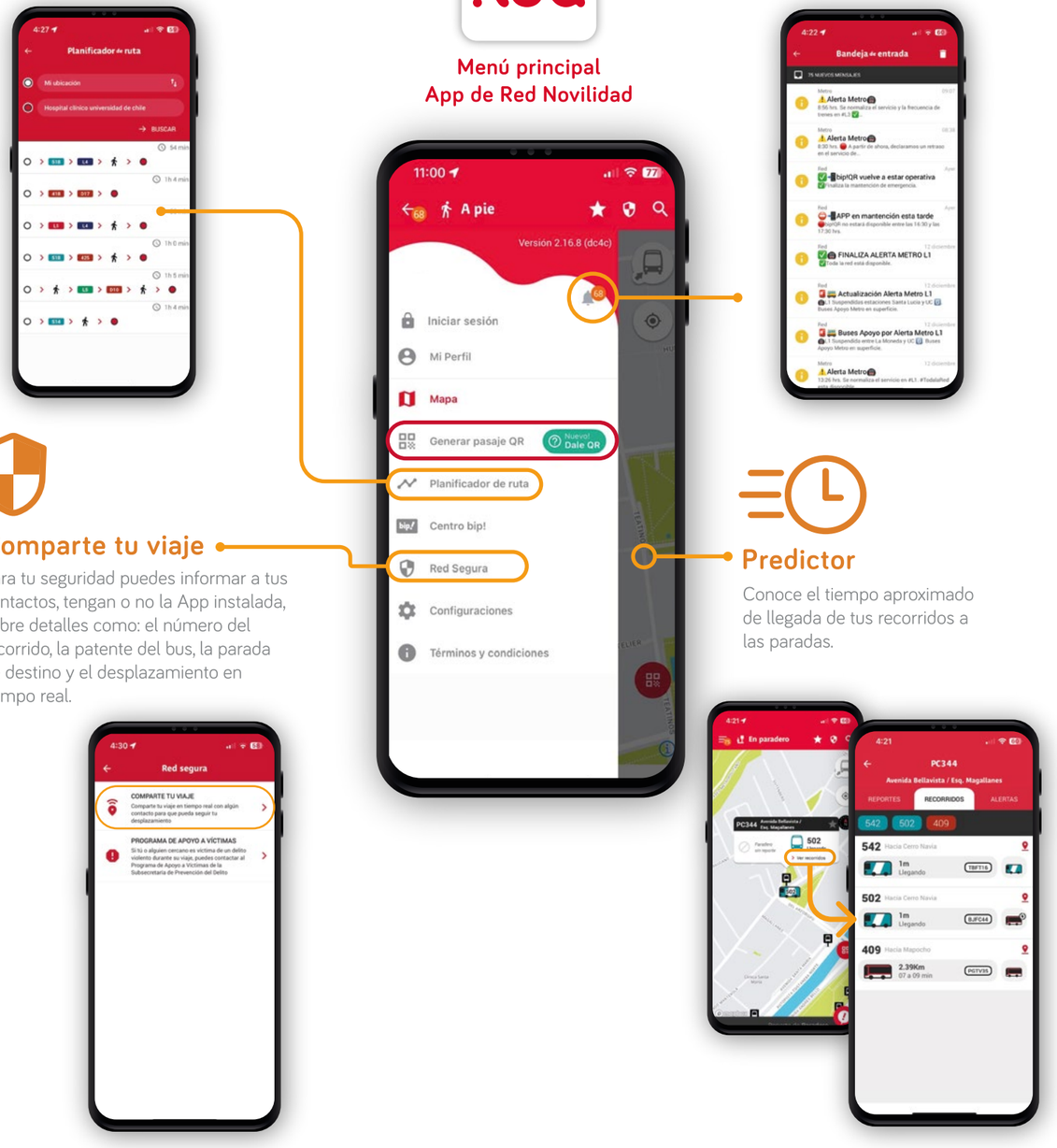


Planificador

Planifica tus viajes: ingresa el origen y el destino de tu trayecto y la App te entregará las mejores opciones de viaje combinando Buses, Metro y el Tren Nos.

Notificaciones y alertas

Conoce alteraciones en el normal funcionamiento de los recorridos de buses de Red Movilidad por diversas condiciones que modifiquen sus trayectos habituales.



2.5.4 APP RED MOVILIDAD

Durante el año 2024, la app Red Movilidad se consolidó como una herramienta clave para las personas usuarias del Sistema, reflejándose en un aumento significativo en la adopción y uso. A comienzos del año, los usuarios activos mensuales (MAU, por su sigla en inglés) eran 770.000, los que durante el año 2024 aumentaron en un 39%, superando, por primera vez en la historia de la aplicación, el millón de usuarios activos mensuales. Asimismo, se consolidó el uso del QR como un mecanismo de pago, con un 47% de aumento en los usuarios activos mensuales de esta funcionalidad. Las transacciones de pago aumentaron a más del doble (126%), alcanzando un total de 27 millones durante el año. Por su parte, el uso del predictor en tiempo real de llegada de buses a paradas creció en un 37%, permitiendo que miles de personas mensualmente puedan acceder a información para la toma de decisiones en tiempo real. En respuesta a este importante, crecimiento se robusteció la plataforma, incorporando nuevos desarrollos que mejoran y optimizan la experiencia de uso y seguridad.

Entre las principales iniciativas de 2024 destaca la incorporación de la funcionalidad "Compartir Viaje", que permite a las personas usuarias enviar detalles de su viaje tales como número de recorrido, patente del bus, parada de destino y el desplazamiento en tiempo real, a otra persona mediante un enlace, sin que el receptor necesite tener instalada la aplicación. Durante el mes de diciembre, aproximadamente 6.500 personas usuarias utilizaron esta funcionalidad, reforzando su utilidad como herramienta de seguridad.

En el marco de la mejora continua de la experiencia de las personas, durante el segundo semestre de 2024 se realizó un exhaustivo estudio de la App Red Movilidad, en conjunto con una empresa asesora especializada. Este análisis identificó áreas de oportunidad de mejora y propuso *quick wins* (acciones a corto plazo, implementables de manera rápida, sencilla y económica, que reportan buenos resultados) para garantizar que el diseño de la aplicación esté alineado con las expectativas y necesidades de las personas usuarias y los objetivos estratégicos del DTPM. A partir de este estudio, se decidió rediseñar la aplicación, con el propósito de incrementar su uso, mejorar la satisfacción de las personas usuarias, fomentar el pago a través de la aplicación y promover una comunicación efectiva.

Además, integró un sistema de notificaciones *push* que permite informar de manera ágil situaciones de disrupción en la operación de la red de Metro a quienes utilizan la App Red Movilidad, permitiendo informar oportunamente sobre problemas e inconvenientes en el servicio de la red de Metro, facilitando así la toma de decisiones durante los viajes. También se añadió la opción reportar validadores en mal estado, incluyendo situaciones como lector QR defectuosos, validadores malos, en mal estado, apagados o lentos, y torniquete malo, lo que permite detectar y solucionar problemas en los validadores que afectan la operación y los ingresos del Sistema.

2.5.5 PILOTOS TECNOLÓGICOS

En 2024, se trabajó en la generación de una serie de pilotos tecnológicos destinados a explorar el uso de nuevas tecnologías y evaluar el impacto que podrían tener sobre el funcionamiento del Sistema, buscando abordar temáticas como la seguridad, los nuevos medios de pago y la generación de información valiosa para la toma de decisiones a partir de sensores. Mediante estas iniciativas, se espera posicionar al STPM de Santiago como un referente en términos de tecnología e innovación. Se implementó durante 2024 dos pilotos de conteo de personas usuarias, y se encuentran en etapa de diseño e implementación dos pilotos que permitirán usar las potencialidades de la inteligencia artificial y el procesamiento de imágenes para mejorar la experiencia de las personas usuarias.

CONTADOR DE PASAJEROS

Se implementaron dos pilotos de contadores de pasajeros en buses del Sistema utilizando la tecnología *Time of flight* (ToF). A diferencia de otras tecnologías, los contadores ToF tienen la particularidad de poder construir imágenes en 3D en tiempo real a través de luz infrarroja y el tiempo que tarda en reflejarse, independiente de las condiciones del bus (iluminación), permitiendo un conteo de pasajeros de mayor precisión. Además, es capaz de reconocer la forma de los "volúmenes" construidos, diferenciando entre personas y bultos de gran tamaño, tales como bicicletas, sillas de ruedas, coches, entre otros, evitando contarlos como personas usuarias. Sumado a esto, se puede establecer una altura mínima de medición, lo que permitiría diferenciar del conteo a niños en caso de estudiar el comportamiento de validación en viajes.

Los aprendizajes asociados al estudio de estas tecnologías se utilizan como insumo para el proceso de licitación de Gestión de Flota e Información a Personas Usuarias, permitiendo al equipo DTPM definir la especificación técnica requerida sobre la base de experiencia aplicada con las tecnologías.

2.6 LICITACIÓN DE OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Durante el 2024 se definieron las bases de licitación del Servicio Complementario del Administrador Financiero que busca renovar la administración financiera de los recursos del Sistema, cuyo lanzamiento se planificó para enero de 2025. El próximo paso es la toma de razón por parte de la Contraloría General de la República, para luego hacer la publicación del llamado a concurso.



2.7 AMPLIACIÓN DE METRO DE SANTIAGO

LÍNEA 6

La extensión de la Línea 6 desde la estación Cerrillos al poniente conectará con la futura estación Lo Errázuriz del tren que unirá Estación Central con Melipilla (proyecto Tren Alameda-Melipilla de la Empresa de Ferrocarriles del Estado, EFE), lo que significará un importante aporte a la intermodalidad y una alternativa de viaje adicional para los pasajeros del transporte público de la capital. Serán 3 kilómetros desde la estación Cerrillos hacia el poniente de la misma comuna.

Cuando la extensión de Línea 6 esté operativa, el tiempo de viaje entre la estación Lo Errázuriz y Melipilla se estima que sea de 46 minutos, lo que implica una reducción del 61% de tiempo de traslado respecto de lo que tarda actualmente.

Mientras que el tramo entre Cerrillos y la combinación con el tren en Lo Errázuriz tomará 3 minutos aproximadamente. Se estima en 90 mil las personas beneficiadas.

Este proyecto inició su construcción en abril de 2024, con la ceremonia de la primera palada que marcó el comienzo de las obras civiles. En agosto del mismo año, se completó la ejecución del programa de compensación de emisiones medioambientales. Posteriormente, en septiembre, se cerró la negociación del contrato para el suministro de material rodante y el Sistema CBTC.

Al cierre de diciembre, la extensión de Línea 6 presentó un avance del 18% y se estima su inauguración para el año 2027. El monto de inversión de esta extensión y nueva estación de Línea 6 asciende a US$ 244 millones.

LÍNEA 7

La futura Línea 7 tendrá 26 kilómetros de longitud y 19 estaciones. Las comunas por las que atravesará son ocho: Renca, Cerro Navia, Quinta Normal, Recoleta, Santiago, Providencia, Vitacura y Las Condes; tres de las cuales se incorporan por primera vez a la red de Metro (Renca, Cerro Navia y Vitacura), beneficiando a una población estimada de 1,6 millones de habitantes.

Una vez que la Línea 7 esté operativa, el tiempo de viaje esperado entre las futuras estaciones terminales se estima en 37 minutos, lo que significa un 49% de reducción de tiempo de traslado respecto de lo que tarda hoy a través del Sistema de buses (aproximadamente 72 minutos).

Desde el punto de vista medioambiental, Línea 7 implica una reducción en las emisiones de CO2 equivalente a plantar 55 mil árboles adultos y generará 25 mil puestos de trabajo durante sus seis años de construcción.

Los principales hitos del proyecto durante 2024 incluyeron el primer encuentro de túneles, ocurrido en marzo. En mayo comenzó la excavación con la tuneladora “La Matucana”, marcando un avance significativo en las obras. Posteriormente, en octubre, se inició la fabricación del material rodante.

Al cierre de diciembre, la Línea 7 presentó un avance del 24% y se estima que se inaugurará el año 2028. El monto de inversión asciende a US$ 2.528 millones.

LÍNEA 8

La Línea que unirá la comuna de Providencia con La Florida será un trazado de aproximadamente 19 kilómetros y 14 nuevas estaciones que irán de norte a sur por los ejes de las avenidas Los Leones, Macul y La Florida. Conectará cinco comunas: Providencia, Ñuñoa, Macul, La Florida y Puente Alto.

La construcción de esta Línea beneficiará a 1,9 millones de habitantes y ayudará a mejorar la calidad de servicio de las Líneas 4 y 5, sumando tres estaciones de combinación a la red: Los Leones, con Líneas 1 y 6; Chile España, con Línea 3 y Macul, con Línea 4.

Cuando Línea 8 esté operativa, se estima que permitirá reducir en un 59% los tiempos de viaje entre Providencia y Puente Alto, respecto de lo que tarda actualmente, lo que equivale a 23 minutos de reducción aproximadamente.

Los principales hitos del proyecto durante 2024 fue el ingreso del Estudio de impacto ambiental de los Tramos 1 y 2, ocurrido en julio, y la publicación de la licitación de la Ingeniería de detalle para piques, galerías y túneles de los tramos 1 y 2, ocurridas en julio y septiembre respectivamente.

El monto de inversión de Línea 8 asciende a US$ 1.899 millones.

LÍNEA 9

La Línea unirá por primera vez la comuna de Santiago con la comuna de La Pintana; contempla cerca de 27 kilómetros y 19 estaciones que irán de norte a sur por el eje de avenida Santa Rosa. Conectará ocho comunas: Recoleta, Santiago, San Miguel, San Joaquín, La Granja, San Ramón, La Pintana y Puente Alto; y beneficiará a más de 2 millones de habitantes.

Esta Línea otorgará cobertura de la red de Metro a una comuna aislada como La Pintana y fortalecerá la accesibilidad de las zonas centro y sur. Además, mejorará la calidad de servicio de las Líneas 2, 4 y 5.

Su construcción sumará seis combinaciones a la red: Puente Cal y Canto, de Línea 2, Línea 7 y Línea 3; Santa Lucía, de Línea 1; Matta, de Línea 3; Bío Bío, de Línea 6; Santa Rosa, de Línea 4A y Plaza de Puente Alto, de Línea 4.

La construcción de Línea 9 se dividirá en 3 tramos:

- **Tramo 1:** Entre Bio-Bio y Plaza de La Pintana. Su puesta en servicio está planificada para 2030
- **Tramo 2:** Entre Cal y Canto-Bio-Bio. Su puesta en servicio está planificada para 2032
- **Tramo 3:** Entre Plaza de La Pintana y Plaza de Puente Alto. Su puesta en servicio está planificada para 2033

Cuando la Línea 9 esté en servicio, se estima que permitirá reducir en 58% los tiempos de viaje entre Santiago y La Pintana, respecto de lo que tarda actualmente, a 21 minutos aproximadamente.

Los principales hitos del proyecto durante 2024 incluyeron la adjudicación del contrato de Ingeniería de detalle de piques, galerías y túneles del tramo 1, y talleres y cocheras y la contratación de la Ingeniería básica de sistemas, entre otros. Finalmente, en octubre, se presentó al Ministerio de Desarrollo Social y Familia la etapa de diseño correspondiente al tramo 3.

El monto de inversión de Línea 9 asciende a US$ 2.732 millones.

2.8 AMPLIACIÓN EFE CENTRAL S.A.

TREN MELIPILLA ESTACIÓN CENTRAL

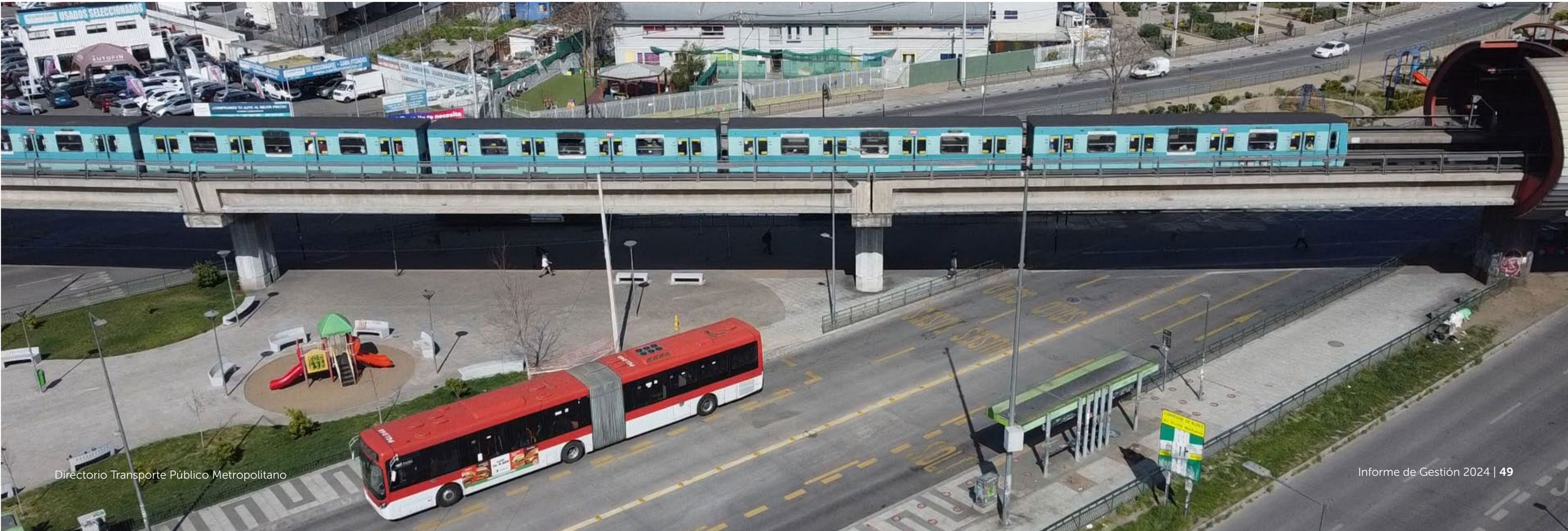
El proyecto cubre 8 comunas de la Región Metropolitana: Estación Central, Cerrillos, Maipú, Padre Hurtado, Peñaflor, Talagante, El Monte y Melipilla. La iniciativa considera 11 estaciones en un trayecto de 61 kilómetros de extensión, con conexión con líneas 1 y 6 de Metro[1].

[1] Fuente: https://www.efe.cl/proyectos/alameda-melipilla/

TREN SANTIAGO BATUCO

El proyecto cubre cinco comunas de la Región Metropolitana: Lampa, Quilicura, Renca, Quinta Normal y Santiago. Considera ocho estaciones en un trayecto de 26 kilómetros de extensión y conexión con las líneas 3, 5 y 7 de Metro[2].

[2] Fuente: https://www.efe.cl/proyectos/santiago-batuco/



CONSTRUYENDO UNA MEJOR VIALIDAD





CAPÍTULO 3.

Infraestructura y priorización del transporte público en las vías

Construyendo una mejor movilidad

En la Región Metropolitana se ha realizado un proceso de priorización del transporte público tal como ocurre en grandes ciudades del mundo. De esta forma, se busca que los modos de transporte masivos se prefieran por sobre el uso del automóvil. En este sentido, entendemos que existen dispositivos de infraestructura mínimos, necesarios de proveer, que contribuyen a reducir la congestión vehicular, reducir los tiempos de viaje en el transporte público y a realizar un uso más eficiente de las vías disponibles.

Actualmente, la mayoría de los buses circulan en modalidad de tráfico mixto, por ejes compartidos con el transporte privado. Esta convivencia supone exponer al transporte público a congestión y a la interacción con otros vehículos, lo que reduce las velocidades comerciales.

Para lograr la priorización de transporte público se han desarrollado distintas medidas como la habilitación de corredores de transporte público y pistas solo bus. Estas medidas también incluyen en la priorización a los vehículos de emergencia, como ambulancias y carros de bomberos.

El Programa de Inversiones en Infraestructura del DTPM busca apoyar al Sistema de Transporte Público Metropolitano para darle mayor conectividad, consolidando la continuidad de la red de corredores y vías priorizadas, para aumentar la velocidad de circulación de buses, alcanzar un mayor cumplimiento de su frecuencia y regularidad y, así, impactar positivamente en disminuir los tiempos de espera y mejorar los viajes de los usuarios.

A continuación, en la siguiente tabla, se detalla la evolución de la infraestructura vial y de puntos de parada del Sistema:

TABLA 3.1 | EVOLUCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA | 2014 – 2024[1]

[1] En anexos, tablas y gráficos puede encontrar evolución de la infraestructura del Sistema desde el año 2012.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
INFRAESTRUCTURA VIAL PRIORIZADA											
Vías Segregadas o Corredores (kms)	69,1	70,1	71,6	80,6	82,8	82,8	87,0	87,0	87,0	87,0	87,0
Vías Exclusivas (kms)	31,0	31,0	31,0	31,0	29,1	29,1	29,1	29,1	29,1	29,0	29,1
Pistas Solo Bus (kms -Sentido) [(1)]	161	180	200	203	205,2	219	295	304	304	304	330
INFRAESTRUCTURA COMPLEMENTARIA											
Cámaras de fiscalización	234	266	273	405	469	481	476	476	476	476	526
INFRAESTRUCTURA DE PARADAS											
Puntos de parada	11.325	11.328	11.339	11.261	11.327	11.366	11.314	11.337	11.370	11.675	11.889
Puntos de parada sin refugio	1.870	1.956	1.913	1.949	2.017	2.047	2.027	2.029	2.037	2.239	2.377
Puntos de parada con refugio	9.455	9.372	9.426	9.312	9.310	9.319	9.287	9.290	9.333	9.436	9.512
Infraestructura Estándar Transantiago [(2)]	7.546	7.467	7.521	7.449	7.456	7.505	7.353	7.542	7.604	7.708	7.810
Infraestructura Estándar Municipal	1.684	1.680	1.680	1.638	1.629	1.628	1.751	1.748	1.729	1.728	1.702
Bajo concesión a privados (en 35 estaciones de transbordo)	225	225	225	225	225	186	183	0	0	0	0
Puntos de parada con Zonas Pagas	129	129	156	239	233	272	205	185	151	283	116
Puntos de parada con Estaciones de Pago Extra Vehicular (EPEV)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0
Señales de parada con nuevo Sistema de información a usuarios [(3)]	1.996	4.640	7.937	8.516	9.012	9.559	10.112	11.243	11.090	2.152	5.231
Tótem para despliegue de información a usuarios	2	2	2	2	2	2	2	2	n.a	n.a	n.a

n.a: no aplica.

[(1)] Se cambió la forma de medición a partir del 2015, considerando la cantidad de kilómetros de pista marcados del eje. Anteriormente se consideraba la cantidad de kilómetros de extensión del eje pintados.

[(2)] Dentro de estos puntos de parada hay 89 puntos que están en los corredores.

[(3)] Cantidad indicada para el año 2023, corresponde al número de señales de puntos activos con señal actualizada al estándar del manual de normas gráficas que se empezó a implementar en noviembre de 2022.

Nota: Los puntos de parada indicados, son los puntos que están operativos por el programa de operación vigente.

Vías Exclusivas (kms) Funcionan en horario definidos.

Pistas Solo Bus (kms) son las que funcionan las 24 horas para el transporte público y cuentan con demarcación propia. Algunas son de color rojo.

3.1 ESTACIONES INTERMODALES

Las Estaciones de Intercambio Modal (EIM) son un tipo de infraestructura fundamental para la oferta integrada del Sistema de Transporte. Permiten conectar diversos modos de transporte, lo que facilita los transbordos de los pasajeros a través de una circulación cómoda, expedita y rápida. Estos intercambios se dan, principalmente, entre la red de Metro y los servicios de transporte de buses urbanos de superficie. En algunos puntos también se puede hacer transbordos con taxis, taxis colectivos, buses rurales e incluso conectar con el aeropuerto de Santiago, como ocurre en la Estación Intermodal de Pajaritos.

La infraestructura de interconexión modal puede ser concesionada, como ocurre en las estaciones EIM La Cisterna y EIM Aeropuerto Nuevo Pudahuel, y no concesionada.

Las EIM en operación fueron:

- **Franklin**: Ubicada en la comuna de Santiago, tiene más de 3.600 m2, desde donde operan seis servicios de buses Red que atienden, semanalmente, a más de 75 mil usuarios, quienes tienen como origen o destino las comunas de Santiago, San Miguel, Ñuñoa, Macul, San Joaquín, Peñalolén, La Florida, Puente Alto, San Bernardo, Pedro Aguirre Cerda y Lo Espejo.

- **Los Libertadores:** Está en la comuna de Quilicura y tiene 2,8 hectáreas. Semanalmente, presta servicio a más de 155 mil usuarios de la zona norte de Santiago, a través de recorridos de buses Red, rurales e interurbanos que conectan con la Línea 3 de Metro.

- **La Cisterna**: Corresponde a la estación más grande del Sistema, tanto por su superficie (56.390 m2) como por la carga operacional. Conecta, semanalmente, a 330 mil usuarios con la Línea 2 y 4A de Metro y con recorridos de buses Red. Las personas usuarias que usan esta EIM se dirigen principalmente a La Cisterna, El Bosque, San Bernardo, La Pintana y San Ramón.

- **Bellavista de La Florida:** Ubicada en la comuna de La Florida, en la intersección de la avenida Vicuña Mackenna con calle Serafín Zamora, conecta semanalmente a más de 155 mil personas entre Línea 5 de Metro y buses Red hacia Macul, Ñuñoa, La Granja, San Ramón, La Cisterna, Pirque y Puente Alto. También, con buses interurbanos con destino a San Francisco de Mostazal, Graneros, Rancagua, Talagante, El Monte, El Paico, San José de Maipo y parte del litoral central.

- **Del Sol**: Está emplazada en la comuna de Maipú, en avenida Pajaritos, en el nudo que forman la Autopista del Sol y Américo Vespucio. Conecta semanalmente a más de 75 mil usuarios de la Línea 5 de Metro con Pudahuel, Lo Prado, Estación Central y Padre Hurtado, mediante buses Red y con buses interurbanos con destino a Malloco, Talagante, El Monte y El Paico.





- **Lo Ovalle**: Ubicada en la intersección de Gran Avenida y calle Carvajal, en la comuna de La Cisterna, esta estación intermodal conecta semanalmente a más de 150 mil personas entre Línea 2 de Metro y servicios de buses Red que operan entre las comunas de La Pintana, San Ramón, La Cisterna, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, Cerrillos, San Miguel, Maipú, La Florida, La Granja, El Bosque, Puente Alto y San Bernardo; y con buses interurbanos con destino al litoral central y las comunas de Pirque y Buin.

- **Vespucio Norte**: Ubicada en el límite entre las comunas de Recoleta y Huechuraba, junto a la Autopista Vespucio Norte. Conecta semanalmente a más de 150 mil personas usuarias entre Línea 2 de Metro **y** servicios de buses Red que acercan a las comunas de Huechuraba, Conchalí, Recoleta y Quilicura; y con servicios rurales hacia Lampa, Colina y Til Til.

- **Pajaritos**: Ubicada en la comuna de Lo Prado, junto a la Ruta 68. Esta intermodal conecta semanalmente a más de 122 mil usuarios entre la Línea 1 de Metro y servicios de buses Red y, principalmente, con servicios interurbanos que tienen como destino el litoral de la Región de Valparaíso. Además, es una de las principales conexiones con el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, por medio de servicios de transporte de pasajeros, operados tanto por empresas privadas como a través del servicio Red 555.

- **Aeropuerto Nuevo Pudahuel**: Ubicada en la comuna de Pudahuel, en el recinto del aeropuerto Arturo Merino Benítez. Esta intermodal conecta semanalmente a más de 10 mil usuarios con el Aeropuerto por medio de servicios Red 555 y 444.

Además de estos puntos, existen otras estaciones de Metro con conexiones a distintos modos interurbanos e internacionales, como son

- Estación Central (Línea 1 de Metro), que permite conectar con el resto del país a través de servicios de Ferrocarriles (EFE) y de buses interurbanos en el Terminal San Borja.
- Universidad de Santiago (Línea 1 de Metro), donde los pasajeros tienen conexión directa a servicios de buses hacia diferentes destinos nacionales e internacionales, a través del Terminal Alameda y el Terminal Sur.
- Los Héroes (Líneas 1 y 2 de Metro), que permite conectar con servicios de buses Red hacia diferentes destinos nacionales e internacionales en el Terminal Los Héroes.
- Lo Valledor (Línea 6 de Metro) que permite conectar con servicios de buses Red y con el Tren Nos - Estación Central.

Considerando la importancia de los espacios intermodales y la contribución para mejorar las condiciones de integración del Sistema, el DTPM está permanentemente estudiando la factibilidad

de generar mayor interconexión, ya sea a través de estaciones intermodales o mediante zonas de intercambio modal, que son aquellos espacios en vía pública que ofrecen una o más alternativas de transporte, particularmente, de buses Red y Metro.

Por esta razón, continúan en estudio:

- **Estación Intermodal Escuela Militar**: Cuenta con el desarrollo de anteproyecto y el estudio de modelo de negocio de la estación concluidos.
- **Otras zonas de intercambio modal**: el DTPM trabajó en forma conjunta con Metro en proyectos de nueva infraestructura intermodal de superficie para:

  » Entornos de las estaciones de la extensión de línea 3; Lo Cruzat y Plaza Quilicura en la comuna de Quilicura.
  » Entornos de las estaciones de la extensión de línea 2; El Bosque, Observatorio, Copa Lo Martínez y Hospital El Pino, en las comunas de El Bosque y San Bernardo.
  » Futura estación Estoril de Línea 7.

Además, DTPM participa en mesas de trabajo, junto con EFE, para analizar proyectos de infraestructura intermodal en las futuras estaciones del proyecto de tren de cercanía entre Quinta Normal, Batuco y Melipilla.

En el estudio de estas iniciativas se ha incorporado como objetivo mejorar el entorno de las estaciones de Metro y de EFE para que la integración de los distintos modos de transporte entregue una mayor calidad de servicio a las personas usuarias.



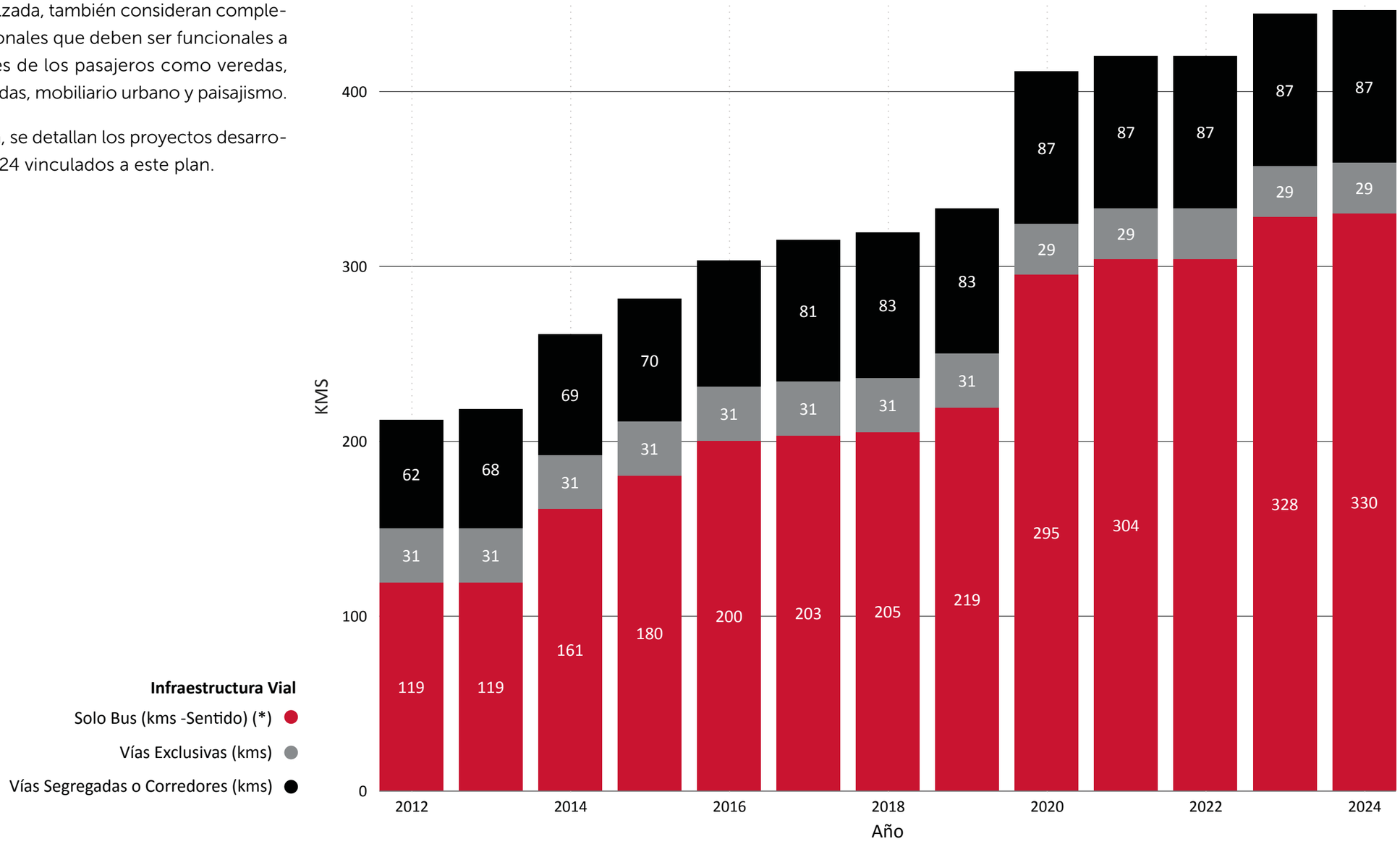


3.2 CORREDORES Y PISTAS SOLO BUS

Los corredores de transporte público corresponden a infraestructura especializada para dar prioridad a los buses del Sistema. Además de segregar pistas exclusivas para buses, generalmente en el centro de la calzada, también consideran complejas obras adicionales que deben ser funcionales a las necesidades de los pasajeros como veredas, puntos de paradas, mobiliario urbano y paisajismo.

A continuación, se detallan los proyectos desarrollados en el 2024 vinculados a este plan.

GRÁFICO 3.1 | EVOLUCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL PRIORIZADA | 2012 – 2024 (KM)



ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD VICUÑA MACKENNA EXTENSIÓN

El estudio culminó en el mes de agosto del 2024, en éste se analizó el eje Vicuña Mackenna - Concha y Toro en un tramo de 2,7 km, entre San Carlos y San Pedro. Como producto se entregó el anteproyecto para el eje en estudio, incluyendo la respectiva Evaluación Social. El estudio también incluyó la elaboración de un Plan de Participación Ciudadana, que permitió informar a la comunidad sobre los alcances, beneficios y etapas del proyecto; recoger las variables críticas sobre las cuales la comunidad manifiesta mayor preocupación o reticencia, identificando las necesidades y/o expectativas de los distintos actores involucrados; y recoger propuestas de mejora y/o mitigación factibles de incorporar en las distintas propuestas preliminares para el eje, con el fin de desarrollar un anteproyecto que integre los requerimientos levantados en el proceso de participación ciudadana.

ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PAJARITOS INTERMEDIO

Se da continuidad al estudio y se estima que finalice a final de año. El análisis se enfoca en el eje Pajaritos en un tramo de 2,9 km, entre Américo Vespucio y 5 de abril. Este análisis pretende desarrollar el anteproyecto para el eje, incluyendo la respectiva Evaluación Social, además incluye la elaboración de un Plan de Participación Ciudadana, que permita informar a la comunidad sobre los alcances, beneficios y etapas del proyecto, entre otros elementos.

ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD SANTA ROSA INTERMEDIO

Se da continuidad al estudio y se estima que culmine a fines de 2025. El análisis se enfoca en el eje Santa Rosa en un tramo de 2,7 km, entre Américo Vespucio y Lo Ovalle, cuyo objetivo es desarrollar el anteproyecto para el eje, incluyendo la respectiva Evaluación Social. El estudio también incluye la elaboración de un Plan de Participación Ciudadana, que permita informar a la comunidad sobre los alcances, beneficios y etapas del proyecto, entre otros elementos.

EFICIENCIA OPERACIONAL

Durante el año, se trabajó en desarrollar las bases para la Asesoría de Gestión, Apoyo a la Inspección Técnica y Catastro Vial, que tiene como objetivo asesorar y apoyar contratos activos y labores de inspección técnica; y ejecutar catastros, modelaciones y diseños asociados a infraestructura actual o proyectos de transporte. Dentro de las principales tareas se encuentran:

- Catastros físicos y operativos.
- Apoyo para la inspección técnica de obras.
- Mediciones periódicas y continuas de flujo vehicular y peatonal.
- Elaboración y ejecución de micro simulaciones vehiculares en Aimsun y/o modelación táctica en Saturn.
- Apoyar en la recopilación de antecedentes de las medidas de mitigación aprobadas en los proyectos presentados en los informes de mitigación vial.
- Diseño y elaboración de vías prioritarias.

Sin embargo, este proyecto fue desestimado o declarándose desierta la licitación debido a que hubo pocos oferentes interesados en la licitación.

MANTENIMIENTO DE PISTAS SOLO BUS

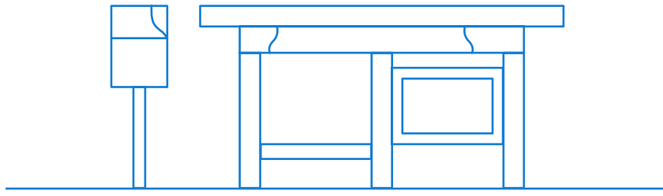
Las Pistas Solo Bus (PSB), se utilizan para priorizar el transporte en superficie, están ubicadas en el lado derecho de la vía y debidamente demarcadas. Estas pistas están destinadas a priorizar la circulación de buses del transporte público y vehículos de emergencia en todo horario. También pueden usarse por taxis, siempre que tengan pasajeros en su interior. Los vehículos particulares sólo pueden usarlas para realizar virajes a la derecha o acceder a su propiedad o estacionamiento.

Para su habilitación, cada proyecto PSB es evaluado en detalle, incluyendo las medidas necesarias para asegurar una mejora integral, como:

- Mejorar el estándar y la accesibilidad de los puntos de parada.
- Cámaras de fiscalización automática.
- Reconfiguración de los semáforos.
- Rediseño geométrico de intersecciones críticas.

La aplicación de estas mejoras se desarrolla por etapas. Partiendo por la señalización y demarcación, en una primera instancia. En una segunda etapa se continuará con la instalación de cámaras de fiscalización automática.

Durante 2024, se concluyó el desarrollo de un Plan de Mantenimiento de Pistas Solo Bus, que se está utilizando para organizar y optimizar el mantenimiento de cada pista. El plan general contempla una calendarización cíclica para las mantenciones, permitiendo así que la red de PSB se mantenga en buen estado de forma continua.




SOS
VEH
50
50
PARE

3.3 AVANCES EN CONSERVACIÓN VIAL

Una línea de acción fundamental para optimizar y actualizar permanentemente el estándar operativo y el nivel de servicio del Sistema es la conservación de la infraestructura vial, estas acciones permiten mejorar las condiciones de seguridad vial, la accesibilidad universal y de esta forma lograr mejoras sustantivas en la experiencia de viaje y la calidad de vida de las personas.

En línea con lo anterior, en el período 2022-2024 se trabajó en iniciativas de conservación y mantenimiento vial, entre las que destacan las que buscan modificar la infraestructura vial y actualizar el estándar de Vías Prioritarias del Sistema.

En el periodo de 2022- 2024, se realizaron importantes mejoras al Sistema de Vías Prioritarias, destacando, entre otros, la conservación y mantención de vías en algunos ejes prioritarios de la red, así como también la generación de nuevos ejes de PSB, los cuales tienen como finalidad expandir el Sistema y, por consiguiente, beneficiar a más personas usuarias que prefieren el transporte público.

TABLA 3.2 | CONSERVACIÓN Y MANTENCIÓN DE VÍAS Y GENERACIÓN DE NUEVOS EJES DE PSB | 2024

Pista	Tipo de Obra	Tramo	Comuna	Km
Carrascal	Mantenimiento	(NS-SN) General Velásquez - Jujuy	Quinta Normal	2,5
Mapocho	Mantenimiento	(P-O) General Velásquez - Matucana	Quinta Normal	1
Andes	Mantenimiento	(O-P) Matucana - Antonio Ebner	Quinta Normal	1,5
Simón Bolivar	Nueva	(OP-PO) Santa Rosa - Las Torres	Maipú	3,4
Portales	Nueva	(OP-PO) El Conquistador - 3 Poniente	Maipú	3,3
Rene Olivares Becerra	Nueva	(PO) 4 Poniente - 3 Poniente	Maipú	1,3
Nueva San Martín	Nueva	(OP-PO) El Conquistador - 3 Poniente	Maipú	3,2
Tobalaba	Nueva	(OP-PO) Eliecer Parada - Cristobal Colón	Providencia	2,36
Francisco Bilbao	Nueva	(PO) Román Díaz - Tobalaba	Providencia	3,5
San Pablo	Nueva	(PO-OP) Sergio Valdovinos - Barros Arana	Quinta Normal	2,2
Gabriela	Nueva	(PO-OP) Caletera Acceso Sur - Av. Concha y Toro	Puente Alto	5,2
Gabriela Oriente	Nueva	O-P Camilo Henríquez - Av. Troncal San Francisco	Puente Alto	2
Gabriela Oriente	Nueva	P-O Nonato Coo - Camilo Henríquez	Puente Alto	1,46
México	Nueva	S-N Domingo Tocornal - Av. Troncal San Francisco	Puente Alto	1,8
Concha y Toro	Nueva	N–S Jorge Ross Ossa - Eyzaguirre	Puente Alto	2
Balmaceda	Nueva	S–N Arturo Prat - Eduardo Cordero	Puente Alto	0,9
Jose Luis Coo	Nueva	P–O Santo Domingo - Santa Elena	Puente Alto	0,4
Bernardo O'Higgins	Mantenimiento	(NS-SN) Av. Lo Marcoleta - M. A. Matta	Quilicura	1,7
Lo Cruzat	Nueva PSB	(NS-SN) Antumalal - M. A. Matta	Quilicura	2,7
José F. Vergara	Nueva PSB	(OP) Guardia Marina Riquelme - O'Higgins	Quilicura	0,2
Bernardo O'Higgins	Nueva PSB	(SN) José F. Vergara - Matta	Quilicura	0,3

En línea con lo anterior, y en relación con la conservación de pavimentos durante el año 2024, se hicieron importantes avances en la implementación y ejecución de proyectos de conservación y mejoras de aceras, andenes y calzadas; además del mantenimiento de Infraestructura vial como puntos de paradas, refugios y medidas de seguridad vial. Los proyectos ejecutados fueron, los siguientes:

TABLA 3.3 | PROYECTOS SOLICITADOS POR EMERGENCIA Y SEGURIDAD VIAL | 2024

Proyecto	Comuna	Eje	Tramo - Intersecciones	Extensión (km)
Conservación Camino a Rinconada Tramo 1	Maipú	Camino a Rinconada	Autopista del Sol - Av. Cuatro Poniente	0,8
Conservación Camino a Rinconada Tramo 2	Maipú	Camino a Rinconada	Av. Cuatro Poniente - Las Naciones	0,75
Conservación Av. Central Tramo 1	Lo Espejo	Av. Cardenal Raúl Silva Enríquez	Américo Vespucio – Veintidós Sur	0,82
Conservación Av. Central Tramo 2	Lo Espejo	Av. Cardenal Raúl Silva Enríquez	Veintidós Sur – Acapulco	0,62
Conservación Av. Central Tramo 3	Lo Espejo	Av. Cardenal Raúl Silva Enríquez	Acapulco – Buenaventura	0,56
Conservación Pista Solo Bus - Eje Recoleta Tramo III	Recoleta	Av. Recoleta	Santos Dumont - Dr. Ostornol	0,92
Conservación Pista Solo Bus - Eje Recoleta Tramo V	Recoleta	Av. Recoleta	Av. Einstein - Manuel Kant	0,88
Corredor Independencia T2.1	Conchalí	Av. Independencia	Av. Dorsal - Juncal	2
Conservación Isla Adelaida - Punta Arenas	La Florida - La Granja	Av. Isla Adelaida - Av. Punta Arenas	Av. Américo Vespucio Sur - Trinidad y Yungay - Linares	2,3
Conservación Divino Maestro	Cerrillos	Av. Divino Maestro	Av. Salvador Allende - Caletera Américo Vespucio Sur	1,3
Conservación El Mirador	Cerrillos	Av. El Mirador	Av. Salvador Allende - Av. Pedro Aguirre Cerda	2,45
Conservación Av. Juanita	La Pintana	Av. Juanita	Av. Gabriela - La Primavera	1,2
Conservación El Bosque de Santiago	Huechuraba	Av. El Bosque	Pdte. Salvador Allende - Rep. De Estados Unidos	0,7
Conservación Av. Manuel Antonio Matta y Av. J.J. Pérez-Neptuno	Quilicura - Quinta Normal	A. Manuel Antonio Matta y Av. José Joaquín Pérez	Av. San Martín - Los Torneros, Intersección J.J. Pérez Esq. Neptuno	0,7

3.4 PLAN DE PARADAS SEGURAS Y ACCESIBLES CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

"Puntos de Parada Seguros, Accesibles y con Perspectiva de Género" es una iniciativa que tiene como objetivo mejorar la experiencia de viaje de las personas usuarias y elevar la calidad de la infraestructura de los puntos de parada, dotando a un porcentaje importante de estos con elementos tecnológicos que permitan otorgar mayor sensación de seguridad, accesibilidad e inclusión de usuarios y usuarias con condiciones que dificultan la correcta utilización del sistema y de los puntos de parada.

Las mujeres son quienes más usan el transporte público[1]. Utilizan el transporte público, generalmente, para realizar viajes donde, en el destino, la actividad será asistir o cuidar de otra persona.

Dado lo anterior, son una prioridad al momento de pensar en mejoras al Sistema de transporte; sin embargo, las mujeres perciben los puntos de parada como lugares muy inseguros, descuidados y en donde no encuentran condiciones de confort (Resultados índices Paz Ciudadana, 2022, p29).

Lo mismo ocurre con las personas usuarias que presentan alguna condición que dificulte su acceso al punto de parada y a la información del sistema, como personas en sillas de ruedas, ciegas, sordas o con algún grado de incapacidad, sea ésta temporal o permanente. Se presenta entonces la oportunidad de implementar mejoras que den respuesta o apoyo a la movilidad de dichos usuarios/as que representan un porcentaje importante de personas que se desplazan por la ciudad.

En el caso específico del panel de información variable, proporciona información a las personas usuarias de los tiempos de espera y el arribo de los servicios, lo que permite que aun cuando no posean un dispositivo con internet (por ejemplo, para el uso de aplicaciones), puedan contar con información relevante para la planificación de sus viajes. Esta característica, también fue incorporada considerando a personas adultas mayores, cuyo acercamiento a nuevas tecnologías o acceso a internet es limitado, respecto de los demás miembros de la población.

De esta forma, se han implementado en puntos de parada seleccionados, paneles de información variable, botones de audio, botones de alerta, mejoras en la iluminación de los puntos y en la accesibilidad de estos, mediante la conexión de andén con la vereda en aquellos puntos que presentan una demanda superior al promedio y que, a su vez, se encuentra en las inmediaciones de algún equipamiento comunitario como por ejemplo CESFAM, colegios, centros cívicos, etc.

Durante el año, se instalaron 207 puntos de parada seguros, accesibles y con perspectiva de género, abarcando 20 comunas de la Región Metropolitana y alcanzando un total de 360 puntos intervenidos al 2024.





[1] De acuerdo a la Encuesta Origen Destino Sectra, Ministerio Transportes y Telecomunicaciones 2012, el 52,2% de los usuarios de transporte público son mujeres.

3.5 PLAN DE MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE PARADA

Durante el año, el Directorio de Transporte Público Metropolitano ha concretado la incorporación de 5 nuevos municipios al plan de mantenimiento de puntos de paradas, con lo que se logra abarcar a 27 comunas de la Región Metropolitana. Dicho plan contempla la puesta a punto de los puntos de parada existentes, para devolverles sus condiciones originales de funcionamiento, posteriormente el mantenimiento de esta infraestructura y su conservación reactiva en caso de que sean vandalizados.

El Plan contempla recursos para obras complementarias, con lo que se estima poder implementar en cada comuna un porcentaje de sus refugios con características atribuibles a los puntos de parada seguros, accesibles y con perspectiva de género en, al menos, el 10% de los puntos que cuenten con refugio de estándar DTPM.

En total damos cobertura a 9.744 Puntos de Paradas, distribuidos en 27 comunas conforme se indica en la tabla 3.4.

TABLA 3.4 | CANTIDAD DE PUNTOS DE PARADA POR COMUNA | 2024

	COMUNA	PDP ACTIVOS	PDP INACTIVOS*	TOTAL PDP
1	CONCHALÍ	311	13	324
2	HUECHURABA	192	3	195
3	INDEPENDENCIA	148	5	153
4	RECOLETA	325	12	337
5	RENCA	269	15	284
6	ÑUÑOA	361	10	371
7	PEÑALOLÉN	413	24	437
8	LA GRANJA	244	5	249
9	PUENTE ALTO	952	50	1002
10	EL BOSQUE	248	5	253
11	LA CISTERNA	226	8	234
12	LA PINTANA	379	19	398
13	LO ESPEJO	210	32	242
14	PEDRO AGUIRRE CERDA	175	12	187
15	SAN JOAQUÍN	239	20	259
16	SAN MIGUEL	179	19	198
17	CERRILLOS	269	14	283
18	ESTACIÓN CENTRAL	301	18	319
19	MAIPÚ	867	33	900
20	CERRO NAVIA	260	3	263
21	LO PRADO	190	22	212
22	QUINTA NORMAL	271	14	285
23	LA FLORIDA	732	23	755
24	PUDAHUEL	516	23	539
25	MACUL	271	10	281
26	QUILICURA	378	27	405
27	SAN RAMON	206	8	214
28	SAN BERNARDO	552	50	602
29	SANTIAGO	581	39	620
30	LO BARNECHEA	200	7	207
31	LAS CONDES	458	2	460
32	VITACURA	181	13	194
33	LA REINA	250	20	270
34	PROVIDENCIA	242	5	247

*Se entiende como punto inactivo aquel que existe físicamente en el territorio, pero no cuenta con recorridos asociados actualmente.

Comunas con contrato activo de mantenimiento

FIGURA 4.1 | ÁMBITO TERRITORIAL DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE PARADA | 2024

Para los próximos años se espera la incorporación de todas las comunas de la Región Metropolitana en la cuales opera el Sistema de transporte público metropolitano, excluyendo Lo Barnechea, Vitacura, Las Condes La Reina y Providencia.



Comuna con plan de mantenimiento activo

Comuna con plan de mantenimiento en tramitación

Comuna con plan de mantenimiento propio

Directorio Transporte Público Metropolitano



PERSONAS QUE TRABAJAMOS POR LAS PERSONAS

CAPÍTULO 4.

Canales de Comunicación

Consulta permanente a nuestras personas usuarias

El bienestar y sentimiento de recibir un buen servicio de las personas usuarias es el centro del DTPM. Trabajamos por un Sistema que no solo transporte personas, sino que contribuya significativamente a mejorar la calidad de vida de las personas.

Así, cada año realizamos el Estudio de Satisfacción con Operadores de buses, cuantitativo, para medir la evaluación de las personas del Sistema de transporte y del recorrido de buses que más utilizan, identificando el nivel de satisfacción con las empresas que operan en el Sistema.

RECORRIDOS | 2013-2024

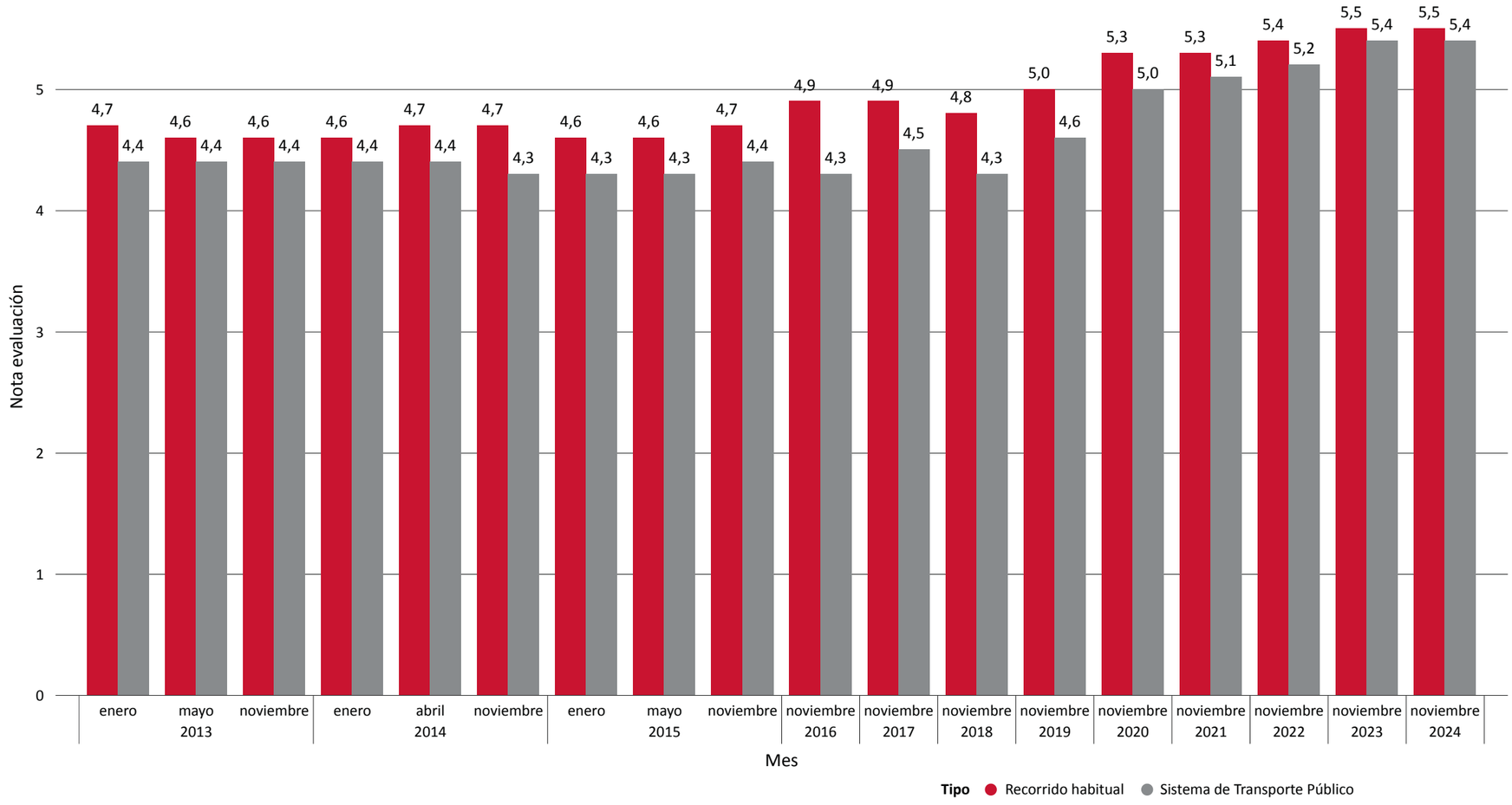
Este estudio se refiere a la evaluación de diversos atributos del servicio de transporte, lo que permite comprender el impacto de las acciones del DTPM en el nivel de satisfacción de las personas usuarias e identificar espacios de mejora, con el objetivo de priorizar medidas.

La población objetivo de este estudio son personas usuarias, mayores de trece años, que usan buses del transporte público al menos dos días a la semana. Se levanta en puntos de paradas, realizando una encuesta en espera de los servicios objetivo, con un cuestionario de diez minutos.

La muestra se realiza considerando una cuota según operador, tipo de día (laboral o fin de semana) y horario (punta mañana, valle y punta tarde).

Los resultados de dicha encuesta, que se presenta en Gráfico 4.1, confirmaron la buena evaluación de las personas con el Sistema y recorrido, manteniendo la evaluación histórica obtenida en 2023 de 5,4 y 5,5 respectivamente.

Esta buena evaluación es explicada principalmente por la dimensión "Imagen" que, para esta medición, fue la que más impactó en la evaluación de las personas usuarias con su recorrido (52,0% de impacto). Esta dimensión presentó mejoras estadísticamente significativas en sus atributos relacionados con la preocupación por el usuario/a, precio del servicio y disponibilidad durante la noche. A su vez, los elementos de la dimensión "Servicio" que incide un 43,3% en la nota, también tienen una mejora estadísticamente significativa en todos sus atributos vinculados con los Buses. En tercer orden, se encuentra la dimensión "Pasajeros/as", que en esta medición aumentó su impacto llegando a un 4,7%. Asimismo, su evaluación promedio mejoró, llegando a un 4,7, una décima más que la medición anterior.



Adicionalmente, durante el año nuestro Directorio realizó otros estudios, entre los cuales se encuentran: el primer estudio de caracterización y satisfacción con el Sistema de personas con discapacidad y cuidadoras, un estudio para conocer la satisfacción de las personas con las medidas antievasión, y diversos estudios para evaluar la satisfacción de quienes han sido impactados con los nuevos proyectos de nuestro directorio. A continuación, se presenta una lista de los principales estudios de percepción realizados en el año.

TABLA 4.1 | ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN | 2024

Tema	Nombre Estudio	Técnicas utilizadas
Movilidades Diversas	PCD y Cuidadoras	Cuantitativa (Encuesta Online)
Evasión	Estudio Percepción de la evasión y evaluación de medidas implementadas	Cuantitativa (Encuesta Telefónica)
Calidad ser Servicio y Seguimiento	Evaluación Servicio 555	Cuantitativa (Encuesta en Parada)
Satisfacción con el Servicio	Modelo de Impacto Satisfacción	Cuantitativa (Análisis de Datos)
Seguridad	Paradas Flexibles Nocturnas	Cuantitativa (Encuesta Digital y Telefónica)
Calidad el Servicio	Validador en Segunda Puerta	Cuantitativa (Encuestas en Buses y Terminales)
Seguimiento Creando Redes	Estudio Seguimiento J12	Cuantitativa (Encuestas en Paradas y Hogares)
Satisfacción con el servicio	Estudio Sostenibilidad	Cuantitativa (Encuestas en Buses)
Satisfacción con el servicio	Estudio Satisfacción Operadores	Cuantitativa (Encuestas en Paradas)

4.1 RED DE COMERCIALIZACIÓN Y CARGA

NUESTRO FOCO ESTÁ EN LAS PERSONAS.

Como se indicó en el acápite correspondiente, se ha trabajado fuertemente en aumentar los medios de pago y las formas de carga. En este sentido, la red de carga se encuentra estructurada en tres "estratos": Subterráneo, Superficie y Nube.

- **Subterráneo**: Compuesto por todos los puntos físicos ubicados en las estaciones de la red de Metro, como boleterías y máquinas de autoservicio, donde los usuarios pueden realizar la carga presencialmente, a través de tecnología tradicional y operación offline.
- **Superficie**: Compuesto por todos los puntos físicos ubicados en superficie, denominados puntos de carga de medio de acceso (PCMA) y puntos de carga de medio de acceso con servicios adicionales (PCMAV), donde los usuarios pueden realizar la carga presencialmente, a través de tecnología tradicional y operación offline.

En el año 2024 había 2.518 puntos de atención presenciales de la Red bip! de distintos tipos:

- Puntos bip!
- Centros bip!
- Estaciones de Metro
- Retail
- Tótems
- Centros de Atención a Usuarios (CAE)

Para conocer y encontrar su ubicación, los usuarios disponen de dos plataformas:

Esta Red bip!, además de tener un rol comercial, también presta atención al usuario a través de los cinco CAE, donde se pueden realizar recambios de tarjetas bip!, solicitar traspasos de saldo, compras y bloqueos de tarjetas personalizadas, hacer consultas y solucionar dudas acerca del uso y operación de la tarjeta bip!, entre otros.

- **Nube**: Compuesto por puntos virtuales como sitios, servicios web, aplicaciones y otros, que permiten a los usuarios realizar una carga cada vez que se requiera o habilitar el servicio de recarga automática.

Para la Nube se cuenta con la figura del Operador de red de carga en la nube (ORCEN), empresas cuya función es la de proveer los servicios de operación de la Cuenta bip!QR, la recarga automática de una tarjeta bip! o bip!QR, donde cada noche se recarga sólo el monto viajado el día anterior, y la carga remota de la tarjeta bip!, la TNE y la tarjeta TAM, que se puede activar a través de la tecnología NFC en sistemas Android o en tótems. La red virtual se inició con dos ORCEN, Movired y Globe (pagoYa!), que han consolidado su presencia en el Sistema durante el año 2024, con un crecimiento del 31%.

Adicionalmente los usuarios tienen acceso a un viaje de emergencia que permite validar un viaje en bus, sin la necesidad de tener saldo en la tarjeta, el que se descuenta de la siguiente carga. Este beneficio está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, y se activa a contar de la segunda carga de la tarjeta bip! No aplica a viajes en Metro ni en Tren Nos - Estación Central, puesto que existen puntos de carga en todas sus estaciones.

TABLA 4.2 | LUGARES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA REDBIP! 2024

Tipo	Cantidad*	Descripción	Servicios Ofrecidos						Horarios de atención
			Venta de tarjetas	Carga	Consulta de saldo	Activación de carga remota	Solución a problemas de tarjetas	Servicio al Cliente	
Puntos bip!	1.773	Son locales comerciales de distintos rubros, que además de dar los servicios propios de su giro, están asociados a la Red de Carga de la Tarjeta bip!		Sí	Sí	Sí			Distintos Horarios
Centros bip! (Estándar normal)	29	Son oficinas especialmente habilitadas para la venta y carga de tarjetas bip! Tren Central cuenta con 11 Centros bip!	Sí	Sí	Sí	Sí			Lunes a Sábado de 8:00 a 21:00 hrs. Domingo y Festivos de 9:00 a 14:00 Hrs. (PCMAV 63 abre 8:30 y PCMAV 96 abre 9:00 por horario de supermercado donde se encuentran)
Centros bip! con servicio de post-venta	7	Además de los servicios ofrecidos por los Centros bip!, disponen de servicios de reemplazo y traspaso de saldo de tarjetas dañadas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Lunes a Viernes de 7:00 a 22:00 hrs. Sábado de 8:00 a 22:00 hrs. Domingo y Festivos de 9:00 a 22:00 hrs.
Retail	170	Cadenas de supermercados que ofrecen el servicio de carga de tarjetas		Sí	Sí	Sí			Disponibilidad según horarios de atención del Retail en los que están ubicados.
Estaciones de Metro	143	Todas las estaciones de Metro cuentan con sus cajas habilitadas para venta y carga de tarjetas	Sí	Sí	Sí	Sí			Lunes a Viernes de 06:00 a 23:00 hrs. Sábados de 06:30 a 23:00 hrs. Domingo y Festivos de 08:00 a 23:00 hrs.
Centros de Atención a Usuario	5	Son oficinas especialmente habilitadas para responder y solucionar dudas y problemas respecto del uso y operación de la Tarjeta bip!					Sí	Sí	Lunes a Viernes de 8:30 a 19:30 hrs. Sábados, domingos y festivos de 9:00 a 14:00 hrs.
Tótems de auto atención o Infobip!	391	Son equipos que están conectados en línea y que permiten activar carga remota, revalidar TNE, activar convenios, activar traspasos de saldo y consultar saldos. Están ubicados en: • Oficinas de Servicio al Cliente • Oficinas CMR • Supermercados Walmart • Algunas estaciones de Metro			Sí	Sí			Disponibilidad según horarios de atención de las localidades, comercios o instituciones en los que están ubicados.

* Corresponde a la cantidad asignada a las distintas redes

4.1.1 RECARGA AUTOMÁTICA

Esta funcionalidad permite que las personas puedan habilitar que su tarjeta bip! física o su bip!QR, se recargue automáticamente, descontando el monto necesario desde una tarjeta bancaria que el usuario haya suscrito, definiendo un saldo diario a mantener. De esta manera, los usuarios y usuarias siempre tienen saldo disponible para sus viajes.

La recarga automática se suscribe electrónicamente a través de un mandato otorgado por la App Red Movilidad o en los sitios web oficiales y sus alianzas, asociando un número tarjeta bip! o Cuenta bip!QR a una tarjeta bancaria desde la cual, el banco emisor, realizará los descuentos.

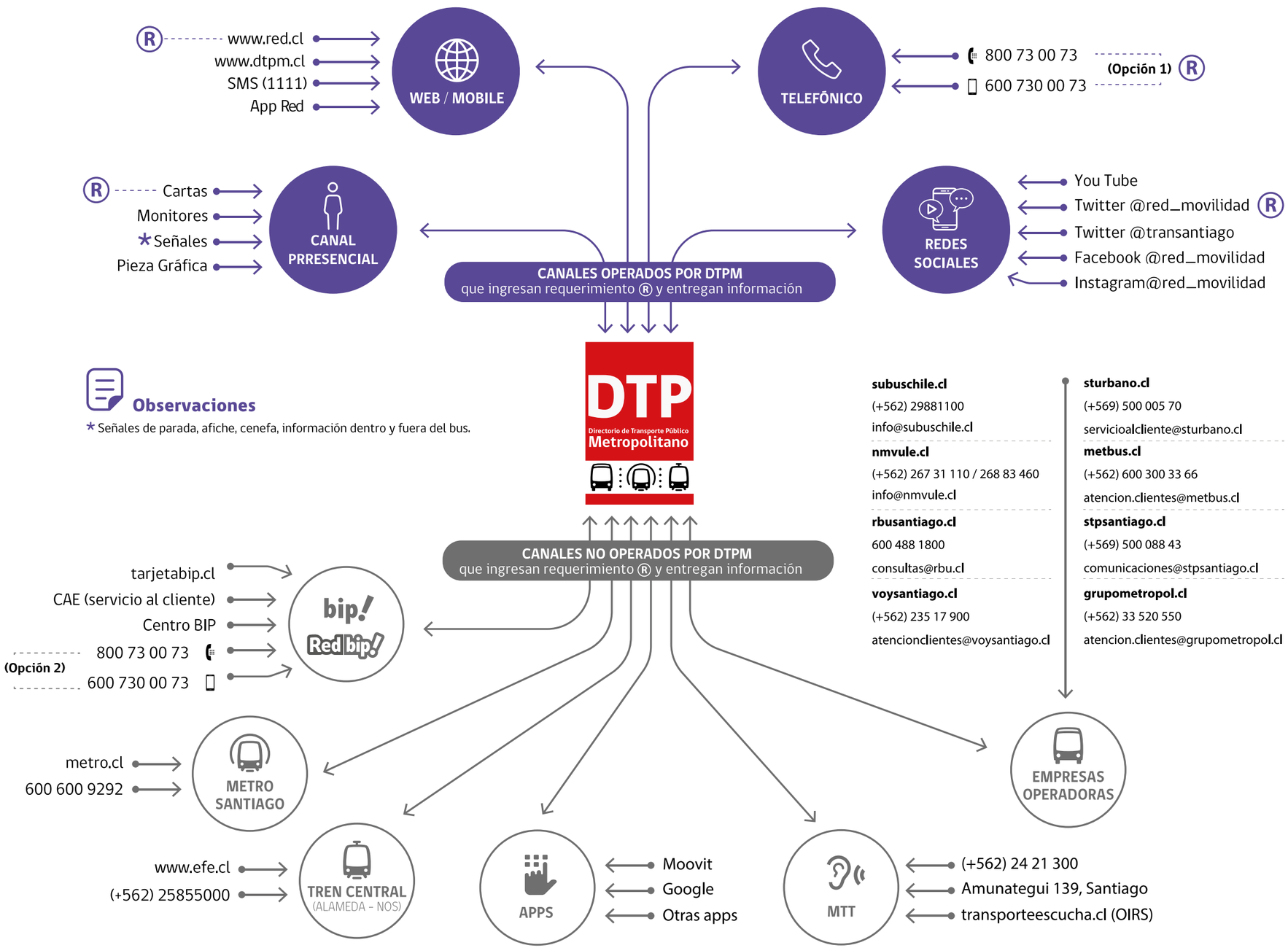
Durante el año 2024, se realizaron 1.201.652 transacciones de recarga automática, aumentando en 40% respecto del año anterior, correspondientes a más de 44.500 usuarios.

4.2 CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

El Sistema de Transporte Público Metropolitano cuenta con diversos canales de atención e información a personas usuarias, que se resumen en la figura 4.1.

Todos estos canales son parte de la comunicación del Sistema, y por lo tanto están al servicio de la entrega de información útil y oportuna que permita a las personas tomar la mejor decisión para su viaje. Además, permiten el ingreso de requerimientos, como reclamos o sugerencias, información relevante para la mejora continua del Sistema.

FIGURA 4.1 | CANALES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO | 2024



4.2.1 APLICACIONES MÓVILES

El uso de las aplicaciones móviles en el transporte está en etapa de consolidación, ya que continuamente se están incorporando mejoras y nuevas funcionalidades que buscan entregar una mejor experiencia de viaje a las personas usuarias del transporte público.

Durante el año 2024, el ambiente de pagos se vio reforzado con el uso de las aplicaciones, entregando al usuario la posibilidad de cargar su tarjeta, validar cargas, consultar el saldo, ver sus movimientos, y pagar a través de bip!QR. A lo largo del año, muchas personas pagaron su pasaje con QR utilizando alguna de las aplicaciones oficiales (Red Movilidad, BancoEstado, MetroQR, Movired, MercadoPago y Prepago Los Héroes) atraídos por el incentivo DaleQR!, alcanzando su monto máximo mensual y siendo beneficiados con viajes gratis.

En el año 2024, 88.557 personas usuarias fueron beneficiadas con el DaleQR!, donde un 44% de estas son del género femenino y alcanzando un beneficio promedio de $8.297. Además, aproximadamente 1 de cada 5 personas que pagaron con QR durante todos los meses del año 2024, alcanzó en algún momento a realizar viajes gratuitos y beneficiarse con el incentivo tarifario.

TABLA 4.3 | PERSONAS USUARIAS BENEFICIADAS CON DALEQR! | 2024

Mes/Año	Cantidad de Usuarios beneficiados con Dale QR! Femenino	Cantidad de Usuarios beneficiados con Dale QR! Masculino	Cantidad de Usuarios beneficiados con Dale QR! Sin información (*)	Cantidad de Usuarios beneficiados con Dale QR! Total
ene-24	8.044	10.461	-	18.505
feb-24	4.896	7.124	-	12.020
mar-24	8.320	10.792	-	19.112
abr-24	11.261	13.734	1	24.996
may-24	8.865	12.200	1	21.066
jun-24	5.805	8.653	-	14.458
jul-24	12.356	16.018	1	28.375
ago-24	12.570	16.308	82	28.960
sept-24	6.341	9.031	102	15.474
oct-24	14.852	17.776	254	32.882
nov-24	12.522	15.153	270	27.945
dic-24	11.800	15.210	403	27.413
Total 2024	**117.632**	**152.460**	**1.114**	**271.206**

(*) Sin información se refiere a que no se recibió información para los RUN registrados de parte del Servicio de Registro Civil e Identificación.

TABLA 4.4 |PARTICIPACIÓN DALEQR! POR OPERADOR | 2024

Operador	Usuarios DaleQR 2024	Porcentaje por App DaleQR 2024
App BancoEstado	71.533	79%
App RED	15.293	17%
Globe	2.720	3%
Movired	966	1%

4.2.2 REDES SOCIALES

El DTPM administra cuentas de Redes Sociales para Red Movilidad y para el DTPM. Para la primera, se crearon cuentas de Facebook, X, Instagram, Youtube y TikTok. A través de estas plataformas, se entrega información del Sistema de transporte, sus beneficios, alcances y desarrollo, de una forma informativa, lúdica y cercana. Además, en todas ellas, se entrega una respuesta inmediata al usuario y usuaria para ayudar en el viaje.

Para el DTPM, también se manejan cuentas de Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn, donde se informa al usuario un contenido más institucional, sobre la evolución del Sistema y de la gestión de la administración en curso. Ver en Anexo las tablas A9, A10 y A11.

En el caso de la App Red, continuó su uso como canal de información enviando notificaciones permanentes sobre el estado del transporte público en buses, Metro y Tren Nos - Estación Central, e información de desvíos y alertas, programadas y contingencias.

Metro de Santiago y Tren Nos - Estación Central, por su parte, manejan cuentas propias de redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter, además del sitio web, para informar asuntos específicos de su operación como horarios de funcionamiento o contingencias de operación.

4.2.3 MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

Se continuó operando el servicio de mensajería de texto "A qué hora llega mi bus" (SMS Bus), que permite a los usuarios obtener información, a través de un mensaje de texto al 1111, sobre los tiempos estimados de llegada de los buses en una parada en particular, este servicio funciona 24x7. En 2024, el promedio mensual de consultas fue de 135.207, un 48,6% menor respecto de 2023, lo que va en línea con el aumento en el uso de aplicaciones, web y redes sociales como fuentes de información.

En el Anexo, la Tabla A12 presenta el total de consultas mensuales recibidas por el servicio SMS Bus desde 2012 hasta la fecha.

4.2.4 WEB

Existen también distintos canales web de tipo corporativo para que usuarios y usuarias del Sistema accedan a mapas de recorridos, paradas habilitadas, frecuencia de buses y trenes, uso de la tarjeta bip!, además de noticias, información oficial y útil:

El sitio web oficial del Directorio de Transporte Público Metropolitano dispone de información especializada sobre el Sistema, como contratos, informes y estudios, además de información organizacional del DTPM y funcionamiento del transporte público.



4.2.5 ATENCIÓN TELEFÓNICA

El centro de atención telefónica del Sistema de Transporte Público Metropolitano opera las 24 horas del día, a través del número 800 73 00 73 para red fija (sin costo) y 600 730 0073 desde celulares (sin costo adicional a los minutos gastados, según el plan de cada persona), opción 1.

La función de este canal es entregar información sobre el propio Sistema, y recibir reclamos y sugerencias de usuarios y usuarias. Durante 2024, este servicio atendió un total de 140.122 llamadas, presentando un aumento del 17,4% respecto de 2023. En estos mismos números telefónicos, a través de la opción 2, se puede acceder a información y realizar consultas y reclamos asociados a la tarjeta bip!

Además, Metro de Santiago tiene un servicio telefónico propio a través del número 600 600 9292, en el que se pueden hacer reclamos y sugerencias, consultas sobre el estado del servicio, objetos perdidos, entre otros. En caso de emergencia, los usuarios pueden enviar un mensaje texto o llamar gratis al 1411 y, en caso de ser víctima o testigo de acoso, se pueden contactar al 1488.

Tren Nos - Estación Central también posee una línea de atención telefónica, a la que se puede acceder marcando el 600 585 5000 desde teléfonos fijos, o bien al 22585 5000 desde celulares.

4.3 CANALES DE LAS EMPRESAS CONCESIONARIAS

Las empresas concesionarias de buses cuentan con sus propios servicios de atención para recibir reclamos y/o sugerencias sobre la operación de sus servicios, los que funcionan vía telefónica e internet. La atención de reclamos por estos canales está establecida formalmente y el DTPM, en conjunto con la OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias) de la Subsecretaria de Transportes, realiza labores permanentes de control del cumplimiento de los estándares que se han definido para este servicio.



4.4 ESTADÍSTICAS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN

A modo de resumen, en la Tabla 4.5 se presentan las estadísticas de los requerimientos recibidos a través de los canales de atención.

TABLA 4.5 | REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCIÓN | 2014-2024[1]

[1] En anexos, tablas y gráficos puede encontrar los requerimientos recibidos por los canales de atención desde el año 2012.

Tipo de Requerimiento	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Consultas	1.113	930	898	900	735	1.160	681	770	930	1.758	1.581
Reclamos o denuncias	31.914	27.317	30.579	44.188	57.012	51.857	24.639	27.977	42.911	70.396	80.526
Frecuencia del servicio	7.236	6.729	6.078	9.025	13.006	10.380	2.862	2.883	5.135	8.055	8.206
No se detiene en paraderos	12.515	10.145	12.285	18.416	25.173	22.445	11.759	14.413	19.053	29.753	33.589
Manejo y comportamiento del conductor	7.869	6.511	8.254	10.416	12.484	12.496	7.331	7.365	11.688	17.609	21.949
Problemas con paraderos instalados	1.008	978	983	1.149	1.354	1.205	395	329	415	733	802
Otros	3.286	2.954	2.979	5.182	4.995	5.331	2.292	2.987	6.620	14.246	15.980
Sugerencias	1.833	1.492	849	1.557	1.663	1.661	636	937	1.308	2.081	2.670
Total requerimientos	34.860	29.739	32.326	46.645	59.410	54.678	25.956	29.684	45.149	74.235	84.777

Nota: Base requerimientos ingresados por los canales del DTPM: Call Center y Página Web, desde enero de 2012 a diciembre de 2024

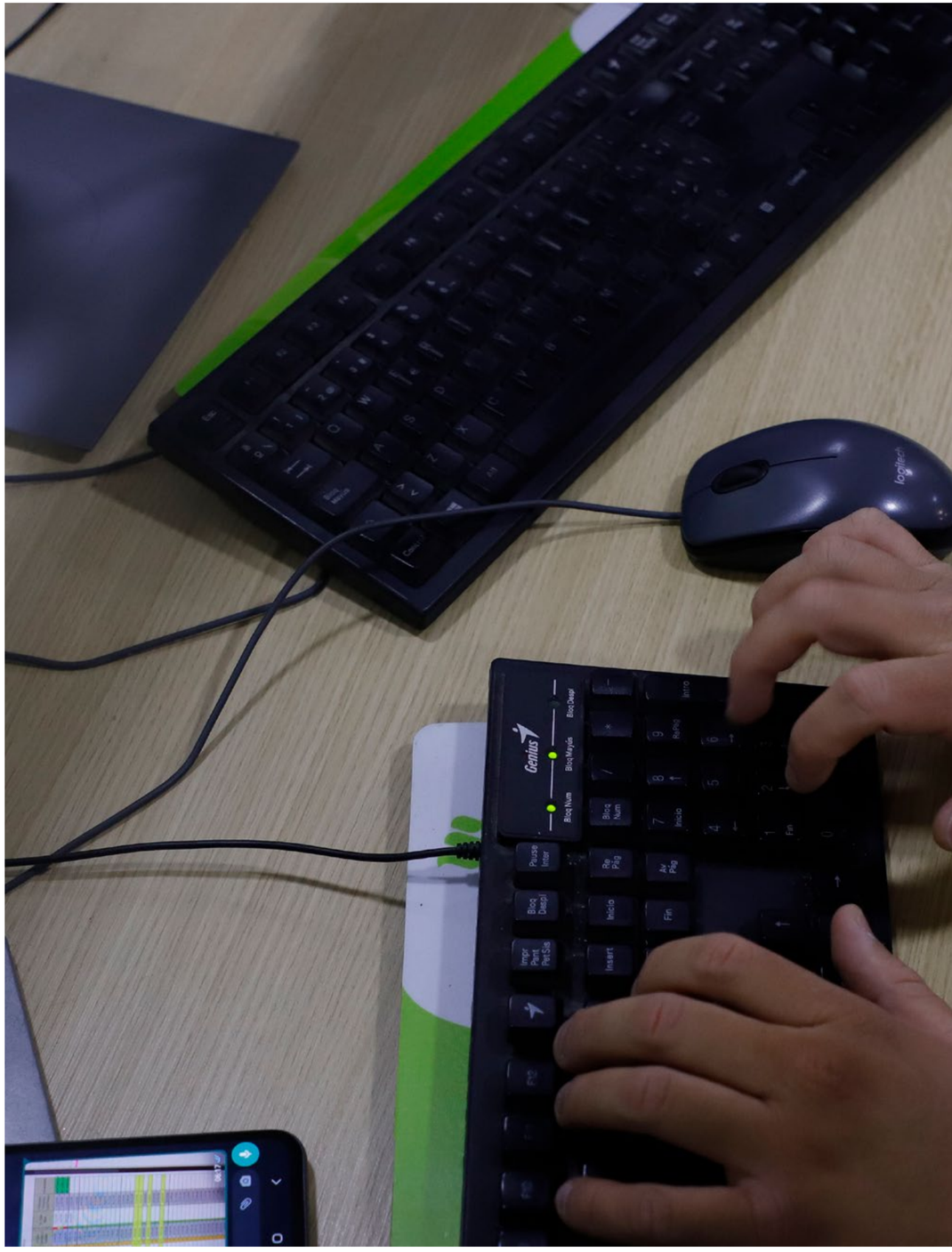
De la tabla anterior, se observa que, en el año 2024, se ingresó un total de 84.777 requerimientos. De ellos, el 95% corresponde a reclamos/denuncias, el 2% corresponde a consultas, y el 3% a sugerencias. Los motivos de los principales reclamos y denuncias se mantienen respecto de años anteriores, a saber: los buses no se detienen en los paraderos (41,7%), mala conducción y comportamiento del conductor (27,3%) y problemas de frecuencia de servicios (10,2%). El porcentaje restante se refiere a otros aspectos como problemas con paraderos y otros.

En la Tabla 4.6 se presentan las estadísticas de uso de los canales de información en 2024.

TABLA 4.6 | USO DE LOS CANALES DE INFORMACIÓN | 2024

Canal de Información	Uso
www.red.cl	
visitas únicas	6.804.903
sesiones	24.404.141
www.metro.cl*	
visitas únicas	12.503.689
sesiones	8.288.986
www.tarjetabip.cl	
visitas únicas	8.985.557
sesiones	2.895.522
www.efe.cl*	
visitas únicas	3.868.791
sesiones	10.302.861
www.dtpm.cl	
visitas únicas	856.332
sesiones	1.466.910
Redes Sociales DTPM	
seguidores Facebook	2.186
seguidores Instagram	4.984
seguidores X	12.500
seguidores LinkedIn	3.863
Redes Sociales Red	
seguidores Facebook	5.600
seguidores Instagram	24.757
seguidores X	110.000
seguidores Tik Tok	19.059
Call Center Red Movilidad (atenciones)	140.122

(*)Fuente: Metro S.A y EFE Central S.A.



4.5 INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

Es una prioridad para el Directorio mantener permanentemente informadas a las personas usuarias del transporte público de las mejoras y cambios relevantes del Sistema. Por lo anterior, desarrolla permanentemente campañas de información y educación a la ciudadanía sobre la importancia que tiene el transporte público y sobre el buen uso de este.

Los medios de difusión son diversos y se utilizan distintas plataformas, como son el despliegue de monitores en terreno, la entrega de material impreso, instalación de material gráfico en refugios, estaciones de transbordo y buses, entrega de información a través del call center, avisaje e inserción de piezas gráficas en medios de prensa, campañas en medios digitales y despliegue de avisos en vía pública.

A continuación, se detallan las campañas informativas realizadas durante 2024:

A. CAMPAÑAS INFORMATIVAS Y EDUCATIVAS CON PLAN DE MEDIOS

En 2024 se realizaron las siguientes campañas que fueron difundidas a través de distintas plataformas mediante planes de medios pagados. Esto con el objetivo de llegar a la mayor cantidad posible de personas.

- **Plan marzo**

En el marco del "Súper Lunes" se realizó una campaña que informaba sobre renovación de flota de buses, mejoras en infraestructura y refuerzo de recorridos. La difusión se hizo en el mes de marzo en medios digitales.

- **Evasión, etapa I**

En el mes de marzo se realizó una campaña en contra de la evasión, cuyo foco fue mostrar cómo a través del pago del pasaje el Sistema de Transporte Público de Santiago ha mejorado. La difusión se hizo en medios digitales, radio, prensa y vía pública.

- **Evasión, Etapa II**

En julio y agosto se lanzó una segunda etapa de la campaña antes mencionada. En la ocasión, el discurso se endureció, pues el foco fue informar cuáles son las multas y sanciones a las que se exponen las personas que no pagan sus pasajes en el transporte público. La difusión se hizo en medios digitales, radio, prensa y vía pública.

- **Día Nacional Sin Auto**

Esta campaña tuvo como objetivo invitar a las personas a dejar su auto en casa en el marco del Día Nacional Sin Auto. La difusión se hizo la última semana de septiembre en medios digitales, radio y vía pública.







- **Campaña de evasión y buenas prácticas**

Esta campaña lanzada en diciembre muestra de manera explícita cuáles son las acciones que no se deben realizar cuando viajamos en el transporte público, con el objetivo de invitar a la reflexión para no ser una de esas personas. El mensaje nos invita a tener un buen comportamiento en el transporte público para que todas y todos podamos vivir una buena experiencia de viaje. La difusión se realizó en diciembre en televisión abierta, radio, medios digitales y vía pública.

B. OTRAS CAMPAÑAS

- **Cambios al Plan Operacional**

En 2024 se realizaron nueve (9) cambios al Plan de Operaciones. Para informar estos cambios a las personas usuarias se desplegaron monitores de información en puntos estratégicos, se instalaron afiches informativos en paradas y se diseñaron piezas gráficas para difusión en RRSS de la institución y de los distintos municipios beneficiados con los cambios.

- **Planes Operacionales Especiales (POE)**

Durante el año se implementaron Planes Operacionales Especiales para apoyar el retorno a casa de las personas que asistieron a eventos deportivos, conciertos y festivales de música. Estos POE´s se informaron mediante comunicados en red.cl y gráficas informativas en RRSS.

- **Desvíos**

Durante todo el año se dio énfasis en informar los distintos desvíos programados, ocasionados principalmente por obras viales, los que afectaron el normal funcionamiento de los buses de Red Movilidad. Para informarlos se publicaron comunicados informativos en red.cl y se difundieron piezas gráficas en RRSS. En algunos casos específicos también se desplegaron monitores de información en paradas afectadas.

- **Calles Abiertas Familiares**

En 2024 también se informó la implementación de las Calles Abiertas Familiares (CAF) los días domingo en distintas comunas de la Región Metropolitana. Para informar las calles y avenidas, que funcionan como una CAF y los recorridos de buses del transporte público que realizan desvíos, debido a esto, se publicaron comunicados en *red.cl* y afiches en las paradas afectadas.

- **Elecciones**

Para las consultas ciudadanas realizadas en nuestro país, en octubre y noviembre se desplegaron afiches en paradas para informar los cambios que afectaron el normal funcionamiento de los buses del transporte público durante estos procesos.

- **Ferias y congresos**

En 2024 DTPM tuvo presencia en ferias laborales realizadas en distintas comunas de Santiago, con el objetivo de presentar a Red Movilidad como un espacio de desarrollo profesional y laboral para mujeres. Asimismo, también se participó en Congreso Futuro, SmartCity y Experiencia E.



NOS MOVEMOS PARA MOVERTE





CAPÍTULO 5.

Ciudadanía

Para consolidar espacios de participación ciudadana, en 2024, se robustecieron importantes iniciativas que permitieron avanzar en el vínculo del directorio con la ciudadanía

Desde la línea de vinculación directa con la comunidad, durante el año 2024, el enfoque estuvo centrado en involucrar y acercar a los Niños, Niñas y Adolescentes (en adelante NNA) al Sistema de transporte Red Movilidad. De acuerdo con esto, se realizaron dos hitos importantes: por un lado, la creación y lanzamiento del sitio web "Mini Red", el cual tiene por objetivo ser "un espacio pensado para que todas las niñas y niños puedan acceder a contenido educativo sobre Red Movilidad", a lo que se suma la creación y pilotaje de una metodología de participación ciudadana con NNA, trabajada en conjunto con el ministerio de Las Culturas y Las Artes, a través del programa CeCrea, en su centro en San Joaquín, de la Región Metropolitana.

De esta manera, y como proyección para el año 2025, se persigue incentivar la participación y opinión de los y las NNA en la operación del sistema, con el fin de generar un sentido de identidad de estos con el transporte, apropiándose de él y así motivar su uso, el pago y cuidado de este.



5.1 MINIRED

El proyecto web de MiniRed surgió de la necesidad de llegar a más colegios y personas en edad escolar, complementando la labor que realiza nuestro Team Educativo (conoce más en notired), para entregar contenidos asociados al Transporte Público de Santiago de manera permanente.

En el sitio web, alojado en red.cl, se dispone de material educativo sobre transporte público sustentable y otros modos no contaminantes, de manera permanente, en un lenguaje especialmente dirigido a niñas y niños.

Se entregan contenidos sobre sustentabilidad y sostenibilidad en el transporte público y otros modos de transporte activo (caminata y ciclos), beneficios del uso del transporte público, importancia del correcto uso de TNE y tarjeta bip!, a través de formatos como juegos, puzzles, sopa de letras, videos animados, dibujos para colorear, memorice, entre otros.

Para revisar el sitio, debes dirigirte a
http://red.cl/minired



5.2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLECENTES (NNA)

Este proyecto se gesta desde la necesidad de entender cómo los y las NNA conciben el transporte público, en específico, el Sistema Red. En este sentido, junto a SECTRA y su convenio colaborativo con el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, se comenzó un trabajo para la creación de una metodología acorde a este nuevo público con el que se desea trabajar.

La movilidad es un espacio cotidiano, que niñas, niños y adolescentes viven directamente, por lo que el DTPM tiene interés su experiencia respecto al transporte público en la ciudad de Santiago, a partir de las cuales se pueda generar un diagnóstico de movilidad y transporte público Red.

Por lo anterior, se consideró necesario proponer una metodología de trabajo con niñeces que pueda ser piloteada para identificar su efectividad y perfectibilidad.

Bajo dicha necesidad, se hizo uso del convenio antes mencionado (renovado en marzo 2022 y con continuidad por este periodo presidencial), para realizar un trabajo colaborativo que tiene como finalidad el poder recopilar experiencias de movilidad de niñas, niños y adolescentes.

Objetivo General en el que se enmarca el piloto:

Incorporar la perspectiva de NNA entorno a la experiencia de movilidad y percepción del transporte público dentro el gran Santiago en espacios de participación ciudadana activa, aportando así a las mejoras del Sistema y al enfoque de movilidades diversas.

Objetivos Específicos del piloto:

- Desarrollar una metodología de trabajo acorde a las capacidades de NNA.
- Probar, a través de un taller piloto, dicha metodología con una institución que trabaje con niñeces.
- Crear un diagnóstico de la percepción del transporte público Red movilidad, desde la perspectiva de un grupo de 30 niñas y niños entre 8 a 12 años.

Metodología de trabajo para talleres de participación ciudadana con niñeces:

- Compuesta por 4 etapas, a partir de los cuales se necesitará tanto materiales de apoyo, como facilitadores/monitores y observadores, quienes guiarán la actividad y tomarán notas respectivamente. En este sentido, se necesitarán, al menos, dos facilitadores por grupo, donde, en el contexto de armar 3 grupos de aproximadamente 10 integrantes cada uno, se requeriría un total de 3 facilitadores(as) y, al menos, 3 observadores(as).

Los resultados de esta instancia se publicarán a través de un informe que generará el programa CeCrea, disponible en:

https://cecrea.cultura.gob.cl/

http://red.cl/minired





5.3 CREANDO REDES

Desde el año 2022, el programa "Creando Redes" ha trabajado para avanzar y reforzar la vinculación directa con la comunidad, impulsando espacios activos de participación social con la ciudadanía, en el diagnóstico e identificación de alternativas de mejoras del Sistema de transporte con enfoque territorial, permitiendo vincular las necesidades de los actores locales con la planificación, operación y proyección del Sistema de transporte, además de crear un vínculo positivo con éste.

De esta forma, el trabajo técnico de planificación de recorridos, posicionamiento de paradas, análisis de puntos de regulación, proyectos de infraestructura y reuniones de acuerdos y buenas prácticas, abren un espacio para que la comunidad que convive con el Sistema de transporte, y se beneficia de los servicios involucrados, puedan indicar en algunos casos, por ejemplo, la necesidad de mover un punto de parada, extender o modificar un recorrido, proponer horarios de pasada, o proponer espacios alternativos para que un punto de regulación tenga mejor recepción, mejores condiciones para su funcionamiento y menor impacto en los espacios habitacionales. Así, se enriquece la información para tomar decisiones y comprender los impactos directos que tienen estas, sabiendo de primera fuente sus implicancias de manera integral.

Como podemos observar, esto permite gestionar con mayor precisión y beneficio de las personas usuarias, además de ser instancias informativas, de retroalimentación, conversación sobre el contexto local y permitiendo el encuentro de actores institucionales y la comunidad.

De esta manera, a lo largo de este año 2024, se trabajó con comunidades vecinales de Puente Alto, Lo Barnechea, Pudahuel, Maipú, La Granja y Macul, dependiendo el método a utilizar y la información a recopilar con las necesidades y las características territoriales de estas mismas. De acuerdo con esto, se realizaron actividades con cartografía participativa para la ubicación de paradas, diálogos participativos para alcanzar acuerdos y buenas prácticas, terrenos participativos y reuniones de coordinación. El beneficio es potencial para toda la comunidad, al contar con una opción de transporte público elaborada de manera colaborativa desde las necesidades de la movilidad, expresadas desde el contexto local, pero susceptible de beneficiar a quien y/o necesite utilizarlo. Las metodologías se adaptan a los temas de discusión y a las características de las personas usuarias que participan (cantidad de participantes, temas, roles, espacio y material disponible -mapas, proyector) generando innovación, capacidad de los equipos de adaptarse a cada actividad, comprender la experiencia de la movilidad en lo local y la oportunidad de visualizar el impacto que genera su trabajo.

Finalmente, el proyecto es una gestión impulsada acorde con los lineamientos del programa de gobierno de una gestión abierta, que implica la participación ciudadana en la gestión pública y, de la experiencia de los equipos que tienen retroalimentación y solicitudes en que las personas usuarias ya sea de manera individual, o canalizando con organizaciones de la sociedad civil o los municipios, manifiestan su interés y necesidad de participar en las decisiones que les afectan directamente, así como también,
para generar mejoras en las propuestas de modificaciones que han sido evaluadas por los equipos técnicos.

En cifras 2024:

- Cantidad de actividades participativas: 7
- Comunas: 6
- Cantidad de participantes total: 141 aprox. (de acuerdo con listas de asistencia)



5.4 EDUCACIÓN: TEAM EDUCATIVO

En esta actividad, monitores de información entregan distintos contenidos sobre el transporte público de la Región Metropolitana, tales como: trimodalidad del Sistema, pago del pasaje y uso correcto de la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE), importancia y cuidado del transporte público, sustentabilidad, buenas prácticas y accesibilidad.

Cabe mencionar que este año, las empresas operadoras de buses Vule, RBU, Voy Santiago, Subus, STP, STU y Metbus participaron en esta iniciativa junto al Team Educativo del DTPM. Hubo instancias en que las empresas invitaron a niños y niñas a los terminales de buses, donde se hicieron charlas y visitas a las dependencias, y otras donde llevaron buses y conductores a colegios para complementar la actividad.

Así también, se realizaron 122 charlas educativas en 39 colegios de El Bosque, Huechuraba, La Florida, Lo Espejo, Maipú, Puente Alto, Quilicura, San Bernardo, San Miguel, San Ramón y Santiago, llegando a 3.479 niños y niñas.





5.5 CONDUCTORAS Y CONDUCTORES

5.5.1 PROFESIONALIZACIÓN DE CONDUCTORES Y CONDUCTORAS

Un mejor Sistema de transporte para la ciudad de Santiago requiere de altos estándares de profesionalización de quienes trabajan día a día con las personas usuarias, en especial el personal de conducción de buses. Para avanzar en este proceso, se han desarrollado diversas iniciativas, que han permitido dotar al Sistema de herramientas estandarizadas para establecer mínimos deseados en todos quienes los ejerzan.

Dentro de las acciones realizadas en el año 2024 se incluyó la instalación de mesas de trabajo que contribuyan a mejorar la relación entre todos los actores del Sistema y lograr en conjunto acuerdos para enfrentar un año lleno de desafíos. Entre las iniciativas que sostuvimos y seguimos relevando fueron:

- **Mesa de sustentabilidad social**, que cuenta con cuatro líneas de acción: recursos humanos, género y movilidades diversas, vinculación con la comunidad y convivencia vial/seguridad.

- **Certificación.** A partir de los perfiles profesionales inscritos en ChileValora se ha impulsado la certificación de conductores y conductoras del transporte público metropolitano.



Directorio Transporte Público Metropolitano

5.5.2 DOTACIÓN Y DESMASCULINIZACIÓN DEL SECTOR

Según las estadísticas, en 2014 el Sistema de Transporte Público Metropolitano tenía apenas un 1,5% de mujeres en labores de conducción. El crecimiento se mantuvo hasta 2019, cuando alcanzó un 6,2%. El año 2020 se registra una baja de 1,3% con respecto al año anterior, llegando a 4,9%. A diciembre de 2021, el porcentaje de mujeres en labores de conducción experimentó un leve incremento del 0,8%.

El desafío de la desmasculinización generó nuevas estrategias institucionales (Programa Mujeres Conductoras, seguimiento de requerimientos contractuales de dotación femenina y nuevas bases de licitación con mayores exigencias) que han permitido potenciar la inclusión de mujeres a labores de conducción. Para el año 2024, estas cifras cerraron en número positivos.

Respecto del personal masculino de conducción, la cantidad total fue de 16.014. Por su parte, las mujeres lograron el número histórico de 2.025, aumentando en un 29% el número de mujeres respecto al año 2023.

TABLA 5.1 | EVOLUCIÓN DEL PERSONAL DE CONDUCCIÓN EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO | 2014-2024

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Conductores	17.029	17.868	18.466	17.535	17.425	19.192	15.620	14.781	15.751	16.416	16.014
Conductoras	264	325	485	599	965	1.271	803	889	1.188	1.573	2.025
TOTAL	**17.293**	**18.193**	**18.951**	**18.134**	**18.390**	**20.463**	**16.423**	**15.670**	**16.939**	**17.989**	**18.039**
% total de Conductoras	1,53%	1,79%	2,56%	3,30%	5,25%	6,21%	4,89%	5,67%	7,01%	8,74%	11,23%



Directorio Transporte Público Metropolitano

Durante el año 2024 la articulación público-privada permitió la creación de alianzas que facilitaron el ingreso de las mujeres al transporte público como personal de conducción. Lo anterior se evidencia en que a diciembre del 2024 el programa ha levantado 16 proyectos en 10 comunas de la Región Metropolitana; La Pintana, Renca, Puente Alto, Pudahuel, Quilicura, Huechuraba, Maipú, Cerro Navia, San Bernardo y Estación Central lo que se traduce en 1.897 mujeres conductoras en el Sistema de transporte Red Movilidad.

También es importante destacar la participación de una de las empresas suministradoras de buses que, bajo su Programa Volvo Iron Women, en conjunto con el DTPM, articuló una alianza virtuosa entre suministrador, empresa operadora y DTPM que significó becar a 17 mujeres de la Región Metropolitana, capacitándolas además en competencias de la marca del suministrador y dándoles, una vez obtenida su licencia A3, un puesto de trabajo como conductoras profesionales dentro del Sistema Red Movilidad.

5.6 CONVIVENCIA VIAL

El objetivo de esta línea es mejorar la convivencia vial entre el personal de conducción de buses hacia los otros modos vulnerables para disminuir la tasa de siniestros viales, poniendo especial énfasis en aquellos con consecuencias fatales. Objetivo que va acompañado de tres líneas de trabajo:

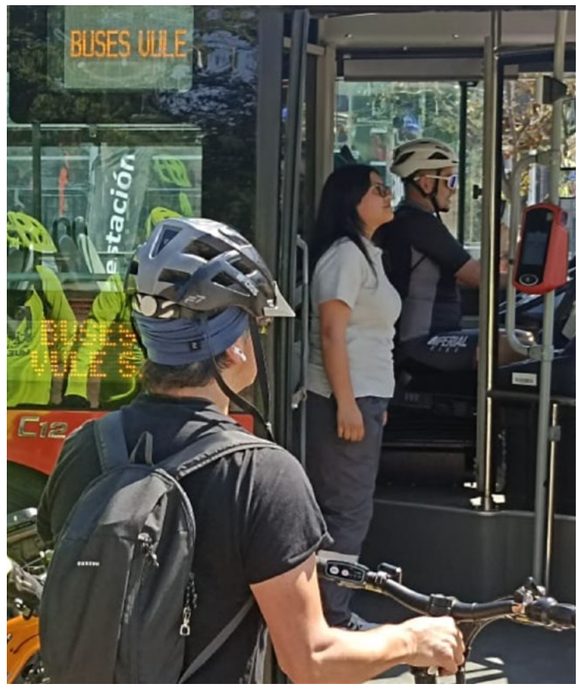
- **Educación Vial y Campañas:** Planificar e impulsar proyectos para mejorar el desempeño seguro del Sistema, fomentando una cultura que ponga en el centro la seguridad y convivencia vial considerando e involucrando a los distintos actores del Sistema.
- **Infraestructura:** Identificar y evaluar la infraestructura vial y del entorno construido existente que presente condiciones de riesgo para la operación de buses, para mejorar las condiciones de seguridad y convivencia vial de los puntos que se identifiquen -inicialmente- como críticos.
- **Operación y Servicio:** Analizar la información generada en el DTPM y gestionar con los operadores mejoras vinculadas a la seguridad y convivencia vial en la operación de los servicios del Sistema con modos vulnerables.

5.6.1 METODOLOGÍA DE TRABAJO EN RED

Se continuó con diversas mesas para desarrollar un trabajo colaborativo con distintas actorías:

- Mesa de Trabajo con Empresas Operadoras/ Conaset/Mutual de Seguridad/IST.
- Mesa de Trabajo con Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Trabajo interno de instalación de la temática vinculada a la seguridad y convivencia vial desde el Sistema de transporte público hacia los otros modos, con especial atención en los modos vulnerables.



















5.6.2 CONSOLIDACIÓN DEL DÍA NACIONAL SIN AUTO COMO FECHA MEDIOAMBIENTAL

El último viernes de septiembre es la fecha que desde el año 2018 quedó establecida por el Decreto N°19 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para celebrar el Día Nacional Sin Auto. Cabe destacar que el DNSA es una fecha que invita a reflexionar sobre el uso excesivo del automóvil y a fomentar alternativas de transporte más sustentables, junto con promover la movilidad activa. Este año fue el viernes 27 de septiembre y el foco temático, impulsado desde el DTPM, fue relevar que el movernos de manera sustentable tiene importantes beneficios para la salud física y mental, mejorando el bienestar general de las personas.

Con alegría y gran expectación se celebró esta fecha que ha ido tomando fuerza desde las instituciones y desde la sociedad civil. Así fue como miles de personas se acercaron al Paseo de la Movilidad realizado en calle Agustinas, la cual se peatonalizó temporalmente como parte de un amplio perímetro del centro de Santiago que fue cerrado al tráfico a los vehículos motorizados para permitir disfrutar el uso del espacio público.

Estuvieron presentes y recorrieron el Paseo de la Movilidad el ministro de Transportes y Telecomunicaciones, Juan Carlos Muñoz; el subsecretario de Transportes, Jorge Daza; la directora de Transporte Público Metropolitano, Paola Tapia; la secretaría ejecutiva de CONASET, Luz Infante; junto a la ministra de Salud, Ximena Aguilera; el ministro de Deportes, Jaime Pizarro; la ministra de Ciencias, Tecnología, Conocimiento e Innovación, Aisén Etcheverry; la ministra de Desarrollo Social y Familia, Javiera Toro; el ministro de Energía, Diego Pardow; entre otras autoridades, quienes enfatizaron sobre los múltiples beneficios que tiene para la salud el uso del transporte público y la movilidad activa.

La calle Agustinas albergó un espacio vivo, alegre y accesible para los asistentes. Asimismo, este año, el paseo amplió su intervención, ocupando la Plaza de la Constitución con una activación teatral desarrollada por el Ministerio Ciencias, Tecnología, Conocimiento e Innovación, además de la implementación de un gran estacionamiento de bicicletas. Tras el trabajo colaborativo realizado por el Directorio de Transporte Público Metropolitano con Metro, EFE, Conaset, diversos ministerios, servicios públicos, organizaciones de la sociedad civil, emprendedores, universidades y la Ilustre Municipalidad de Santiago, se instalaron más de 40 stands informativos, los que, a través de sus actividades, promovieron la movilidad sustentable haciendo énfasis en su vínculo con la salud.

Entre los distintos puestos destacaron una entretenida zona para la actividad física, la restauración del mural de piso del Paseo Bandera con una pintura especial que absorbe CO2, una virtuosa presentación de música clásica, una gran exposición educativa sobre puntos ciegos acompañada por un bus Red de dos pisos, un sector bazar con emprendedoras y artesanos vinculados al trans-

porte público y a la bicicleta, además de numerosos conversatorios y charlas realizados a lo largo del paseo.

Uno de los puntos de atracción más importante fue el stand de Red Movilidad donde las siete empresas que operan en el Sistema (Subus, Buses Vule, VOY, Metbus, RBU, STU y Metropol), en conjunto realizaron un circuito educativo compuesto por diversas actividades, espacio que junto a una zona de conversatorios del DTPM se convirtieron en un punto de encuentro para cientos de personas interesadas en conocer más sobre Red participando con interés y entusiasmo.

Además de las actividades educativas y culturales, aprovechando la peatonalización de calle Agustinas, entre las calles Teatinos y San Antonio, en el Paseo de la Movilidad se realizaron importantes mediciones ambientales que dejaron sorprendentes resultados. A cargo del Ministerio de Medio Ambiente, se realizó una medición del ruido urbano en dicho eje, cuyos datos fueron contrastados con mediciones de un día normal completo. Los resultados demuestran una disminución máxima de 82% respecto al día completo, mientras que para el periodo hora punta de tránsito entre 7:00 y 09:00 AM, una disminución de 72%.

Del mismo modo, se realizó una medición de la calidad del aire, registrándose una notable disminución el 27 de septiembre, en comparación a un día habitual. Dicho descenso es un claro indicativo de cómo la reducción del uso de los automóviles impacta positivamente en la calidad del aire.

Cerca de **25 mil personas transitaron por el paseo de la movilidad,** las que fueron contabilizadas a través de un sistema inteligente, con las cámaras de la Unidad Operativa de Control de Tránsito, registrándose un aumento de 126% de personas comparado con un día habitual.

Como antesala del DNSA 2024 y del Paseo de la Movilidad, el DTPM con la colaboración de la Cineteca Nacional de Chile llevaron a cabo la segunda versión de un ciclo de cine de tres jornadas (24, 25 y 26 de septiembre), que se ha ido consolidando como un valioso espacio de encuentro entre la institucionalidad y la sociedad civil para reflexionar sobre cómo dar el paso hacia entornos y hábitos de movilidad amigables que beneficien la vida diaria de las personas.

A modo de inauguración internacional durante la primera jornada se proyectó el documental "Rush Hour" de la directora mexicana Luciana Kaplan, el cual retrata las historias paralelas de tres personajes en tres de las ciudades más complejas y desafiantes alrededor del mundo en cuanto a movilidad: Ciudad de México, Los Ángeles y Estambul. En la segunda jornada se presentó una selección de la docuserie "Personas en Movimiento" producida por la plataforma de difusión científica Comunidad Ingenio, donde a través de cuatro cápsulas audiovisuales distintos especialistas responden a preguntas de movilidad y urbanismo planteadas desde la ciudadanía. En la tercera jornada se exhibió el documental Bicilogística en SCL, Poder Cargo Bike" dirigido por la periodista Myriam Salazar, con cuatro historias que muestran el potencial que tiene la bicilogística en bicicleta para el transporte de bienes y servicios, y su aporte para la salud urbana de nuestros barrios, comunas y ciudades

La inauguración contó con la asistencia de autoridades del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, de la propia Cineteca Nacional, y representantes de la Embajada de Países Bajos. Posterior a cada visionado documental se desarrollaron interesantes y entretenidos conversatorios donde funcionarios de distintas áreas del MTT y organizaciones de la sociedad civil abordaron.

En resumen, tanto la organización del Paseo de la Movilidad como del Ciclo de Cine, le han permitido al DTPM ser un actor protagonista del Día Nacional Sin Auto, consolidando esta fecha medioambiental como una importante oportunidad para la promoción del transporte público y la movilidad activa.



5.7 GÉNERO Y MOVILIDADES DIVERSAS

5.7.1 OBSERVATORIO DE GÉNERO Y MOVILIDADES DIVERSAS - OBGEM

El OBGEM, está integrado por agencias estatales de transporte de ciudades latinoamericanas tales como La Paz, Lima, Bogotá, Buenos Aires, Ciudad de México y Santiago de Chile. También colaboran organismos internacionales que abordan dentro de su agenda las temáticas de género y movilidad, tales como Euroclima, GIZ, CAF, AFD y el BID.

Liderado por el DTPM, el organismo comenzó su funcionamiento el 30 de marzo del 2023 respondiendo al llamado a contribuir, en el ámbito latinoamericano, a la implementación de Sistemas de Transporte Público que contemplen la perspectiva de género dentro de su cultura y quehacer.

Tiene como objetivos: Visibilizar la influencia del género en la experiencia de movilidad de las personas usuarias y en el campo laboral del Sistema de Transporte Público de ciudades latinoamericanas, y contribuir para que el diseño y planificación de Sistemas de transporte y espacio público respondan a las necesidades de movilidad de todas y todos sus habitantes, desde una perspectiva de equidad de género.

El Observatorio definió dos líneas principales de acción: el compartir buenas prácticas aplicadas por las agencias públicas en las distintas ciudades, y el desarrollo de indicadores comunes que permitan generar datos comparables y visibilizar las brechas, y los avances de la realidad latinoamericana para contribuir a reducir las desigualdades entre los países y ciudades que son parte de esta iniciativa. Ambas líneas de acción se enmarcan en las siguientes temáticas: patrones de movilidad; violencia y acoso sexual en la movilidad; desmasculinización del sector transporte; y accesibilidad universal, vinculando la modernización sustentable de los Sistemas de transporte con la inclusión de mujeres al rubro.

Este año, nuestro observatorio tuvo importantes avances, la publicación del primer documento de sistematización de OBGEM y el segundo encuentro de ciudades en La Paz Bolivia.

A. **Libro Digital:**
   "A un año del OBGEM, experiencias y proyecciones sobre la inclusión de la perspectiva de género en la movilidad"

En julio de 2024, a través de un Webinar, el OBGEM lanzó un primer documento de sistematización, denominado "A un año del OBGEM: experiencias y proyecciones sobre la inclusión de la perspectiva de género en la movilidad", en que se resumen los resultados del trabajo colaborativo realizado durante su primer año de funcionamiento, además de los contenidos y aprendizajes que se obtuvieron en el "1er Encuentro del OBGEM" realizado en noviembre del 2023 en Santiago de Chile. El libro digital se puede descargar en la página:
https://obgem.org/





B. Segundo encuentro del Observatorio de Género y Movilidad, La Paz 2024

En octubre de 2024, se lleva a cabo el 2° Encuentro del Observatorio Latinoamericano de Género y Movilidad, cuya sede fue en La Paz, Bolivia. El evento fue organizado en conjunto por la Secretaría Municipal de Movilidad y Seguridad Ciudadana del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP -SMMSC), el Directorio de Transporte Público Metropolitano de Santiago de Chile (DTPM), el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF), Euroclima y la Sociedad Alemana para la Cooperación Internacional (GIZ) y con el apoyo de la Agencia Francesa para el Desarrollo, AFD

En la instancia, tuvo lugar un seminario en el que participaron autoridades y representantes de las agencias de transporte que son parte del OBGEM, además de destacadas académicas. Se abordaron contenidos relacionados a la transversalización del enfoque de género y el rol de las políticas públicas en su implementación; la inclusión de mujeres y diversidades en el rubro del transporte urbano; el tratamiento de las violencias durante la experiencia de movilidad y la comprensión de la movilidad con perspectiva de género. Todas las temáticas mencionadas incluyeron tanto una perspectiva teórica, que permitió un enmarque y comprensión de estas, como también un enfoque aplicativo, destacando buenas prácticas aplicadas en las diversas ciudades.

El encuentro también incluyó actividades de networking y talleres de planificación de las acciones futuras que se emprenderán en el marco de la acción del OBGEM, trabajo que contó con la participación de expertas internacionales en género, transporte público y movilidad activa, además de representantes de las distintas agencias de transporte del OBGEM y de los organismos de cooperación internacional que son parte del Observatorio.



Directorio Transporte Público Metropolitano





5.7.2 CONMEMORACIÓN 8M

Cada 8 de marzo, internacionalmente, se conmemora la lucha de las mujeres por su participación en la sociedad y su desarrollo íntegro como persona. Desde el DTPM se realizaron dos acciones en el marco de esta conmemoración: Un conversatorio entre autoridades del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y el DTPM y conductoras, encargadas y encargados de género de las empresas operadoras de buses del Sistema Red Movilidad.

En la instancia las personas participantes transmitieron a las autoridades sus experiencias desarrollándose como trabajadoras/es del transporte público, así como también, los y las encargadas de género señalaron la importancia del abordaje de la perspectiva de género en sus respectivas empresas, y el impulso que ha significado ser parte de una mesa de trabajo con el DTPM sobre la temática, permitiendo un avance como Sistema en la materia.

A su vez, el DTPM lanza una tarjeta bip conmemorativa, con el mensaje "Con respeto y sin violencia viajamos seguras", para sensibilizar y generar conciencia de la problemática.

5.7.3 ESTUDIO DE EXPERIENCIA DE VIAJE DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES EN RED MOVILIDAD

El "Estudio de Experiencia de Viaje de Personas con Discapacidad y Personas Cuidadoras" es una iniciativa de la "Mesa de accesibilidad universal", liderada por DTPM y compuesta por representantes de organizaciones de personas con discapacidad y cuidadoras, expertos y expertas de ámbito académico, Metro, EFE y SENADIS.

Este proyecto tuvo por objetivo: "Caracterizar la experiencia de movilidad en el Sistema Red de las personas usuarias en situación de discapacidad, así como de personas cuidadoras que acompañan a personas con discapacidad". El instrumento de medición utilizado fue una encuesta online y telefónica, cuya metodología se diseñó con la colaboración de los integrantes de la mesa, y contó con interpretación a lengua de señas para el acceso de personas con discapacidad auditiva.

La convocatoria fue realizada a través de redes sociales y difundida por los integrantes de la mesa a contactos de organizaciones de personas con discapacidad y cuidadoras.

La encuesta fue respondida por 552 personas con distintos tipos de discapacidad y 371 personas cuidadoras de éstas. Sus principales resultados permitieron caracterizar sociodemográficamente a los grupos y la experiencia de viaje, evaluando aspectos como: las principales razones para la elección y no elección de modos de Transporte Público, la planificación del viaje, el acercamiento a las paradas, andenes y/o estaciones. También sobre sus percepciones en la espera y, por supuesto, sobre el viaje a bordo del bus, metro, o Tren Nos - Estación Central y sus trasbordos. Finalmente se solicitó evaluaciones generales de la experiencia del viaje habitual según modo, y una pregunta abierta sobre las posibilidades de mejoras del Sistema.

Los primeros resultados fueron presentados en el Seminario "Discapacidad y Ciudadanía" organizado por el Núcleo Milenio DISCA en la Universidad Diego Portales durante noviembre.





5.9 CENTRO DE INNOVACIÓN REDMOVILIDAD INNOVA

El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) a través del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), ha mantenido firmemente el compromiso con la modernización en el transporte público. En este contexto ha venido desarrollando un intenso trabajo para impulsar la incorporación de nuevas tecnologías, propendiendo a una movilidad sostenible a través de la renovación de la flota de los buses del Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM) por nuevos buses eléctricos y la modernización de servicios tan relevantes como la gestión de flota, el sistema de información a personas usuarias, tanto en paradas como en medios digitales y nuevos formatos de pago.

En ese marco, el 2023 lanzamos "RedMovilidad Innova" liderado por la Gerencia de Proyectos de Desarrollo e Innovación. Su propósito general es impulsar y generar espacios de colaboración entre actores públicos, privados y académicos, que permita articular y generar ideas para construir proyectos basados en soluciones innovadoras para mejorar la eficacia, eficiencia y calidad del STPM y experiencia de viaje del pasajero usuario.

En suma, sus propósitos específicos son:

1. Impulsar y generar un ecosistema de innovación.
2. Desarrollar soluciones innovadoras que sean económica, social y ambientalmente sostenibles en el contexto del transporte público.
3. Implementar instancias de ideación.
4. Implementar una plataforma que eduque, informe y promueva la mejora del Sistema de transporte en la ciudad.

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



5.9.1 RED DE COLABORACIÓN Y CONSULTA PERMANENTE

El objetivo de esta instancia es impulsar y generar un espacio permanente de sinergia y colaboración entre stakeholders de distintas disciplinas y sectores ligados a ingeniería, innovación, ciencias sociales, entre otros. Esta instancia está conformada por dos espacios: el Consejo Innova y la Mesa de Innovación.

Por un lado, el Consejo Innova es un grupo conformado por académicos, referentes del transporte público y del mundo de la innovación del sector público y privado, cuyo propósito es brindar apoyo técnico y estratégico, además de mentorías, a los proyectos de innovación de tipo tecnológicos, de operaciones, de infraestructura, información al usuario, entre otros, que se estén gestionando. Además, como parte de su rol, los miembros del Consejo tendrán la oportunidad de participar en charlas magistrales organizadas internamente, donde podrán compartir su valioso conocimiento y experiencia, inspirando y motivando a los colaboradores.

Por otro lado, la Mesa de Innovación tiene un funcionamiento de carácter interno, siendo conformada por todas las Gerencias del DTPM con miras a impulsar una cultura organizacional de la experimentación y ecosistema de innovación a nivel interno.

5.9.2 LABORATORIO RED INNOVA

El objetivo del laboratorio es actuar como un espacio para la experimentación, desarrollo de prototipos y validación de ideas que surgen desde la ciudadanía, la academia, el mundo estudiantil o desde el propio DTPM, antes de su implementación a gran escala. Resulta imprescindible estimular la inteligencia colectiva: unir a diferentes comunidades con sus respectivos conocimientos y experiencias, y co-crear conocimiento sobre el futuro. El laboratorio se enfoca en solucionar los retos específicos previamente identificados, esto permite priorizar proyectos y alinear los esfuerzos hacia resultados tangibles.

A lo largo de los últimos años han surgido múltiples metodologías de innovación -entendiendo como metodología el conjunto de métodos utilizados para impulsar y gestionar los incentivos de la innovación- existiendo más de 70 distintas metodologías. En esa línea, una metodología participativa es clave para lograr los resultados esperados. Es importante contar con una metodología basada en la experimentación rápida y la iteración continua, que adopte un enfoque de prueba y error para desarrollar nuevos productos y servicios, y que permita la colaboración entre equipos interdisciplinarios. Es por ello, que la metodología utilizada en el Laboratorio es metodología ágil.





5.9.3 ENCUENTROS POR LA INNOVACIÓN

El objetivo de los Encuentros por la Innovación es generar espacios de diálogo y colaboración para impulsar ideas innovadoras que mejoren el Sistema de Transporte Público a través de la participación ciudadana, académica y empresarial. Generar espacios de intercambio de ideas, permite no sólo replicar iniciativas, sino, además realizar constantes mejoras. Es fundamental brindar el espacio a que surjan nuevas ideas. En esa línea, esta instancia está conformada por tres espacios: Ideatón por la innovación, Blog Red Movilidad y Eventos de Innovación Externos.

Durante el 2024 se realizaron los siguientes encuentros por la innovación:

A. Jóvenes Innovadores: Desafiando el futuro de la movilidad

La primera jornada de innovación fue realizada en mayo 2024. El concurso logró convocar a 81 estudiantes, que en 20 equipos de 10 instituciones de educación superior durante dos días desarrollaron soluciones innovadoras de movilidad sustentable y transporte público que propendieran al pago de la tarifa y con ello la reducción de los índices de evasión del Sistema de Transportes Público Metropolitano. Los estudiantes fueron apoyados por sus profesores patrocinadores y por más de 30 mentores expertos en transporte público e innovación.

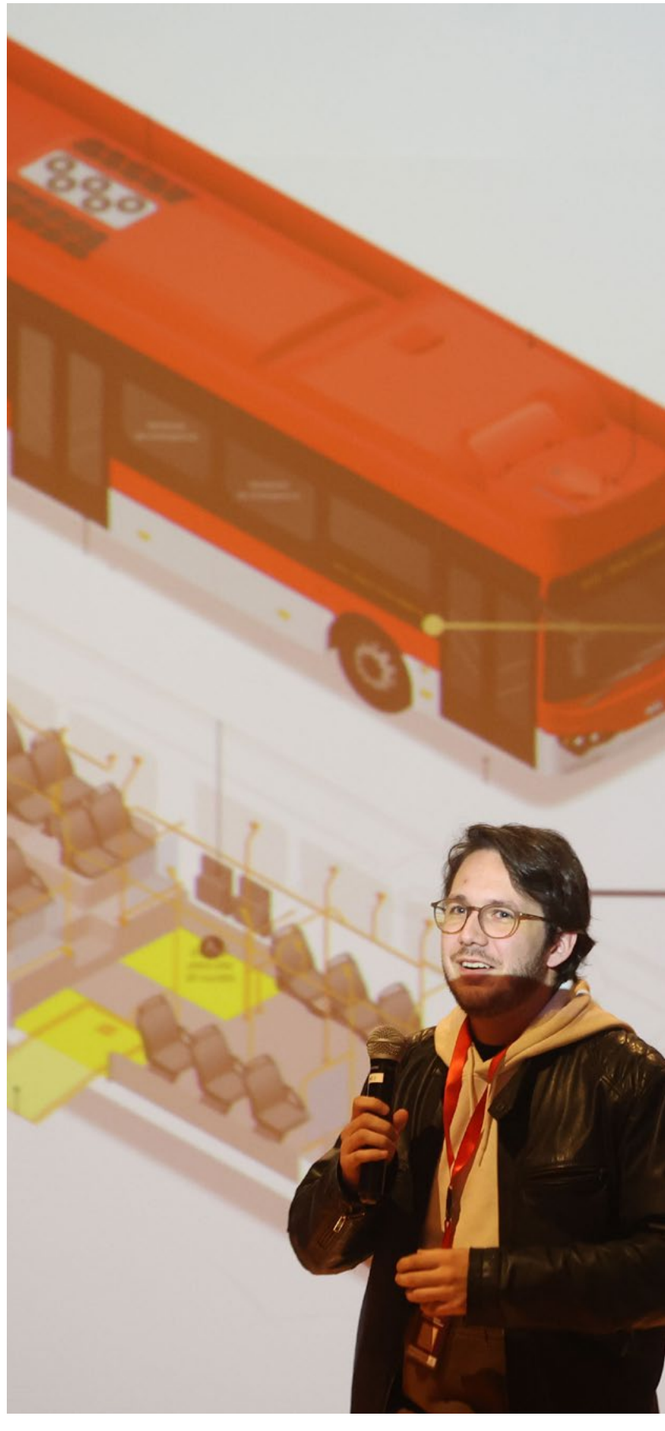
Jóvenes Innovadores fue organizado por el Centro de Innovación RedMovilidad Innova y contó con la colaboración de la Universidad Mayor, Laboratorio de Gobierno, SONDA, ENEL X y SRL.











B. Conduce tus ideas

La segunda Jornada de Innovación dirigida al personal de conducción Red fue realizado en noviembre 2024, cuyo propósito fue generar soluciones innovadoras en temas de convivencia vial, seguridad y prevención del delito y pago de la tarifa. 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 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 Centro de Innovación RedMovilidad Innova, contando además con la colaboración de Re-Genera Consultores.

Por otra parte, el Blog RedMovilidad es una plataforma digital de carácter informativo y de discusión. El objetivo del blog es ofrecer contenido actualizado, útil y atractivo sobre el transporte público, dirigido a ciudadanos, expertos del sector, y responsables de políticas públicas. Con ello, ser una plataforma que eduque, informe y promueva la mejora de los Sistemas de transporte en la ciudad. Se espera que el lanzamiento del blog ocurra durante el primer semestre del 2025.

Finalmente, los Eventos de Innovación Externos buscan participar en espacios dinámicos y colaborativos que promuevan el intercambio de experiencias y el aprendizaje sobre innovación en movilidad. A través de la participación en actividades como seminarios, conversatorios, ferias, entre otros, se fomenta la generación de alianzas estratégicas y el desarrollo de soluciones que impulsen la transformación del transporte público. Durante 2024, el Centro de Innovación participo en los siguientes espacios:

- Congreso futuro
- Smartcity
- Experiencia E
- 7mo Encuentro de Innovación de Laboratorio de Gobierno.



MÁS EFICIENCIA, MEJOR MOVILIDAD

CAPÍTULO 6.

Desempeño Operacional

Una gran dedicación, conduce a una mejor operación

El Directorio de Transporte Público Metropolitano tiene como principal función la supervisión y administración de la operación de los buses, velando por la adecuada coordinación de los diferentes modos del transporte público de la ciudad de Santiago.

Durante el 2024 nuestro sistema llegó a operar 403 servicios, con una flota operativa de 6.502 buses, de ellos 2.505 eléctricos y 10 buses de dos pisos. El DTPM ofrece una cobertura que alcanza los 3.150 km en 36 comunas de la Región Metropolitana, según datos a diciembre del 2024. Durante los períodos de mayor demanda, el peak de operación, es posible observar hasta 6.000 buses en circulación.

En ese contexto, nueve empresas operadoras prestan el servicio de buses en la capital bajo un sistema de concesión de uso de vías regulado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través del DTPM. Este organismo administra los contratos y supervisa el cumplimiento de los programas de operación e indicadores de desempeño estipulados en ellos.

Para lograr estos objetivos, la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento lidera el monitoreo y control operacional y vehicular del Sistema. Sus funciones incluyen la detección, análisis, respuesta y resolución de incidentes y contingencias, así como la coordinación y articulación de acciones de diagnóstico y control para asegurar el cumplimiento de la planificación operacional y el mantenimiento de la flota. De esta manera, se busca garantizar la continuidad y calidad de los servicios del Sistema.

Durante 2024, destacó la innovación y generación de herramientas que han permitido optimizar estos objetivos. Esto incluye una adaptación constante conforme avanza la tecnología, asegurando que el Sistema se mantenga a la vanguardia de las necesidades de los usuarios y las exigencias del transporte público moderno.

6.1 CMB: CENTRO DE MONITOREO DE BUSES

El Centro de Monitoreo de Buses (CMB) es el núcleo operativo del Sistema de Transporte Público Metropolitano, encargado de la coordinación intermodal y la supervisión de la operación de los buses Red. Este centro opera de manera continua las 24 horas del día, los 365 días del año, monitoreando en tiempo real el desplazamiento de los buses mediante un sistema de localización GPS integrado a un software especializado para el control de flota. Además, utiliza cámaras de la Unidad Operativa de Control de Tránsito (UOCT), el programa de Fiscalización del MTT y la Estación Intermodal (EIM) La Cisterna.

El CMB cuenta con personal permanente, distribuido en tres turnos (mañana, tarde y noche), tanto en días hábiles como inhábiles (sábados, domingos y festivos). Su equipo está conformado por profesionales del DTPM y funcionarios de Carabineros de Chile, quienes gestionan disrupciones operativas para garantizar la seguridad de conductores y conductoras y personas usuarias, resguardando la movilidad y el desplazamiento en la ciudad.

Las decisiones se toman en línea, resolviendo rápidamente cualquier incidente que ocurra en la vía. Además, el equipo cuenta con periodistas y otros profesionales dedicados a responder consultas y mantener informados a los usuarios a través de redes sociales y la App Red. El CMB también tiene comunicación directa con Metro, Tren Nos – Estación Central y la UOCT, permitiendo una coordinación ágil ante contingencias.

FUNCIÓN PRINCIPAL

El objetivo principal del CMB es monitorear de forma permanente la operación del Sistema. Esto incluye la generación de información clave sobre el cumplimiento de la frecuencia y regularidad de los servicios, además de la gestión y registro de incidencias para garantizar la correcta ejecución del Programa de Operación (PO) y el funcionamiento del Sistema.

Otra de sus principales funciones es el monitoreo de los puntos de regulación (PR), espacios fundamentales para el Sistema ya que permiten ajustar las frecuencias y dar continuidad a la oferta de servicios, como también la realización de relevos de conductores y conductoras. Estos puntos están ubicados estratégicamente en la vía pública, terminales y otros recintos, y permiten que los buses realicen detenciones temporales de manera eficiente, evitando tiempos excesivos.

Cabe indicar, que los servicios Red operan bajo un PO que define horarios de despacho. Para cumplir con este programa, los buses deben estar posicionados en los cabezales o en sus cercanías antes de la hora de salida. Este proceso, conocido como regulación y es una gestión dinámica que permite responder a las fluctuaciones de demanda y a distintos niveles de congestión a lo largo del día.



INNOVACIÓN TECNOLÓGICA – API WEB

Desde 2024, el CMB utiliza una aplicación avanzada que optimiza el monitoreo y la gestión de los PR, permitiendo:

- Supervisión en tiempo real de las detenciones excesivas y la acumulación de buses en los PR.
- Emisión de alertas para solicitar gestiones a las empresas operadoras en caso necesario.
- Control de la ocupación de los PR, registrando los tiempos de permanencia de los buses y emitiendo notificaciones cuando superen los límites de tolerancia permitidos.

Esta herramienta permite una gestión más eficiente y proactiva del Sistema, asegurando que la operación se ajuste a los estándares de calidad, responda oportunamente a las contingencias y mejore la experiencia de movilidad de las personas usuarias.

Adicionalmente, esta herramienta permite el monitoreo en línea de los intervalos de servicio y las paradas definidas, con alertas automáticas ante quiebres de intervalos.

GESTIÓN DE INCIDENCIAS

El CMB detecta y gestiona situaciones complejas como aglomeraciones en paraderos, fallas mecánicas, siniestros de tránsito, congestiones y otros eventos que afectan la movilidad y seguridad de la ciudad y las personas. Durante 2024, el CMB resolvió cerca de **152.107 incidentes**, entre los cuales se destacan:

- **4.726** casos de pannes en vía.
- **2.635** siniestros que involucraron buses.
- **10.256** solicitudes de inyecciones de flota debido a intervalos entre buses, despachos y contingencias (apoyos).

El resto de los eventos se relacionaron con desvíos ocasionados por obras viales, accidentes de particulares, manifestaciones u otras circunstancias. Este trabajo integral permite mantener la continuidad del Sistema de Transporte Público, asegurando un servicio eficiente, seguro y adaptado a las necesidades de los usuarios y de la ciudad.



6.2 OPERACIÓN RED 2024

Durante el año, la operación del Sistema de transporte se caracterizó por impulsar la electromovilidad, mejorar la conexión con equidad territorial aumentando su cobertura y facilitar la movilidad y conexión de las personas usuarias.

Entre los hitos destacados, se encuentra la operación del transporte durante jornadas eleccionarias, las modificaciones en los servicios, así como el funcionamiento de los nuevos servicios de Red Movilidad. Todo esto, implicó la generación de un Programa de Operación Especial, que incluyó un trabajo coordinado con municipios, planes de desvíos, fiscalización y monitoreo en terreno.

En materia de seguridad, aunque con menor intensidad, se registraron hechos de vandalismo. Se reportaron la quema de 5 buses por vandalismo y 15 por fallas, un 71% y un 27% menos que en 2023 para cada caso. Además, se registraron 8.809 delitos, entre los que se cuentan 437 agresiones a conductores y pasajeros disminuyendo en un 36% respecto el 2023, 126 secuestros de vehículos, además de robo y/o hurto de extintores y vandalismo, tanto en el interior como en el exterior de los buses.

Ante estas situaciones, el DTPM coordinó planes de contingencia enfocados en identificar los puntos críticos de la ciudad donde se registran estos delitos con el objeto de gestionar acciones preventivas, junto a Carabineros, la Delegación Presidencial y los municipios, resguardando así la seguridad de personas conductoras y usuarias.

En este contexto, en julio de 2024, el DTPM lanzó el Plan Piloto de Seguridad con el objetivo de ofrecer mayor seguridad a las y los usuarios. Este plan incluye tres medidas principales:

1. **Paradas nocturnas:** Esta medida permite a las personas descender del bus entre paradas del recorrido habitual en los 43 servicios nocturnos que operan entre las 00:00 y las 05:00, facilitando su llegada a un punto más cercano a sus destinos y reduciendo los traslados a pie.
2. **Seguimiento por cámara en tiempo real:** Se implementó un sistema piloto de cámaras en los buses para transmitir en casos de emergencia, lo que ocurre dentro y fuera del vehículo. Esta iniciativa comenzó con 20 buses de la flota de la empresa SUBUS, llegando a 1620 incorporándose las empresas RBU, STU y Metropol y progresivamente se expandirá al resto de la flota y al Sistema completo.
3. **Mejoras en la seguridad de paraderos:** Se intervinieron cerca de 360 paraderos, incorporando mejoras en iluminación y paneles con información variable que indican los buses en camino.

Estas medidas han permitido coordinar y articular acciones junto a Carabineros de Chile y otros actores clave, estableciendo estrategias para la prevención de delitos como robos, vandalización, incendios de buses y agresiones, entre otros, que puedan afectar la continuidad del servicio, su infraestructura y la integridad de las personas conductoras y usuarias. Todo esto con el fin de mejorar la percepción de seguridad del transporte público.







6.3 COORDINACIÓN DE ESTRATEGIA OPERACIONAL Y SOSTENIBILIDAD

En 2017 se desarrolló la primera Estrategia Nacional de Electromovilidad como fruto del compromiso del país con la descarbonización. Luego, en 2020, Chile asumió el compromiso de reducir un 30% de las emisiones contaminantes y alcanzar la carbono neutralidad para 2050. Posteriormente, en 2021, se actualizó la Estrategia Nacional de Electromovilidad, estableciendo metas ambiciosas: que para 2035 todos los vehículos incorporados al Sistema Red sean cero emisiones y que, para 2040, la totalidad de la flota operativa cumpla con estas características.

En respuesta a estos desafíos, junto con la crisis climática y el rápido avance de nuevas tecnologías, en 2024 el DTPM creó la Coordinación de Estrategia Operacional y Sostenibilidad dentro de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento. Su propósito principal es desarrollar estrategias que promuevan la eficiencia y la sostenibilidad del Sistema de Transporte Público Metropolitano, además de evidenciar y dar seguimiento a los impactos de la electromovilidad en los diversos ámbitos de la sostenibilidad.

En términos de emisiones, el Sistema Red Movilidad ha logrado significativas reducciones. En 2023, las emisiones de material particulado fino (PM2.5) alcanzaron 22,5 toneladas anuales y las emisiones de gases de efecto invernadero ($CO2_{eq}$) sumaron 346.103 toneladas anuales. Comparado con 2019, antes de la pandemia, estas cifras representan una reducción histórica en contaminantes locales (PM2.5): 52,8% menos en PM2.5 y 22,3% menos en $CO2_{eq}$.

En adhesión, durante 2024, la Coordinación ha impulsado estudios clave como el análisis de impacto en los niveles de ruido en el eje Alameda realizada en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente. Además, de otros estudios que se encuentran en desarrollo como el análisis de costos y beneficios socioeconómicos de la electromovilidad, mediciones de ruido al interior de los buses, el levantamiento de la percepción de personas usuarias, conductores/as y personal de mantenimiento y, dando seguimiento a las emisiones y compromisos climáticos, en línea con los objetivos nacionales de sostenibilidad.

Estos avances representan beneficios tangibles para las personas usuarias y para las conductoras y conductores, gracias a la disminución del ruido dentro de los buses. De igual forma, en quienes residen cerca de los ejes con mayor flujo de buses o de los 28 electroterminales actualmente operativos en la capital, perciben menores niveles de ruido y contaminación, mejorando su calidad de vida.

6.4 COORDINACIÓN DE GESTIÓN OPERACIONAL (CGO)

La Coordinación de Gestión Operacional (CGO) es el área responsable de analizar, elaborar y dar seguimiento a planes de mejora frente a actividades contingentes que afecten la operación de los buses del Sistema. Su propósito es contribuir al cumplimiento de la planificación operacional y a la correcta gestión y control de los contratos en particular en materias de zonas pagas y puntos de regulación. Entre las funciones más relevantes de la CGO se encuentran:

- **Administración y control** de desvíos programados, zonas pagas y puntos de regulación.
- **Desarrollo de proyectos** enfocados en analizar, monitorear y gestionar estos componentes para optimizar su funcionamiento.
- **Gestión territorial**, con especial énfasis en la planificación e implementación de desvíos programados, en colaboración con distintos actores, minimizando el impacto en los usuarios.
- **Articulación diaria con municipios**, gestionando contingencias que provocan cortes de vías y afectan la operación de los buses.
- **Atención de requerimientos diarios**, relacionados con actividades que impactan la operación de los servicios, como obras viales o eventos recreativos.

Durante 2024, diseñó, gestionó e implementó **46 planes de desvío programado**. Ello implicó visitas a terreno y coordinación con distintos actores para definir los trazados provisorios y las acciones para trasladar, reemplazar y/o crear nuevas paradas, **con el objeto de minimizar la incertidumbre y brechas de información para conductores, conductoras y personas usuarias asociada a los constantes cambios y dinamismos de la ciudad.**

Datos destacados:

- El 94% de los planes de desvíos (43 casos) correspondió a obras viales con una duración mínima de 15 días.
- El 4% (2 casos) se implementó en respuesta a emergencias.
- Se gestionaron 843 rutas provisorias, permitiendo a los conductores visualizar los trazados actualizados en las consolas de los buses.
- 234 paradas fueron afectadas y ajustadas como parte de los cambios en los trazados

TABLA 6.1 | DESVÍOS PROGRAMADOS POR MES Y CANTIDAD DE PARADAS Y RUTAS INTERVENIDAS | 2024

Mes	Cantidad de planes de desvío	Cantidad paradas afectadas	Cantidad de rutas modificadas
Enero	1	8	27
Febrero	3	27	26
Marzo	4	40	156
Abril	4	19	70
Mayo	5	24	67
Junio	4	17	92
Julio	1	2	10
Agosto	7	31	118
Septiembre	1	4	13
Octubre	6	9	103
Noviembre	5	45	125
Diciembre	5	8	36
Total	46	234	843

6.4.1 EVALUACIÓN DE REQUERIMIENTOS SEREMITT POR OCUPACIÓN DE VÍAS

La CGO, como parte de la Ventanilla Única de SEREMITT, **evaluó 1.428 solicitudes de ocupación de calzada** entre enero y diciembre de 2024. Estas evaluaciones consideraron el impacto de diversas actividades en la operación del Sistema Red.

TABLA 6.2 |
SOLICITUDES SEREMITT | 2024

Mes	Cantidad de solicitudes
Enero	29
Febrero	64
Marzo	111
Abril	125
Mayo	115
Junio	114
Julio	145
Agosto	166
Septiembre	116
Octubre	173
Noviembre	121
Diciembre	149
Total	1.428





6.4.2 ZONAS PAGAS

Las zonas pagas (ZP) son un componente clave para la eficiencia operativa del Sistema Red Movilidad, ya que permiten un acceso más ágil y ordenado a los buses. Al realizar el pago antes de abordar, los usuarios reducen el tiempo de detención del vehículo en el paradero, facilitando el uso de múltiples puertas y agilizando la subida de pasajeros. Esto no solo disminuye los tiempos de viaje para quienes ya están en ruta, sino que también optimiza la rotación de los buses, reduciendo costos operacionales y aumentando la frecuencia del servicio. En consecuencia, las zonas pagas contribuyen significativamente a mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia del Sistema de transporte.

Físicamente, una zona paga es un área delimitada por elementos, que controlan el acceso y la salida de los pasajeros. En la entrada, se encuentran validadores donde los usuarios realizan el pago de su pasaje antes de ingresar al espacio segregado. Dentro de la zona, los pasajeros esperan el bus en un área ordenada, con la posibilidad de abordar por más de una puerta cuando el vehículo llega, lo que agiliza el proceso y mejora la fluidez del Sistema. Estas zonas pueden estar ubicadas en estaciones de intercambio modal, estaciones de transbordo o paraderos estratégicos de alto flujo de pasajeros.

Cabe destacar que, durante 2024, el DTPM en colaboración con Metro, implementó un programa piloto en 16 estaciones de metro para facilitar el acceso a servicios higiénicos por parte del personal de zonas pagas.
Impacto de la iniciativa:

- Benefició a 159 personas encargadas de la operación y fiscalización de zonas pagas (82 mujeres y 77 hombres).
- Alcanzó 29 zonas pagas activas, equivalentes al 10% de las zonas pagas del Sistema.

Esta gestión integral ha permitido mejorar la operación del Sistema y reforzar la calidad del servicio, siempre con un enfoque en la experiencia del usuario y la eficiencia operacional.



6.5 PROGRAMAS DE OPERACIÓN

El funcionamiento regular con que deben cumplir los servicios de buses lo establece el DTPM a través de los Programas de Operación (PO). Los Programas de Operación son definidos bajo la óptica de mantener un balance entre oferta de transporte público y demanda por movilidad urbana de la ciudadanía. Esto implica que la definición de los PO considera los cambios de los patrones de movilidad en el Sistema de Transporte de Santiago, derivados de la evolución de la ciudad y su sistema de actividades, y las condiciones de oferta de buses, trenes, vialidad y condiciones de circulación existentes, para asegurar un alto nivel de servicio. Esta información clave es integrada en el proceso de definición de los PO a partir de un análisis y monitoreo constante de la operación y utilización del Sistema, y también a partir de un trabajo activo de vinculación con la ciudadanía, acogiendo y respondiendo oportunamente a sus requerimientos.

Fundamentalmente, cada PO indica las características principales de operación de los servicios o recorridos, tales como el trazado, las paradas asociadas, los horarios de funcionamiento, la programación de salidas y tipos de vehículo por periodo, los kilómetros que cada empresa operadora debiese cumplir, entre otras.

Como regla general, en cada año se definen uno o dos PO, dependiendo del tipo de contrato de uso de vías. Sin embargo, es posible que estos tengan diferentes modificaciones durante el año, las cuales buscan ajustar la operación del Sistema en favor de mejorar la eficiencia. En esta línea, también se define en los PO una regulación activa del desempeño de las empresas, y por consiguiente del nivel de servicio del Sistema, a través de la definición de los parámetros para la medición de indicadores de la operación de los buses.

Durante el año, los PO fueron adecuados para responder de mejor manera a las necesidades de las personas usuarias, recogidas desde el trabajo en terreno y en conjunto con los municipios e instituciones relevantes. De esta forma, se realizaron diversas mejoras sobre la red de servicios y la planificación de la operación, entre los que se destacan:

- Implementación del servicio 444, segundo servicio Red al aeropuerto, en enero.

- Nuevas coberturas dentro de las que se destacan la creación de los servicios G27 en San Bernardo, G34 en El Bosque, B35 en Huechuraba y B42 en Lampa. Así mismo, la modificación de los servicios 103 y F14 permitió entregar cobertura en ejes que no lo tenían, permitiendo, por ejemplo, la conexión directa entre la red de metro y el Museo Interactivo Mirador (MIM).

- Refuerzos de frecuencia en servicios de alta demanda, dentro de los que se incluye la creación del nuevo servicio de refuerzo C33c.



TABLA 6.3 | PROGRAMA DE OPERACIÓN – MODIFICACIONES | 2024

Fecha	Tipo de modificación	Servicios modificados
1 de enero de 2024	Ajustes de frecuencia / capacidad	U2- U3 - U4 - U5 - U7 - U8 - U9 - U10 - U11 - U12 - U13
05 de enero de 2024	Ajustes de frecuencia / capacidad	C10e-G24
13 de enero de 2024	Modificación de trazados	G38 - 418 - 110c - J07 - J07c
13 de enero de 2024	Ajustes de frecuencia / capacidad	U2- U3 - U4 - U5 - U7 - U8 - U9 - U10 - U11 - U12 - U13
22 de enero de 2024	Creación de nuevos servicios	444
22 de enero de 2024	Eliminación de servicios	428c
03 de febrero de 2024	Ajustes de frecuencia / capacidad	U2- U3 - U4 - U5 - U7 - U8 - U9 - U10 - U11 - U12 - U13
10 de febrero de 2024	Modificación de trazados	B07 - B13 - 102 - 124 - B33
10 de febrero de 2024	Creación de nuevos servicios	B07y - B33y - G27
26 de febrero de 2024	Modificación de trazados	217e
26 de febrero de 2024	Creación de nuevos servicios	542
26 de febrero de 2024	Ajustes de frecuencia / capacidad	U2- U3 - U4 - U5 - U7 - U8 - U9 - U10 - U11 - U12 - U13
09 de marzo de 2024	Modificación de trazados	425 - B43
09 de marzo de 2024	Ajustes de frecuencia / capacidad	412 - 435
09 de marzo de 2024	Ajustes operacionales	414e
16 de marzo de 2024	Modificación de trazados	G01 - G01c - 542
30 de marzo de 2024	Ajustes de frecuencia / capacidad	I35 - G01 - G01c - G32 - G22 - G22y - 228 - G04 - G05 - G13
27 de abril de 2024	Modificación de trazados	B03 - B17 - B29 - F10C - F12C - B21 - B43 - 429 - 429C - 430 - 435 - 412 - 402 - 404
27 de abril de 2024	Creación de nuevos servicios	C10ey
27 de abril de 2024	Ajustes de frecuencia / capacidad	C05 - C07 - C14 - C16 - C19 - C28 - C02c - C10e - B05 - B11- B12- B06 - 430y - 402 - 404 - 412 - 425 - 429 - 430
27 de abril de 2024	Ajustes operacionales	B12c - U8 - U9
18 de mayo de 2024	Modificación de trazados	F11 - F13c - F27 - 420 - 117 - D08 - D09 - D05 - D16 - 104 - 114 - F08
18 de mayo de 2024	Creación de nuevos servicios	D26 - F27y
18 de mayo de 2024	Ajustes operacionales	U10 - U12
01 de junio de 2024	Ajustes de frecuencia / capacidad	U2 - U3 - U4 - U5 - U7
10 de junio de 2024	Ajustes de frecuencia / capacidad	G07 - G11 - G15 - G27 - G37 - G38
06 de julio de 2024	Modificación de trazados	G07 - G37 - G08 - 204 - 204N - G02 - G43 - 209 - 408E - J12 - 124 - j01 - J19 - 110 - 110c - 555
06 de julio de 2024	Creación de nuevos servicios	G34 - J07ey
06 de julio de 2024	Ajustes de frecuencia / capacidad	211c - 223 - 228 - 233 - 286 - G04 - G05 - G09 - G12 - G13 - G15 - G16 - G35 - 501 - 503 - 504 - 505 - 506 - 508 - 514 - 516 - 519 - J07 - J18 - 115 - 408 - 406 - 118 - 426
06 de julio de 2024	Ajustes operacionales	U2
19 de octubre de 2024	Modificación de trazados	J10 - B22 - C02C - C09C - C27 - C37 - C37y - 421y - 308- 421 - C02 - 201 - 264N - 230 - 272 - 214 -B01 - B03 - B09
19 de octubre de 2024	Ajustes de frecuencia / capacidad	502 - J01 - 406 - 116 - C02 - F10 -F13
19 de octubre de 2024	Ajustes operacionales	C10e
09 de noviembre de 2024	Modificación de trazados	B09 - B20 - B30n - B33 - F14 - D03c -103 - 117 - 429c - I13 - I20 - I25
09 de noviembre de 2024	Creación de nuevos servicios	B35 - C10ey - C33c - B42 - I13
09 de noviembre de 2024	Eliminación de servicios	B33y
09 de noviembre de 2024	Ajustes de frecuencia / capacidad	I25 - U11 - U13
09 de noviembre de 2024	Ajustes operacionales	B33 - 486 - U11 - U13 - U3

En la definición de los Programas de Operación también se consideran modificaciones en días festivos u otros acontecimientos anuales, que generan cambios puntuales en la estructura de demanda durante el año como son, por ejemplo, el Día de la Madre, Fiestas Patrias, Navidad y Elecciones, entre otros. Estos días especiales se presentan en Tabla 6.4.

TABLA 6.4 | PROGRAMAS DE OPERACIÓN EN DÍAS O PERÍODOS OCASIONALES |

Mes	Día especial	Fecha
Enero	Año Nuevo 2024	01 de enero
Marzo	Previo Día del Joven Combatiente	28 de marzo
Marzo	Día del Joven Combatiente	29 de marzo
Marzo	Post Día del Joven Combatiente	30 de marzo
Marzo	Semana Santa 2024 y Fin de semana largo	28, 29, 30 y 31 de marzo
Abril	Cambio de Hora Invierno 2024	06 de abril
Mayo	Día del Trabajo	01 de mayo
Mayo	Día de la Madre 2024	12 de mayo
Mayo	Día de las Gloria Navales e Interferiado	17, 18, 19 y 20 de mayo
Junio	Día Nacional de los Pueblos Indígenas e Interferiado	19, 20, 21, 22 y 23 de junio
Junio	San Pedro y San Pablo	29 de junio
Julio	Día de la Virgen del Carmen e Interferiado	12, 13, 14, 15 y 16 de julio
Agosto	Asunción de la Virgen e Interferiado	14, 15, 16, 17 y 18 de agosto
Septiembre	Previo 11 de Septiembre	10 de septiembre
Septiembre	11 de Septiembre	11 de septiembre
Septiembre	Post 11 de Septiembre	12 de septiembre
Septiembre	Previo Fiestas Patrias y fin de semana largo	17, 18, 19, 20, 21 y 22 de septiembre
Octubre	Día del Encuentro de dos Mundos	12 de octubre
Octubre	Previo 18 de Octubre	17 de octubre
Octubre	18 de Octubre	18 de octubre
Octubre	Post 18 de Octubre	19 de octubre
Octubre	Elecciones Municipales y Gobernadores Regionales	26 y 27 de octubre
Octubre	Día de las Iglesias Evangélicas y Protestantes,	30 y 31 de octubre
Noviembre	Días de todos los Santos y fin de semana largo	01, 02 y 03 de noviembre
Noviembre	Elecciones Gobernadores Regionales, Segunda Vuelta	24 de noviembre
Diciembre	Día de la Inmaculada Concepción	08 de diciembre
Diciembre	Compras Navideñas 2024	Del 14 al 23 de diciembre
Diciembre	Previo Navidad 2024	24 de diciembre
Diciembre	Día de Navidad 2024	25 de diciembre
Diciembre	Previo Año Nuevo 2025	31 de diciembre

Adicionalmente, el DTPM diseña Programas de Operación Especiales (POE) para ajustar la oferta de recorridos de buses ante eventos masivos puntuales programados, como son los partidos de fútbol, conciertos y otras actividades culturales de alta convocatoria, que se hacen caso a caso y son de carácter transitorio, el objetivo de este tipo de POE es minimizar el efecto de estos eventos en la movilidad de la ciudad, prestando un servicio adecuado a los usuarios que acuden a cada evento. Se presentan a continuación en la Tabla 6.5.

TABLA 6.5 | PROGRAMAS DE OPERACIÓN ESPECIALES | 2024

Mes	Fecha Evento	Motivo	Detalle Evento	Locación Evento
Enero	01 de enero	Servicio Especial	Fiesta Afterlife	Hipódromo de Chile
	19 de enero	Servicio Especial	Fonda Permanente	Hipódromo de Chile
	20 de enero	Servicio Especial	Power Crush	Parque Padre Hurtado
	26 y 27 de enero	Servicio Especial	Festival Las Condes	Parque Padre Hurtado
Febrero	17 de febrero	Servicio Especial	Juntos Chile se Levanta	Movistar
	26, 27, 28, 29 de frebrero y 01 de marzo	Servicio Especial	Chile Open	Estadio San Carlos de Apoquindo
	29 de febrero	Servicio Especial	Colo Colo vs Godoy Cruz	Estadio Monumental
Marzo	01 y 02 de marzo	Servicio Especial	Concierto Luis Miguel	Estadio Nacional
	03 de marzo	Servicio Especial	Colo Colo vs Huachipato	Estadio Monumental
	10 de marzo	Servicio Especial	Colo Colo vs U de Chile	Estadio Monumental
	11 de marzo	Servicio Especial	U. Católica vs Everton	Estadio Santa Laura
	13 de marzo	Servicio Especial	Colo Colo vs Sportivo Trinidense	Estadio Monumental
	15, 16 y 17 de marzo	Servicio Especial	Lollapalooza 2024	Parque Bicentenario de Cerrillos
	16 de marzo	Servicio Especial	U. de Chile vs O'Higgins	Estadio Nacional
	17 de marzo	Servicio Especial	U. Católica vs Audax Italiano	Estadio Santa Laura
	22 de marzo	Servicio Especial	Fiesta de la Astronomía	MIM
	25 de marzo	Servicio Especial	U. de Chile vs Cobresal	Estadio Nacional
	30 de marzo	Servicio Especial	Colo Colo vs Everton	Estadio Monumental
Abril	03 de abril	Servicio Especial	Colo Colo vs Cerro Porteño	Estadio Monumental
	06 de abril	Servicio Especial	U. Católica vs Cobresal	Estadio Santa Laura
	07 de abril	Servicio Especial	U. de Chile vs Unión Española	Estadio Santa Laura
	13 de abril	Servicio Especial	Partyceo	Hipódromo de Chile
	14 de abril	Servicio Especial	U. de Chile vs Coquimbo Unido	Estadio Nacional
	14 de abril	Servicio Especial	Fiebre del Memo	Club Hípico
	15 de abril	Servicio Especial	Colo Colo vs Cobreloa	Estadio Monumental
	19, 20 y 21 de abril	Servicio Especial	Concierto Karol G	Estadio Nacional
	20 y 21 de abril	Servicio Especial	Festival Ultra Music	Espacio Riesco
	23 de abril	Servicio Especial	Concierto Jonas Brothers	Estadio Bicentenario La Florida
	23 de abril	Servicio Especial	Colo Colo vs Alianza Lima	Estadio Monumental
	17 y 28 de abril	Servicio Especial	Concierto Los Bunkers	Estadio Nacional
	28 de abril	Servicio Especial	Colo Colo vs Unión La Calera	Estadio Monumental
Mayo	09 de mayo	Servicio Especial	Colo Colo vs Fluminense	Estadio Monumental
	12 de mayo	Servicio Especial	Audax Italiano vs Colo Colo	Estadio Bicentenario La Florida
	18 de mayo	Servicio Especial	U. de Chile vs U. Católica	Estadio Nacional
	19 de mayo	Servicio Especial	Colo Colo vs Palestino	Estadio Monumental
	24 de mayo	Servicio Especial	Concierto Louis Tomlinson	Estadio Bicentenario La Florida
	26 de mayo	Servicio Especial	U. de Chile vs Ñublense	Estadio Nacional
Junio	02 de junio	Servicio Especial	Colo Colo vs Deportes Copiapó	Estadio Monumental
	11 de junio	Servicio Especial	Chile vs Paraguay	Estadio Nacional
	17 de junio	Servicio Especial	Municipal Puente Alto vs U. de Chile	Estadio Nacional
	26 de junio	Servicio Especial	Colo Colo vs Universitario	Estadio Monumental
	30 de junio	Servicio Especial	Colo Colo vs O'Higgins	Estadio Monumental

TABLA 6.5 | PROGRAMAS DE OPERACIÓN ESPECIALES | 2024

Julio	01 de julio	Servicio Especial	U. de Chile vs San Antonio Unido	Estadio Nacional
	13 de julio	Servicio Especial	Colo Colo vs Deportes Santa Cruz	Estadio Monumental
	14 de julio	Servicio Especial	U. de Chile vs Everton	Estadio Nacional
	21 de julio	Servicio Especial	Colo Colo vs Unión Española	Estadio Monumental
	27 de julio	Servicio Especial	Colo Colo vs O'Higgins	Estadio Monumental
Agosto	04 de agosto	Servicio Especial	U. de Chile vs Deportes Copiapó	Estadio Nacional
	10 de agosto	Servicio Especial	Traslado Recoleta – Estadio Nacional	Estadio Nacional
	10 de agosto	Servicio Especial	U. de Chile vs Colo Colo	Estadio Nacional
	13 de agosto	Servicio Especial	Colo Colo vs Junior de Barranquilla	Estadio Monumental
	16 de agosto	Servicio Especial	Colo Colo vs Coquimbo Unido	Estadio Monumental
	23 de agosto	Servicio Especial	U. de Chile vs Cobreloa	Estadio Nacional
	27 de agosto	Servicio Especial	U. de Chile vs Unión Española	Estadio Nacional
	29 de agosto	Servicio Especial	Colo Colo vs Ñublense	Estadio Monumental
Septiembre	07 de septiembre	Servicio Especial	Concierto Travis Scott	Estadio Bicentenario La Florida
	10 de septiembre	Servicio Especial	Chile vs Bolivia	Estadio Nacional
	15 de septiembre	Servicio Especial	U. de Chile vs Palestino	Estadio Nacional
	17 de septiembre	Servicio Especial	Concierto Journey-Deep Purple	Estadio Santa Laura
	17 de septiembre	Servicio Especial	Colo Colo vs River Plate	Estadio Monumental
	17, 18, 19, 20, 21 y 22 de septiembre	Servicio Especial	Refuerzos Fonda Parque O'Higgisns	Parque O'Higgins
	24 de septiembre	Servicio Especial	U. de Chile vs Huachipato	Estadio Nacional
	28 de septiembre	Servicio Especial	Adriatique X	Club Hípico
	28 de septiembre	Servicio Especial	Colo Colo vs Cobresal	Estadio Monumental
Octubre	03 de octubre	Servicio Especial	Colo Colo vs U. Católica	Estadio Monumental
	05 de octubre	Servicio Especial	U. de Chile vs Unión La Calera	Estadio Nacional
	06 de octubre	Servicio Especial	Colo Colo vs Audax Italiano	Estadio Monumental
	10 de octubre	Servicio Especial	Chile vs Brasil	Estadio Nacional
	11 y 12 de octubre	Servicio Especial	Concierto Paul McCartney	Estadio Monumental
	11 de octubre	Servicio Especial	Noche de Museos	
	13 de octubre	Servicio Especial	U. de Chile vs Coquimbo Unido	Estadio Nacional
	29 y 30 de octubre	Servicio Especial	Concierto Aventura	Estadio Nacional
	05 de octubre	Servicio Especial	Concierto Morat	Estadio Bicentenario La Florida
	29 de octubre	Servicio Especial	Colo Colo vs Magallanes	Estadio Monumental
Noviembre	01 de noviembre	Servicio Especial	Vibra Fest	Hipódromo de Chile
	02 de noviembre	Servicio Especial	Festival Knotfest	Parque Estadio Nacional
	03 de noviembre	Servicio Especial	Colo Colo vs Iquique	Estadio Monumental
	07 y 09 de noviembre	Servicio Especial	Festival Fauna Primaver	Parque Ciudad Empresarial
	08 de noviembre	Servicio Especial	Concierto Young Cister	Estadio Bicentenario La Florida
	10 de noviembre	Servicio Especial	U. de Chile vs Everton	Estadio Nacional
	15 de noviembre	Servicio Especial	Concierto Duki	Estadio Monumental
	16 y 17 de noviembre	Servicio Especial	Festival Creamfields 2024	Club Hípico
	19 de noviembre	Servicio Especial	Chile vs Venezuela	Estadio Nacional
	20 de noviembre	Servicio Especial	U. de Chile vs Ñublense	Estadio Nacional
	26 de noviembre	Servicio Especial	Feid	Estadio Monumental
	27 y 28 de noviembre	Servicio Especial	Iron Maiden	Estadio Nacional
Diciembre	07 de diciembre	Servicio Especial	Duelo de Leyendas	Estadio Monumental
	15 de diciembre	Servicio Especial	Santiago Rocks	Hipódromo de Chile
	21 de diciembre	Servicio Especial	Concierto Sinfónico	Estadio Nacional

6.6 SERVICIOS CON HORARIOS PROGRAMADOS

Algunos de los recorridos de buses, diurnos de baja frecuencia y nocturnos, han sido planificados con horarios establecidos de pasada por sus puntos de parada. Esto permite que los usuarios puedan tener mayor certeza de los horarios de llegada al paradero y programar sus viajes además de disminuir los tiempos de espera y dar mayor seguridad en horarios de menor flujo. Durante el año, 259 servicios mantuvieron al menos un periodo de operación bajo esta modalidad. En particular, se completó la malla nocturna, de forma que ahora la totalidad de los 43 servicios que operan en este período funcionan con horarios programados.

En la Tabla 6.6 se muestran los servicios con horarios programados en al menos un periodo a diciembre de 2024.

TABLA 6.6 | SERVICIOS CON HORARIOS PROGRAMADOS | 2024

U2	U3	U4	U5	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13
Subus Chile S.A.	Buses Vule S.A.	Express/Voy Santiago S.A.	Buses Metropolitana S.A.	Servicio de Transporte de Personas Santiago S.A.	Buses Alfa S.A.	Buses Omega S.A.	Santiago Transporte Urbano S.A.	RBU S antiago S.A.	Santiago Transporte Urbano S.A.	RBU Santiago S.A.
201	113	262N	118	106	105	102	104	B05	103	402
207	119	G04	110c	108	120	124	114	B06	107	403
210	125	G05	109N	401	410	213e	116	B11	117	404
211	301	G07	407	405	722	712	B14	B12	409	412
214	303	G08	422	419	B01	B02	C01	B15	411	418
216	307	G09	424	421	B03	B04	C02	B21	107c	425
224	314	G12	426	423	B07	B19	F01	B22	405c	428
225	321	G15	501	432N	B08	B33	F03	B27	406c	429
227	322	G37	502		B09	B02N	F07	B12c	C01c	430
230	302N		503		B10	C18	F08	B31N	D01	435
201e	346N		505		B13	F02	F10	C03	D02	401c
210v	D13		506		B16	F05	F11	C05	D03	B43
203N	E03		507		B17	F06	F13	C06	D05	444
204N	E05		508		B18	F09	F14	C07	D07	
264N	E06		510		B20	F12	F16	C09	D08	
G02	E10		511		B24	F15	F24	C11	D09	
G14	E11		513		B25	F18	F26	C13	D10	
G08v	E12		514		B26	F20	F27	C14	D11	
G23	E15c		516		B28	F25	F29	C15	D14	
	E16		517		B29	F33		C16	D15	
	E17		518		B32	F03c		C17	D16	
	H02		519		B36	F10c		C19	D17	
	H03		541N		B18e	F30N		C22	D18	
	H04		J01		B30N			C27	D20	
	H05		J02					C28	D26	
	H07		J04					C37	D03c	
	H08		J05					C02c	D07c	
	H09		J06					C06c	D17v	
	H12		J07							
	H13		J08							
	H14		J10							
	I01		J11							
	I03		J12							
	I04		J16							
	I05		J17							
	I08		J18							
	I09		J20							
	I11		J07e							
	I12									
	I13									
	I16									
	I18									
	I21									
	I22									
	I24									
	I25									
	I08N									
	I10N									
	I11N									
	I14N									

6.7 AUTOMATIZACIÓN

La planificación del Sistema de Transporte Público Metropolitano, así como sus procesos de mejora continua son apoyados con herramientas tecnológicas que entregan insumos para la toma de decisiones. Estos instrumentos de apoyo permiten analizar y planificar la operación del servicio de buses en tres ámbitos complementarios: recopilación y procesamiento de información de base, planificación de transporte y programación de flota.

Las herramientas tecnológicas que se utilizan para facilitar el análisis predictivo del Sistema y, de esta forma, lograr mayor eficiencia y ajuste a la demanda real de los usuarios, se describen a continuación:

SOFTWARE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN GPS Y BIP

Es un software que utiliza información geográfica, temporalmente referenciada, de la operación de la flota de buses y la información de uso de la tarjeta bip! para generar matrices de viaje, velocidades en la red vial e indicadores de desempeño. Actualmente se utiliza la herramienta APTTO[1].

[1] Licitación ID N° 926-12-LR23, 18 de Julio 2023

Las principales tareas realizadas bajo este servicio fueron las siguientes:

- Estimación de bajadas (para aproximadamente el 75% de las subidas en buses, Metro y Tren).
- Estimación de etapas de viajes, cantidad de viajes y perfiles de carga de buses.
- Reconstrucción de viajes a partir de información de uso de la tarjeta bip! y GPS de buses.
- Estimación de velocidades del Sistema a partir de información de GPS de buses.
- Distribución de pasajeros entre servicios en zonas pagas.

SOFTWARE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:

Esta herramienta permite estimar la demanda de los viajes frente a cambios significativos como podrían ser la entrada en operación de nuevas estaciones o líneas de metro y/o tren, cambios en la tarifa o modificaciones mayores de los recorridos de buses. Actualmente se utiliza la herramienta EMME [2]

[2] Licitación ID N° 926-7-LR21, 26 de agosto 2021.

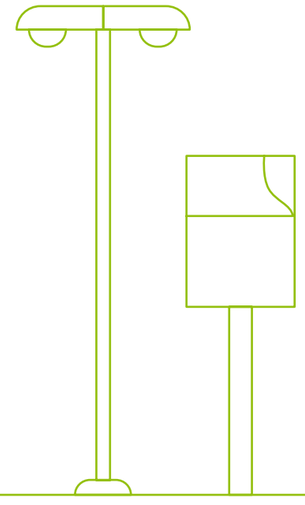
Las principales tareas realizadas bajo este servicio fueron las siguientes:

- Actualización de los modelos de asignación a abril 2024 para periodos Punta Mañana y Punta Tarde.
- Proyección de demanda y velocidades a 2028, para evaluación del impacto de proyectos de transporte masivo (Metro L7 y trenes suburbanos) sobre la red de buses

SERVICIO DE PROGRAMACIÓN DE TRANSPORTE:

Permite generar la programación de buses a modo de cumplir con requerimientos dados en un programa de operación específico.

Esta herramienta ha permitido el análisis del comportamiento de la flota en más de 50 escenarios, lo que es clave para simular los planes de operación, validar estrategias y verificar hipótesis con respecto a ajustes en la programación de buses. Se destaca su uso para el análisis de escenarios de los procesos de licitación de vías impulsados por el DTPM.



6.8 INDICADORES DE LA OPERACIÓN DE BUSES

Para el DTPM, garantizar el correcto desempeño operacional de los servicios de transporte es una prioridad. Por ello, realiza mediciones periódicas de frecuencia, regularidad y capacidad de transporte, ya que estos indicadores son fundamentales para la experiencia de viaje de las personas usuarias.

Estos indicadores son revisados regularmente y, en caso de que alguno se encuentre por debajo de los niveles de cumplimiento establecido en los contratos, las empresas operadoras pueden enfrentar reducciones en sus ingresos o multas por incumplir los estándares de calidad.

El cálculo de estos indicadores se basa en las expediciones realizadas. Para los indicadores de regularidad, se mide el horario de paso de los buses en los puntos de control dentro de la ruta, utilizando la información proporcionada por los sistemas GPS.

Actualmente, existen dos modalidades contractuales en vigor, cada una con diferentes indicadores: la primera, vigente desde 2012, y la segunda, implementada desde 2022.

6.8.1 CONTRATOS 2012

FRECUENCIA Y REGULARIDAD

Para determinar si los buses están cumpliendo con la frecuencia y la regularidad requerida existen dos índices que son usados con ese fin, ellos son:

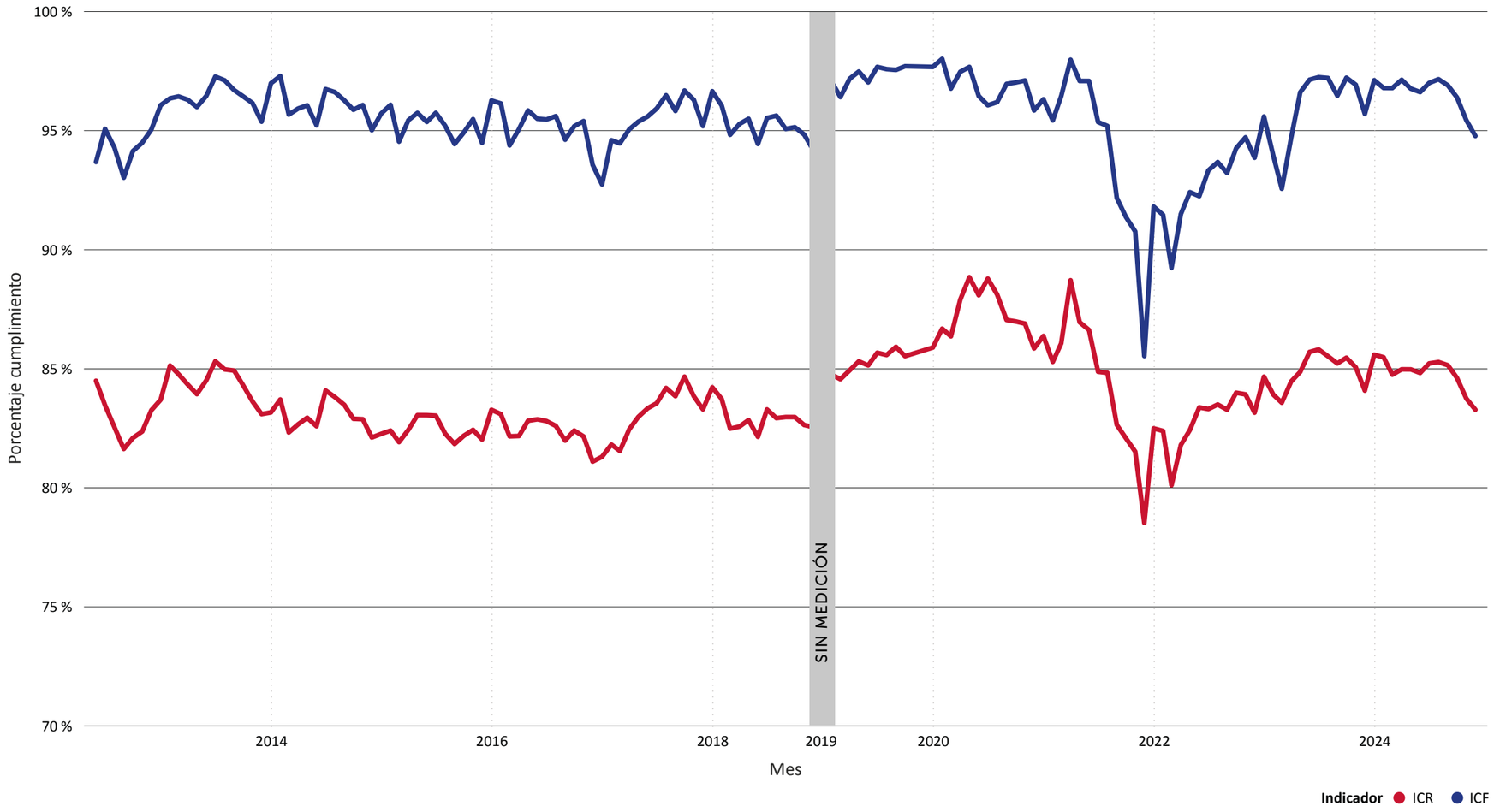
El Índice de Cumplimiento de Frecuencia (ICF) se determina al comparar la cantidad de expediciones realizadas efectivamente por el concesionario y la cantidad de expediciones planificadas en el programa de operación. Esta medición busca lograr que los tiempos de espera de los usuarios del Sistema no se vean aumentados a causa de una menor disponibilidad de la flota en circulación que la estipulada.

El Índice de Cumplimiento de Regularidad (ICR-I) es la relación entre los intervalos que cumplen con el tiempo aceptable[1] y los intervalos programados[2], y se obtiene comparando los intervalos entre buses en el punto de inicio y puntos de control en ruta de cada servicio y su desviación respecto de lo programado. El propósito del ICR-I es evitar que los usuarios se vean afectados en sus tiempos de espera por la impuntualidad de los servicios o de tiempos que exceden los intervalos de salida de los buses.

[1] Tiempo aceptable: Corresponde a la suma entre el intervalo programado y su holgura, para cada servicio-sentido-periodo
[2] Intervalo programado: corresponde al intervalo de tiempo programado entre dos buses del mismo servicio-sentido-periodo



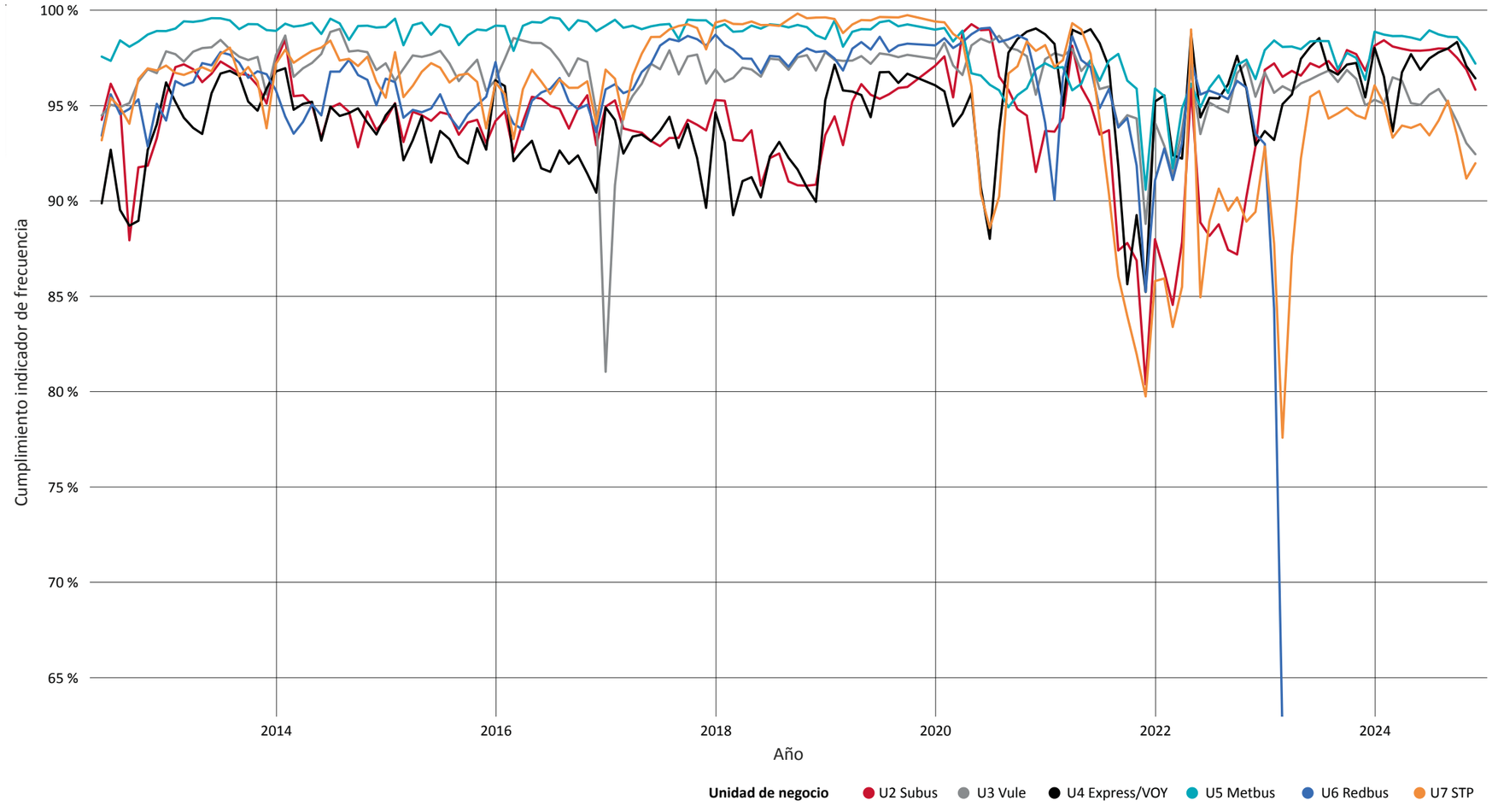
GRÁFICO 6.1 | EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE FRECUENCIA (ICF) Y REGULARIDAD (ICR-I) | 2012 – 2024



En 2024, el ICF del Sistema alcanzó un promedio del cumplimiento del 96,5%, levemente superior al 95,8% registrado en el período anterior. Por su parte, el ICR presentó un cumplimiento del 84,8%, manteniéndose cercano al 84,5% obtenido en 2023. Ver en anexos las tablas A15 y A16.

Notas:
(1) Debido al contexto social del país y la consecuente grave afectación de la operación de buses, no se realizó medición de indicadores operacionales en meses de noviembre y diciembre de 2019
(2) Se reportan los datos de indicadores que corresponden a resultados preliminares disponibles a la fecha de este informe.

GRÁFICO 6.2 | EVOLUCIÓN MENSUAL DEL INDICADOR DE FRECUENCIA, POR UNIDAD DE NEGOCIO | 2012 – 2024

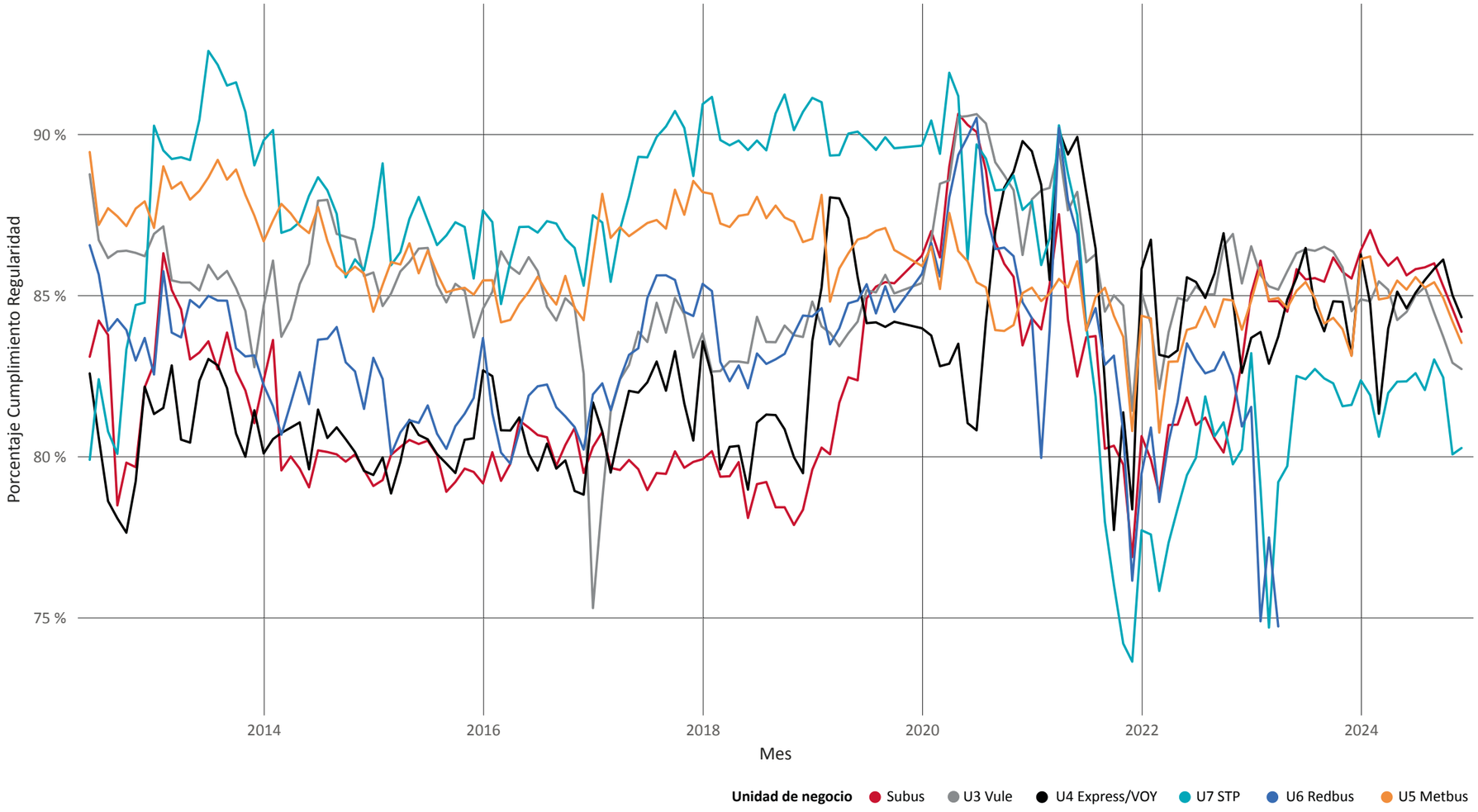


A nivel de frecuencia, el operador con mejor desempeño fue Metbus, empresa que obtuvo un 98,5% de cumplimiento. Subus es el segundo operador con mejor desempeño, con un 97,7% de cumplimiento del índice. En la parte baja del indicador, se encuentra STP, con un 93,8% de cumplimiento. Ver en anexos la tabla A15.

Notas:

(1) Debido al contexto social del país y la consecuente grave afectación de la operación de buses, no se realizó medición de indicadores operacionales en meses de noviembre y diciembre de 2019
(2) Se reportan los datos de indicadores que corresponden a resultados preliminares disponibles a la fecha de este informe.

GRÁFICO 6.3 | EVOLUCIÓN MENSUAL DEL INDICADOR DE REGULARIDAD, POR UNIDAD DE NEGOCIO 2012 – 2024



En cuanto a la regularidad de los servicios, Subus fue la empresa con el cumplimiento más alto del Sistema, con un 85,7%, seguido por Metbus con un cumplimiento del 85,1% y, por último, STP con un 81,8%. Ver en anexos la tabla A16.

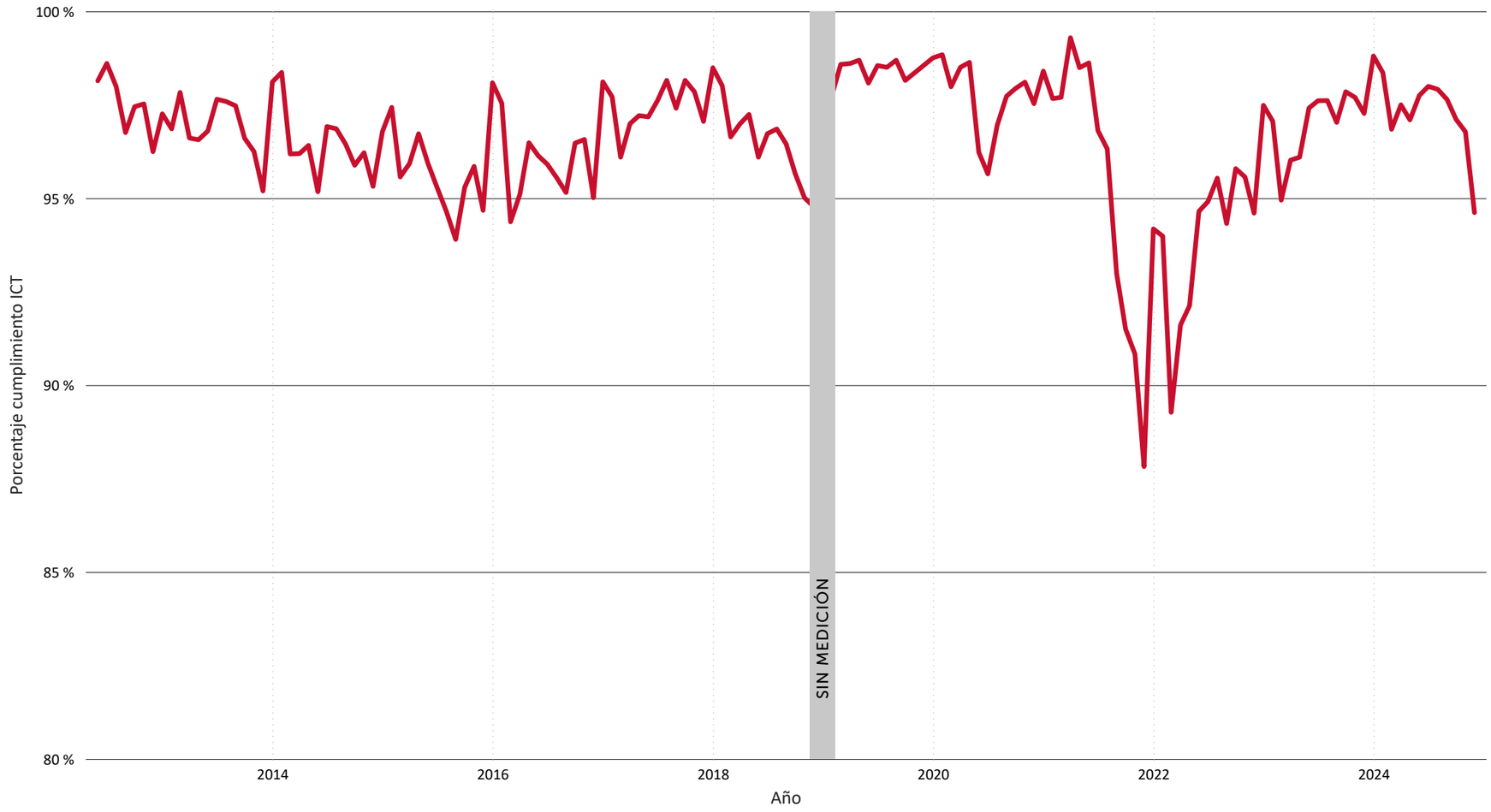
Notas:

(1) Debido al contexto social del país y la consecuente grave afectación de la operación de buses, no se realizó medición de indicadores operacionales en meses de noviembre y diciembre de 2019
(2) Se reportan los datos de indicadores que corresponden a resultados preliminares disponibles a la fecha de este informe.

CAPACIDAD DE TRANSPORTE

El Índice de Cumplimiento de la Capacidad de Transporte (ICT) compara las plazas-kilómetro efectivamente prestadas por las empresas prestadoras de servicios con las plazas-kilómetro planificadas. Con base en este índice se calculan los kilómetros efectivos y oportunamente prestados, considerados para el pago de kilómetros recorridos a cada prestador de servicios. Las variables más significativas de la fórmula de cálculo de este indicador son la velocidad y el cumplimiento de la frecuencia.

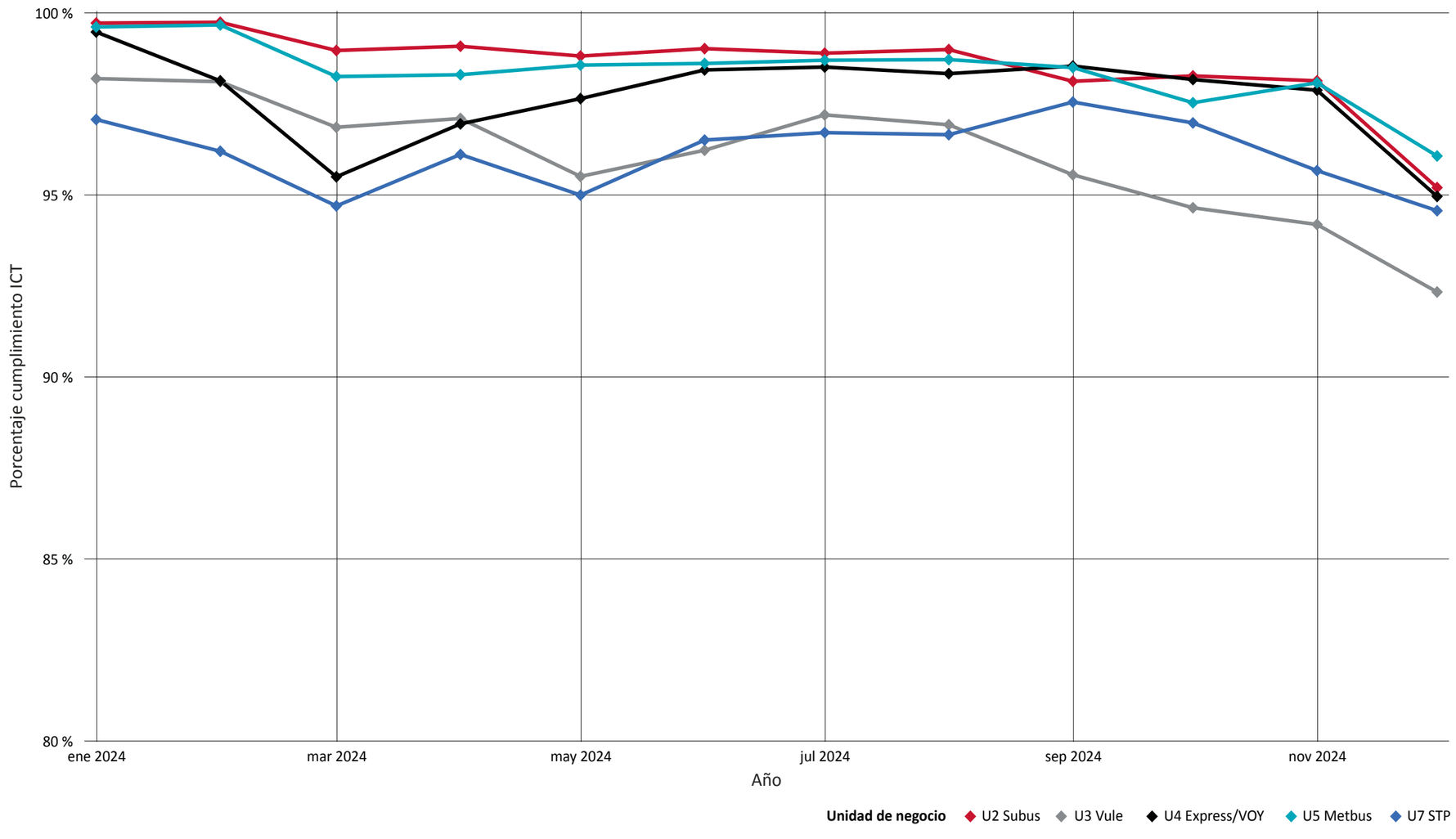
GRÁFICO 6.4 | EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE (ICT) 2012 – 2024



*Debido al contexto social del país y la consecuente afectación de la operación de buses, no se realizó medición de indicadores durante noviembre y diciembre de 2019

GRÁFICO 6.5 | EVOLUCIÓN MENSUAL DEL ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE (ICT) POR UNIDAD DE NEGOCIO | 2024

Durante el año 2024, el operador con mejor cumplimiento en este índice fue la Empresa Subus, con un 98,6% de ICT promedio anual, seguido por Metbus con un 98,4%. Por otro lado, STP presentó el menor valor de capacidad de transporte del año, con un 96,1% promedio para 2024.



6.8.2 CONTRATOS 2021

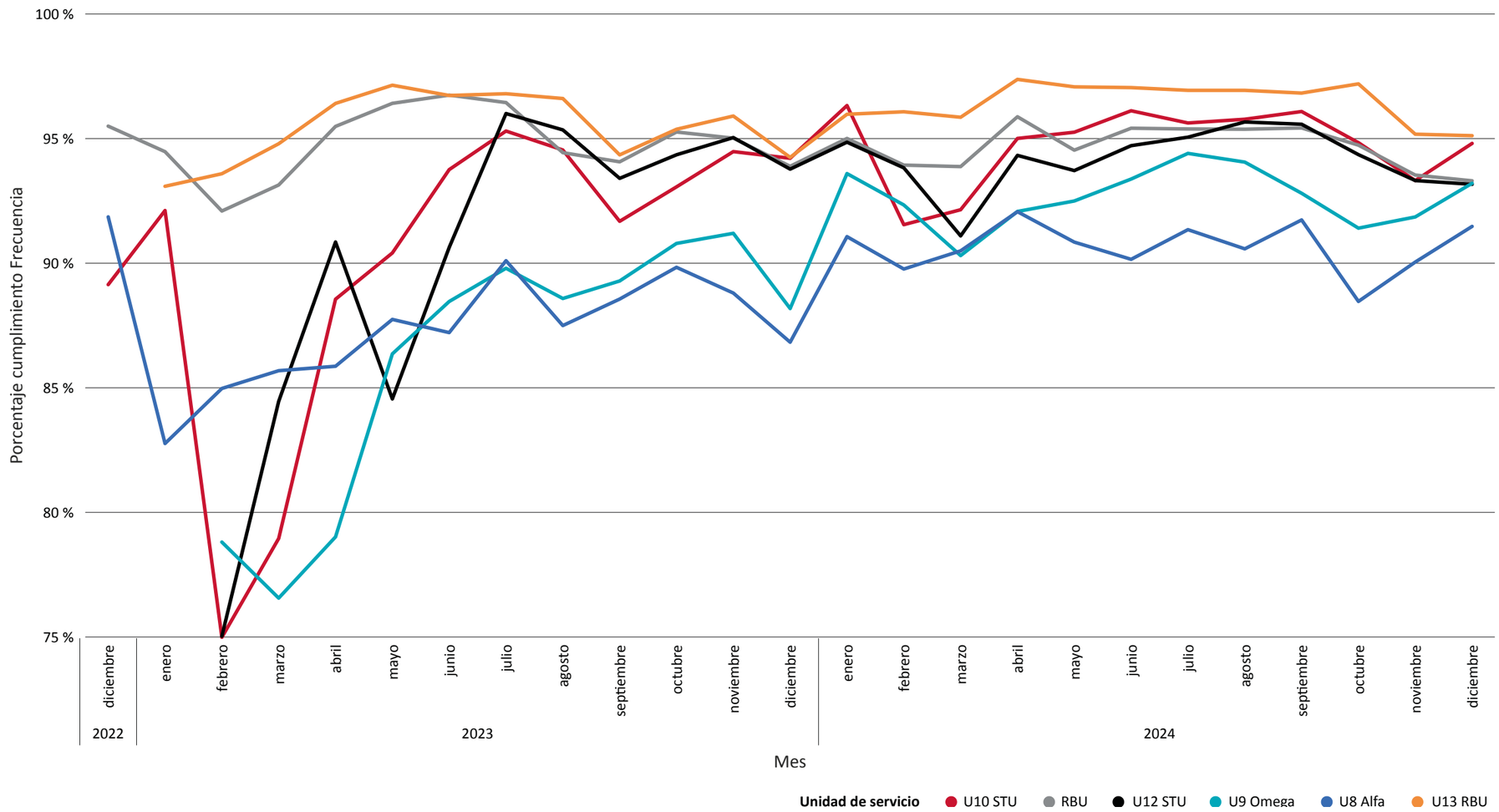
INDICADOR DE FRECUENCIA – PLAZAS

El Índice de Cumplimiento de Frecuencia y Plazas (ICFP) determina si la operación del concesionario en cada servicio-sentido-periodo corresponde a la planificada dentro del programa de operación, considerando el número de despachos realizados en el periodo y las asociadas a estos. Con base en este índice se calculan los kilómetros válidos prestados, considerados para el pago de kilómetros recorridos a cada prestador de servicios.

Entre diciembre 2022 y mayo 2023, con el inicio de operación de los nuevos concesionarios, el indicador presentó grandes variaciones. Sin embargo, a partir del segundo semestre de 2023, alcanzó una mayor estabilidad, manteniéndose por encima del 92% a nivel de Sistema al cierre de 2024.

De acuerdo a los resultados preliminares presentados en el gráfico 6.6, la empresa operadora con mejor desempeño durante el año fue U13 - RBU, empresa que obtuvo un 96,4% de cumplimiento promedio durante el año, seguido por U10 – STU con un 94,7%. Por el contrario, la empresa con el indicador más bajo fue Omega y Alfa, de Metropol con un 92,6% y 90,6% promedio en el año respectivamente.

GRÁFICO 6.6 | EVOLUCIÓN MENSUAL DEL INDICADOR DE FRECUENCIA - PLAZAS, POR UNIDAD DE SERVICIO | 2022 – 2024



(1) Inicio de operación U13 RBU 14 de enero 2023, U12 STU 18 de febrero 2023 y U9 Metropol 25 de febrero 2023
(2) Se reportan los datos de indicadores que corresponden a resultados preliminares disponibles a la fecha de este informe.

INDICADOR DE ESPERA

El indicador de espera busca medir y resguardar el impacto de la regularidad del operador en el tiempo de espera de los usuarios. Mide el tiempo de espera real a lo largo de toda la ruta y luego lo compara con un tiempo de espera aceptable, que incorpora atributos de cada servicio, como el largo de este y la frecuencia de los despachos en el periodo. Un indicador del noventa por ciento (90%) significa que un 90% corresponde al tiempo de espera en condiciones ideales y el otro 10% corresponde al tiempo que las personas esperaron por sobre lo ideal.

A diferencia del ICFP, un buen desempeño de este indicador se traduce en un incentivo económico adicional para el concesionario, generando un interés en brindar un servicio con bajos tiempos de espera para las personas usuarias.

En cuanto al indicador de espera, U13 – RBU fue el operador con el mejor tiempo de espera del Sistema, con un 90,1% promedio durante el año, seguido por U10 - STU con un 86,3%. En la parte baja del cuadro está Alfa con un 84,1%.

GRÁFICO 6.7 | EVOLUCIÓN MENSUAL DEL INDICADOR DE ESPERA, POR UNIDAD DE SERVICIO | 2022 – 2024

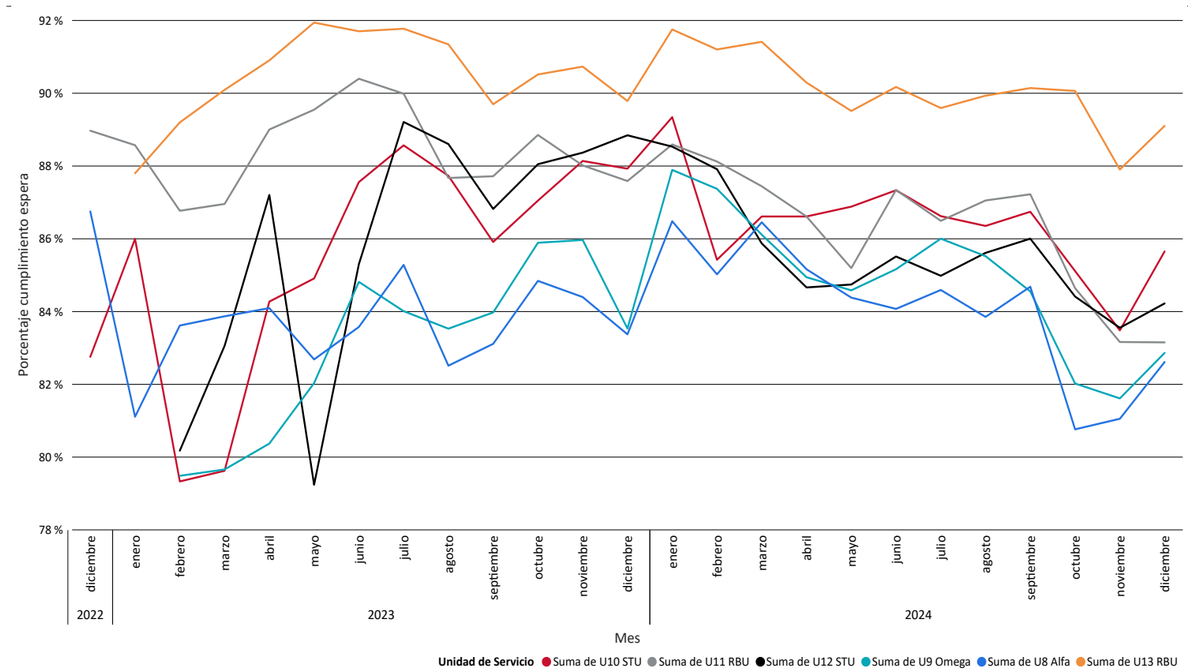
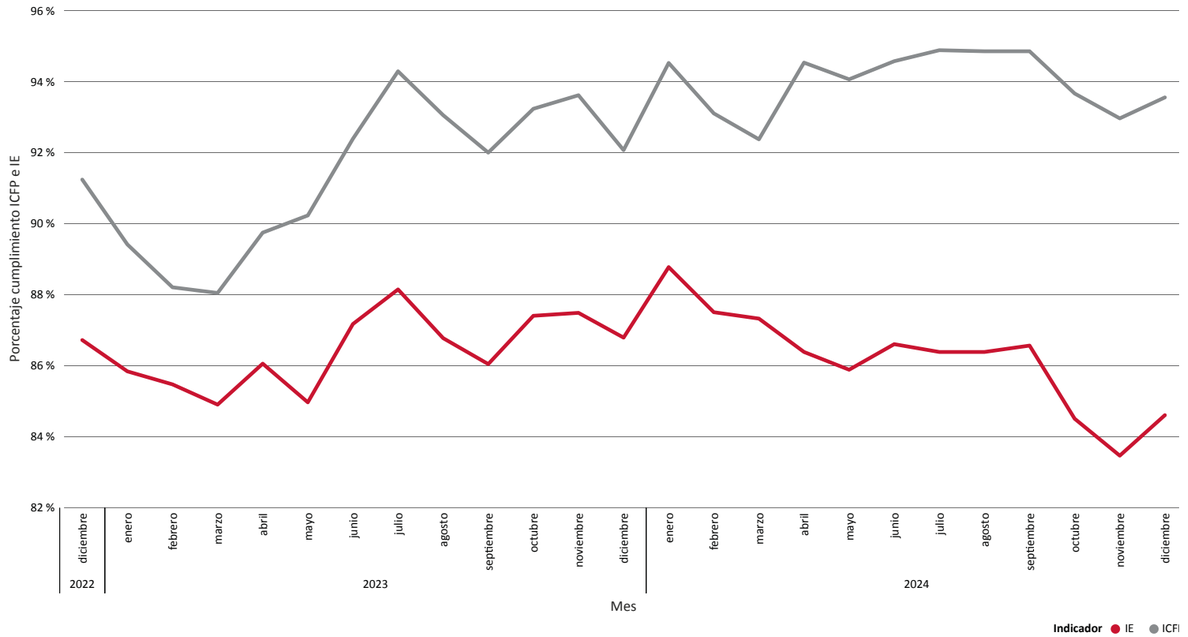


GRÁFICO 6.8 | EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE FRECUENCIA PLAZAS (ICFP) Y ESPERA (IE) | 2022 – 2024



(1) Inicio de operación U13 RBU 14 de enero 2023, U12 STU 18 de febrero 2023 y U9 Metropol 25 de febrero 2023
(2) Se reportan los datos de indicadores que corresponden a resultados preliminares disponibles a la fecha de este informe.

6.8.3 VELOCIDAD DE LOS VEHÍCULOS EN SUPERFICIE

La velocidad es un elemento determinante en el desempeño operacional de los buses. Cuando los buses transitan a mayor velocidad, es posible observar situaciones ideales en la operación de transporte público: los usuarios perciben menores tiempos de viaje y de espera; aumenta la certeza de la operación de frecuencias programadas y, con ello, la regularidad de los servicios; y los costos de operación del Sistema tienden a reducirse.

Por eso, es altamente deseable aumentar y/o consolidar estrategias que aseguren una alta velocidad en la operación de buses, como el reforzamiento de la red de vías prioritarias para buses y vehículos de emergencia.

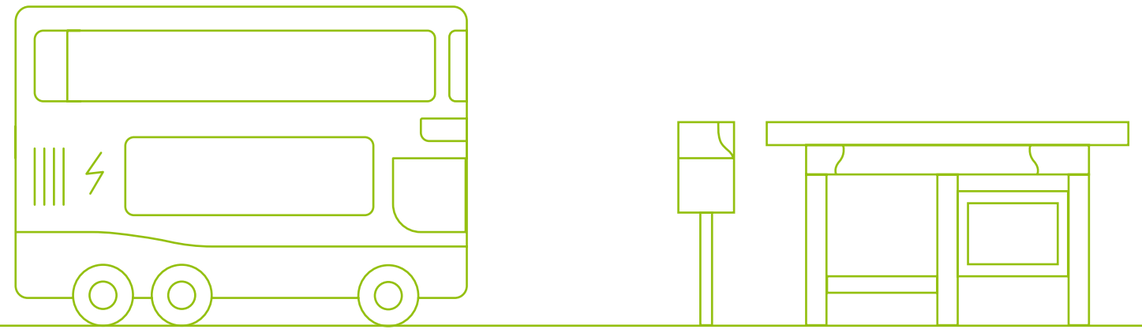
Para determinar la velocidad de los buses que circulan en la ciudad se recurre a los registros de posicionamiento GPS que poseen los vehículos, y para obtener la velocidad media del Sistema, se calcula dividiendo la suma de las distancias recorridas y la suma de los tiempos de viaje de todos los buses que hacen recorridos comerciales en la ciudad.

La Tabla 6.7 presenta la velocidad media de los servicios de buses en día laboral en 2024.

TABLA 6.7 | VELOCIDAD MEDIA DE LOS SERVICIOS DE BUSES EN DÍA LABORAL | 2024

	Día Laboral	Punta Mañana	Punta Tarde
Velocidad Promedio (km/hr)	18,57	16,92	17,16

(*) De marzo a diciembre (excluyendo julio)

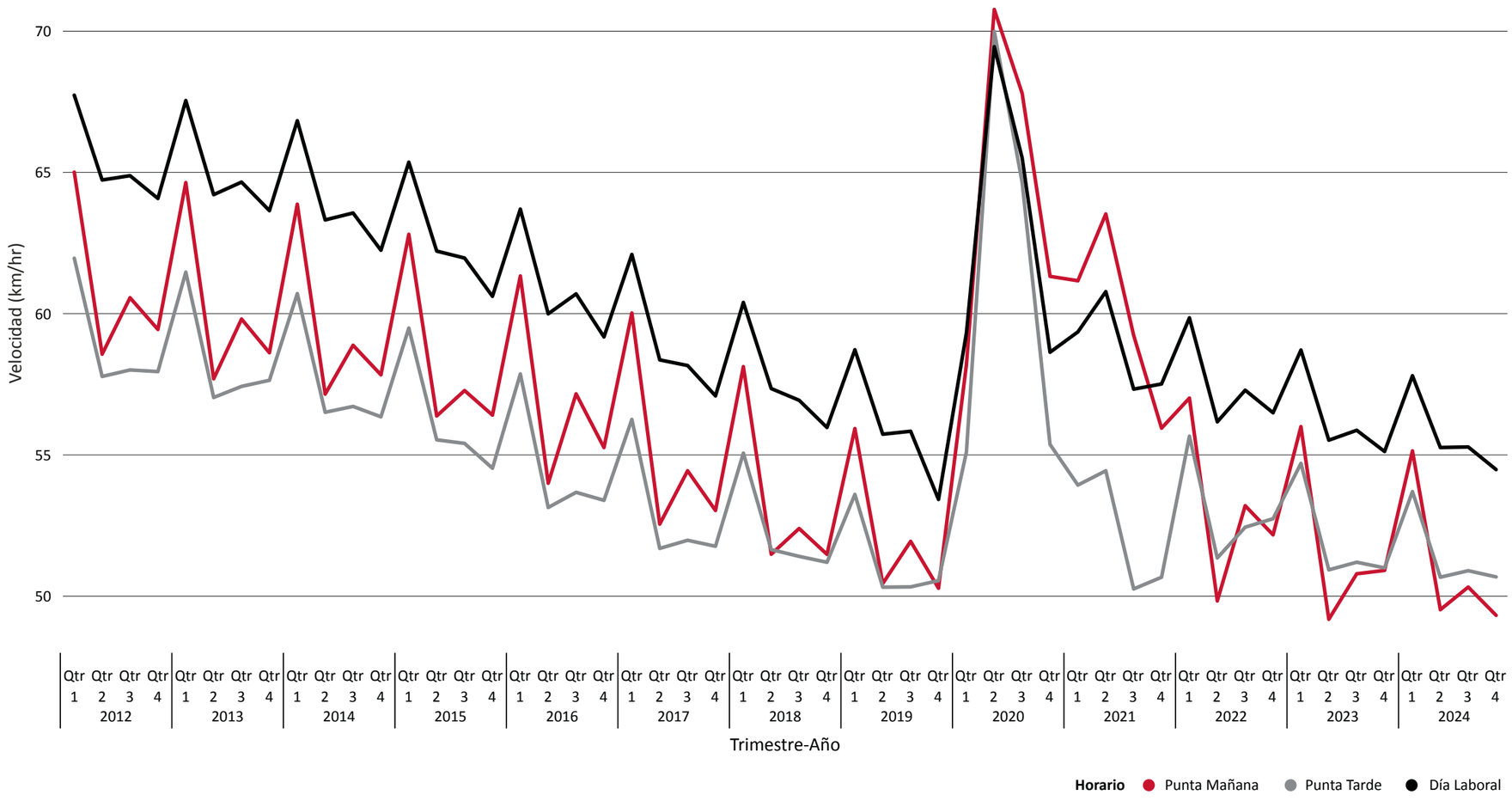


En el 2024, la velocidad promedio anual de día laboral fue de 18,3 km/h. A partir de 2021 se ha producido una disminución en las velocidades de operación de los buses en comparación a lo que había ocurrido en 2020, durante la pandemia, cuando se produjeron velocidades relativamente altas. En temporada normal (marzo a diciembre, sin considerar julio) las velocidades alcanzan valores levemente inferiores a los de 2023.

Comparando periodos de Punta Mañana y Punta Tarde, se observa que en promedio la velocidad es de 16,9 km/hr y 17,2 km/hr respectivamente, que en temporada normal es levemente inferior, 16,35 y 16,91 km/hr respectivamente.

La evolución anual de velocidades de los servicios de buses en día laboral se muestra en el gráfico 6.9.

GRÁFICO 6.9 | EVOLUTIVO DE VELOCIDAD MEDIA DE LOS SERVICIOS DE BUSES EN DÍA LABORAL | 2012 – 2024



6.8.4 ATENCIÓN AL USUARIO

El Indicador de Calidad de Atención al Usuario (ICA) se calcula sobre la base de una serie de atributos que dan cuenta de la calidad de la atención a los usuarios de buses en ruta. Su medición se realiza a través de pasajeros incógnitos, quienes verifican aspectos como la conducción y el comportamiento del personal de conducción del bus, la correcta aplicación del manual de normas gráficas vigente y la adecuada entrega de información a los usuarios en letreros fijos y variables. La medición de este indicador se realiza mensualmente mediante una muestra aleatoria del 21% de los buses de cada empresa. Actualmente se encuentra en vigencia dos modalidades contractuales en las que se mide este indicador con ciertas diferencias metodológicas; el primero de ellos tiene vigencia desde 2012 (UN) y el segundo desde 2022 (US). Ver en anexo tabla A18.

El Indicador de Calidad de Atención mide el nivel de prestación de las empresas operadoras durante la operación del bus en los respectivos servicios. Para el caso de las Unidades de Negocio, el 2024 mantiene un resultado constante del indicador en torno a 87%. En cuanto a las Unidades de Servicio, su promedio anual es aproximadamente un 82%, lo que se explica por el descenso de los resultados a partir de julio en adelante.

GRÁFICO 6.10 | EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO (ICA) | 2024



6.8.5 CALIDAD DE SERVICIO DE LOS OPERADORES DE BUSES

El DTPM publica trimestralmente el "Ranking de Calidad de Servicio de las Empresas Operadoras del Sistema de Transporte Público", que tiene como objeto dar a conocer los resultados de las mediciones, la evolución y el grado de cumplimiento de las Unidades de Negocio y de las Unidades de Servicio, respecto de los indicadores asociados a Frecuencia y Regularidad, que son las variables de mayor impacto en la calidad de servicio entregada a usuarias y usuarios.

En relación con las Unidades de Negocio, la tabla 6.8 muestra el ranking del indicador de frecuencia (ICF) y del indicador de regularidad (ICR-i) medidos para el día completo durante el tercer trimestre de 2024. Los resultados revelan que el ICF varió entre un 98,7% y un 94,2%, con METBUS en la primera posición. Por su parte, el ICR-i osciló entre un 85,9% y un 82,5%, siendo SUBUS la empresa mejor posicionada.

TABLA 6.8 | RESULTADO DE INDICADORES DE FRECUENCIA Y REGULARIDAD POR DÍA COMPLETO| JULIO - SEPT 2024

Promedio ICF Anual		Promedio ICR-I Anual	
Empresa	%	Empresa	%
Metbus	98,69	Subus	85,87
Subus	97,90	Voy Santiago	85,42
Voy Santiago	97,69	Metbus	85,38
Vule	95,47	Vule	84,90
STP	94,24	STP	82,53

Fuente: "Ranking N°49 de Calidad de Servicio de Empresas Operadoras del Sistema de Transporte Público" (Tercer Trimestre 2024). Información disponible hasta Febrero de 2025.



En cuanto a las Unidades de Servicio, la tabla 6.9 presenta los resultados de los indicadores de espera (IE) y de cumplimiento de frecuencias y plazas (ICFP) para el día completo durante el tercer trimestre de 2024. RBU encabeza el ranking con un cumplimiento del 89,7% en IE y del 93,8% en ICFP. En contraste, la empresa Metropol, con su unidad Alfa, ocupa la última posición en ambos indicadores, registrando un desempeño del 83,1% en IE y del 91,0% en ICFP.

TABLA 6.9 | RESULTADO DE INDICADORES IE Y ICFP POR DÍA COMPLETO | JULIO – SEPT 2024

Promedio IE		Promedio ICFP	
Unidad de Servicio	%	Unidad de Servicio	%
U13 - RBU	89,69	U13 - RBU	93,83
U11 - RBU	86,86	U10 - STU	95,64
U10 - STU	86,43	U12 - STU	95,4
U12 - STU	85,41	U11 - RBU	95,34
U9 - Metropol Omega	85,35	U9 - Metropol Omega	93,75
U8 - Metropol Alfa	84,13	U8 - Metropol Alfa	90,98

Fuente: Ranking N°49 de Calidad de Servicio de Empresas Operadoras del Sistema de Transporte Público" (Tercer Trimestre 2024). Información disponible hasta Febrero de 2025.

Los informes trimestrales se encuentran disponibles en el sitio https://www.dtpm.cl/index.php/documentos/ranking-calidad-de-servicio



6.9 MANTENIMIENTO DE BUSES

El control del mantenimiento de los buses es fundamental para mantener las condiciones técnicas y de seguridad de la flota en el Sistema, puesto que permite mejorar los índices de seguridad, calidad de servicio, sostenibilidad y confiablidad de la Flota durante su vida útil. Por ello, el DTPM cuenta con diferentes mecanismos de control del mantenimiento, calidad y seguridad de la flota, efectuados por la Coordinación de Mantenimiento y Seguridad de Flota (CMSF) que permiten monitorear periódicamente el estado mecánico, de conservación, seguridad y confiabilidad de los buses.

6.9.1 MECANISMOS DE CONTROL DEL MANTENIMIENTO, CALIDAD Y SEGURIDAD DE FLOTA

El DTPM, a través de la Coordinación de Mantenimiento y Seguridad de Flota, realiza controles, fiscalizaciones y seguimientos periódicos —in situ— a toda la flota de buses, para monitorear el cumplimiento de cada empresa sobre el mantenimiento preventivo de los buses, incluyendo chasis, carrocería, calidad, seguridad y conservación vehicular, asegurando los estándares de calidad y seguridad a las personas usuarias y conductores(as). Adicionalmente, se exige la documentación al día de los buses entre ellos la obtención obligatoria de certificados de revisión técnica y de gases que se realiza en las Plantas de Revisión Técnica.

Durante 2024, se realizaron 198.137 procesos de fiscalización de buses los cuales han sido efectuado por las vías de la ciudad al momento de estar un bus en servicio, como también en las dependencias del Centro de Control y Certificación Vehicular (3CV)[1] y en cada uno de los terminales de los operadores, como también se han realizado procesos de certificación de buses con empresas certificadoras calificadas, siendo su detalle:

[1] El centro de Control y Certificación Vehicular, conocido como 3CV, es un programa del MTT que controla el cumplimiento de la normativa vigente.

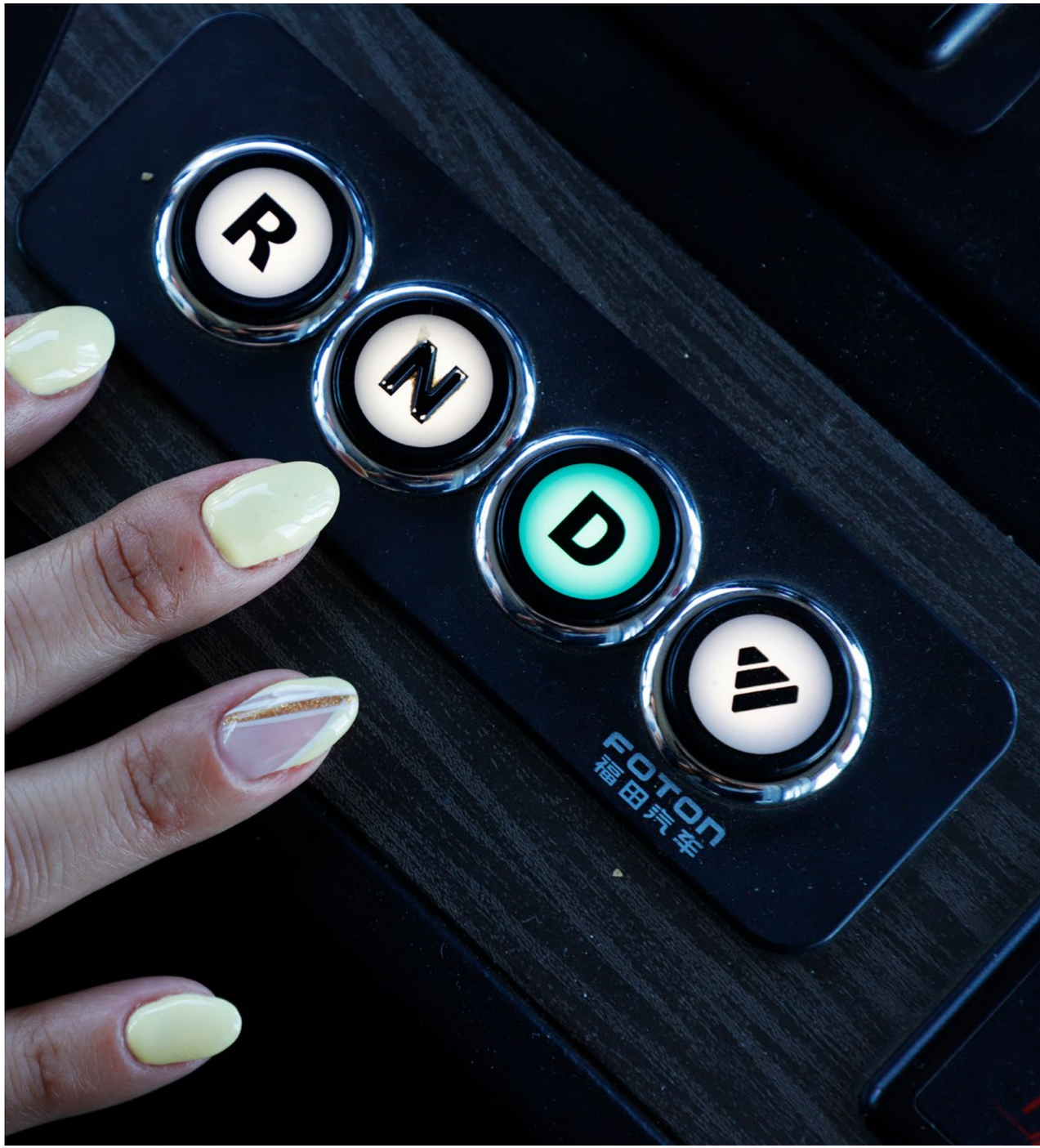


A. **Control de ICV:** Mecanismo de control evaluado mediante el Indicador de Calidad de los Vehículos (ICV), que aplica para las Unidades de negocio U2, U3, U4, U5 y U7, donde considera 21 atributos relacionados con aspectos mecánicos, conservación, limpieza y de seguridad de los buses. Su medición se realiza periódicamente en buses, en las dependencias de los concesionarios antes de iniciar un servicio comercial. El indicador se calcula mensualmente sobre una muestra aleatoria mínima del 14% sobre la flota de cada concesionario y, en caso de detección de incumplimientos, se puede sancionar según lo estipulado en los contratos respectivos.

   Hasta el 31 de diciembre se efectuaron 8.072 controles de buses; 3.289 corresponden a buses con estándar Transantiago y 4.783 a buses estándar Red con un cumplimiento de 86.2% y 92,8% respectivamente, con un promedio para la totalidad de flota de 90,1%, siendo los atributos mejor evaluados (sobre un 98% de cumplimiento):

- "El freno de estacionamiento funciona correctamente"
- "Inexistencia de derrames y/o pérdidas de líquidos"
- "El aire acondicionado"
- "El sistema de bloqueo automático de puertas"
- "Los asideros y/o pasamanos están todos disponibles y en buen estado"
- "El Letrero Frontal Superior Variable, Lateral(es) y Trasero (los ruteros electrónicos) funcionan correctamente."
- "La cabina del conductor está en óptimas condiciones"
- "El acceso, la zona, rampa y accesorios para personas con movilidad reducida, al interior del vehículo, se encuentra en buen estado".

Por el contrario, los atributos peor evaluados fueron: "La carrocería exterior del vehículo está sin daños y/o elementos faltantes" y "Los elementos de seguridad y sus mecanismos de activación funcionan correctamente", con un 63% y un 68% de cumplimiento respectivamente.

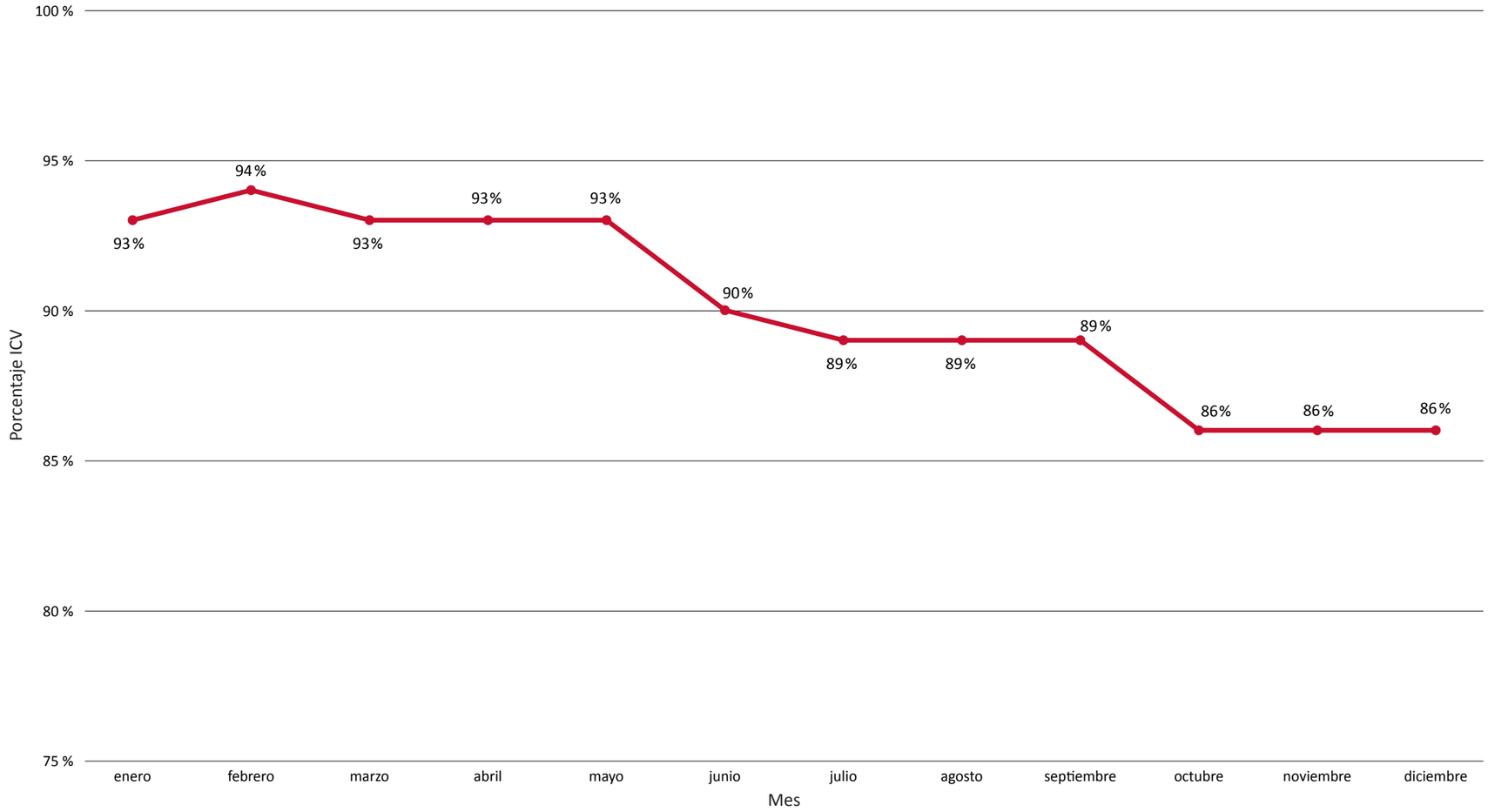


B. Control de ICA: Se realizaron 13.732 procesos de levantamiento de información, en el cual se revisan atributos tales como que la señalización interior esté correctamente instalada, conducción, el bus cuente con leyenda "Informaciones y Reclamos" bien ubicada y legible, el bus tiene funcionando el velocímetro. El cumplimiento fue 68%.

C. Control de ICA RUTA: Corresponde a un indicador contractual que mide a los concesionarios de vías mediante un control aleatorio de buses en servicio comercial. Este control, evalúa 13 atributos relacionados con calidad y seguridad en los servicios.

Se evaluaron 7.620 buses lo que permitió levantar información relacionada con la conducción, letreros electrónicos de información variable, wifi y aire acondicionado, resultando con niveles de cumplimiento de hasta un 98,5%, 97,7%, 46,0% y 38,0% respectivamente.

GRÁFICO 6.11 | EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE CALIDAD DE LOS VEHÍCULOS (ICV) | 2024



D. Control de ICA TERMINAL: Corresponde a un indicador contractual que mide a los concesionarios de vías mediante un control aleatorio de buses en servicio comercial, evaluando 5 atributos relacionados con calidad y Limpieza de los buses.

Se evaluaron 7.914 buses lo que permitió levantar información relacionada con funcionamiento de puertos USB, letreros electrónicos de información variable y limpieza interior de los buses resultando con niveles de cumplimiento de hasta un 94,2%, 99,8% y 68,9% respectivamente.

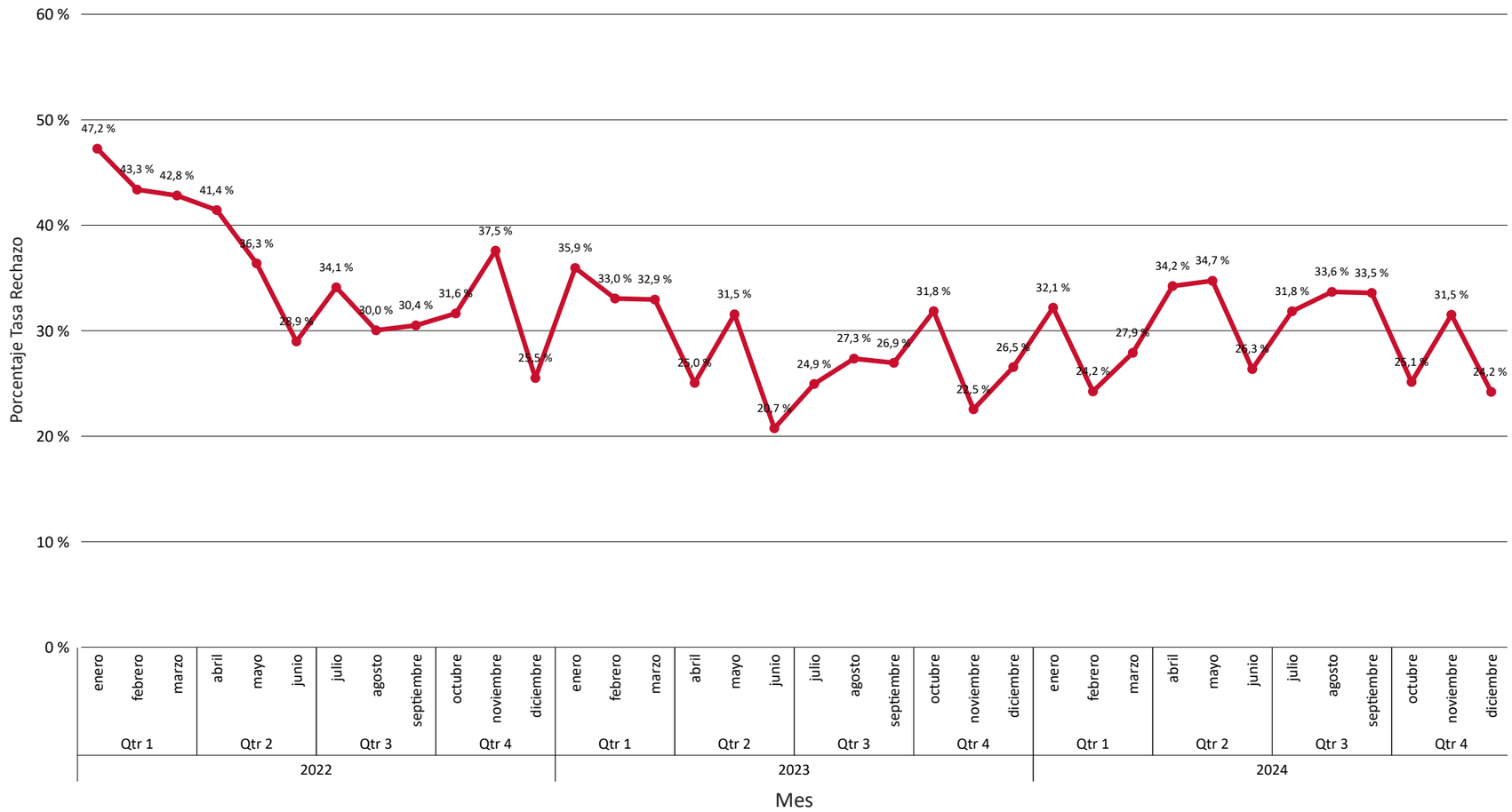
E. Revisión de buses en servicio: Se fiscalizaron 31.185 buses en servicio gracias al apoyo del Programa Nacional de Fiscalización (PNF). En este proceso se cursaron 8.834 infracciones y se detectaron 16.177 desperfectos o incumplimientos que fueron informados al Juzgado de Policía Local respectivo. Durante estos procesos, se debieron retirar un total 11 buses a los corrales municipales por ser detectados que no cumplían las condiciones técnicas y/o emisiones en base a la normativa vigente. Además de lo anterior, la CSMF, realizó las solicitudes a cada operador para que entregue solución de cada incumplimiento y así dar respuesta a estas problemáticas minimizando los impactos a la ciudadanía.

Por otra parte, la tasa de rechazo fue de un 28,07% 1 punto menos que el año 2023 (29,07%), lo que se traduce en buses de mejor calidad y seguridad en servicio para los usuarios(as) y conductores(as) del Sistema de Transporte Público Metropolitano, en una mejor estrategia de fiscalización y una reducción de falencias técnicas detectadas comparado con años anteriores.

Actualmente, uno de cada tres buses, en promedio, es multado en servicio, lo que es una reducción significativa de las multas considerando que antes de 2019 un 90% de ellos era detectado con algún desperfecto que ameritaba sanción.

El control periódico, seguimiento y gestión, ayudan a minimizar los impactos negativos en la flota, trayendo como consecuencia buses de mejor calidad y seguridad a los usuarios del Sistema de Transporte Público Metropolitano lo que finalmente mejora la experiencia de viaje del usuario.

GRÁFICO 6.12 | EVOLUCIÓN DE LA TASA DE RECHAZO DE VEHÍCULOS CONTROLADOS | 2024



F. Revisión de buses saliendo a servicio: Los observadores DTPM se ubican periódicamente en puntos estratégicos de la salida de buses de los terminales de las empresas operadoras con la finalidad de fiscalizar las condiciones de técnicas, conservación y seguridad de los buses antes que inicien un nuevo servicio. Durante el año, 5.626 buses fueron controlados y se detectaron 11.184 desperfectos y que los Operadores debieron reparar en un plazo no mayor a diez días hábiles.

G. Revisión programada de buses bajo Pauta DTPM: Este mecanismo de control se ejecuta mediante una planificación semanal de control de flota construyendo un programa de trabajo periódico en cada uno de los terminales de los operadores y cuya finalidad es verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas de calidad y seguridad de los buses abordando elementos y/o componentes comprendidos en la carrocería interior y exterior del bus, como aquellos que puedan generar un impacto en la seguridad vial, todos reunidos en una pauta de inspección que aborda hasta 44 puntos claves. Con esta modalidad, se fiscalizaron 14.850 buses al interior de los terminales y se detectaron 4.719 desperfectos que los operadores tuvieron que subsanar en un plazo no mayor a diez días hábiles.

Un dato relevante, es que, durante el año, se incrementó el número de buses fiscalizados por este mecanismo en un 22,9% y a pesar de este incremento, la detección de falencias disminuyo de un 56,48% a un 44,5% comparado con el año anterior teniendo como resultado buses más seguros y confiables en servicio para los usuarios(as) del Sistema.

H. Revisión de buses en 3CV: De acuerdo con lo establecido en los contratos de concesión y condiciones de operación, se realiza una medición periódica de la flota de a lo más el 1% en periodos trimestrales, lo que significa que un total de 524 buses fueron fiscalizados, con un incremento del 128% respecto del año 2023, midiendo aspectos y/o componentes en materia de seguridad vial, emisiones contaminantes, ruido, sistema de dirección, sistema de frenos y eficiencia energética. En estos controles los desperfectos de mayor impacto son con un 24,4% dispositivos de puertas, 16,27% dispositivos de emergencia y 13,25% el estado de la carrocería. Los componentes y/o elementos mejor evaluados están con un 0,3% el estado de neumáticos, 1,81% zona de movilidad reducida y un 1,81% sistema de dirección y sistema de frenos. Los procesos de control se mantienen periódicamente en 3CV.



I. **Confiabilidad de Flota:** Otro factor relevante para el control del mantenimiento y de calidad de la flota, es la confiabilidad de los buses que se encuentran en servicio. Aquí, la gestión del mantenimiento es evaluada por un indicador y su resultado es la consecuencia de tener un programa preventivo eficaz, controlado y acorde a la operación de la flota que asegure un correcto funcionamiento al momento de prestar un servicio.

Las herramientas de control del mantenimiento que se han señalado han provocado que la confiabilidad de la flota de buses del Sistema haya experimentado un avance positivo comparado con años anteriores.

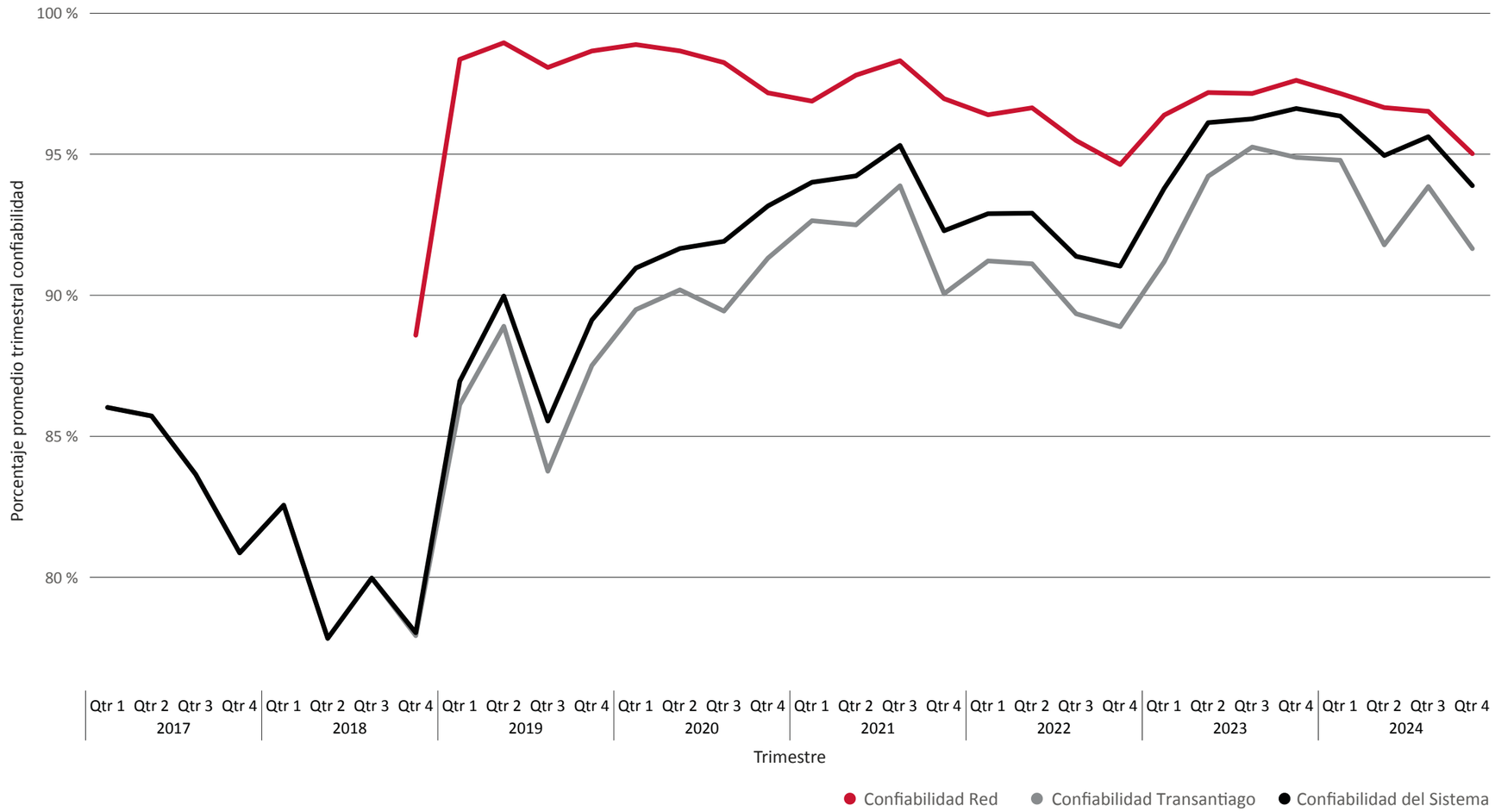
El indicador de la confiabilidad de la flota se calcula de la base del número de buses detectados en panne, de acuerdo con el protocolo de contingencias aplicado en el CMB, y se relaciona con el total de la flota que el operador mantiene inscrito en los registros de la Seremi de Transportes para cada período. Este indicador es muy relevante y permite tener claridad sobre el estado mecánico de los buses.

Durante el año, la flota con estándar Transantiago tuvo una confiabilidad de 92,00%, mientras que la flota con estándar Red llegó al 96,3% en el mismo periodo y como resultado global para el Sistema, la confiabilidad promedio durante el año fue de un 95,17%.

Esto significa que el correcto mantenimiento de los buses se refleja en servicios de mejor calidad y una reducción considerable de buses detenidos en las rutas producto de algún desperfecto al momento de prestar un servicio.

Mantener servicios con mayor confiabilidad para los usuarios(as) del Sistema es un avance importante que se reflejen el gráfico 6.13, al comparar la cifra con los años anteriores:

GRÁFICO 6.13 | EVOLUCIÓN DE LA CONFIABILIDAD DE LA FLOTA DE BUSES DEL SISTEMA | 2017 – 2024



J. **Control Limpieza de buses:** Como parte de la preocupación por mantener los buses con altos estándares de calidad en servicio, se mantiene de manera permanente procesos de control en los buses, en materia del estado de limpieza interior y exterior. Este tipo de control se efectúa principalmente en los terminales de cada operador y en la zona de estacionamiento de salida de buses a servicio. Durante el año, se fiscalizaron 8.072 buses de manera aleatoria en cada uno de los 70 terminales con un cumplimiento de un 72% para buses con estándar Transantiago y un 83% para buses con estándar Red. Estos controles también se efectúan para buses en servicio, donde el cumplimiento es de un 79,0%.

K. **Certificación de Flota:** Desde el año 2023 se incluye en los mecanismos de control de Mantenimiento, la obligación de Certificación del mantenimiento para toda la Flota que poseen las Unidades de servicio adjudicadas en la licitación y que inició su implementación durante el mismo año. Esta certificación debe ser realizado por un tercero, no ligado al concesionario y que cuenta con 3 mecanismos de auditoria.

• **Auditoria Documental:** Tiene por objetivo revisar y constatar que las acciones de mantenimiento preventivo fueron realizadas por el concesionario acorde a los kilómetros recorridos de cada bus y en función de lo establecido en las pautas de mantenimiento recomendadas por el fabricante. Durante el año, se realizaron 30.110 procesos de certificación con un cumplimiento del 99.73% para esta obligación.

• **Inspección Técnica:** Tiene por objetivo revisar la consistencia entre la información obtenida en la auditoria documental y el servicio de mantenimiento realizado in-situ a cada vehículo auditado. Esta actividad es realizada en cada bus por auditores calificados de la empresa certificadora respectiva. Durante el 2023 fueron certificados 5.724 buses lo que asegura que las pautas de mantenimiento han sido efectuadas de manera correcta con un cumplimiento del 99,75%.

• **Revisión del estado General del Bus:** Tiene por objetivo realizar una certificación in-situ en cada bus y en donde son inspeccionados hasta 44 puntos clave en materia de calidad, conservación, seguridad a los usuarios(as) y conductores como también elementos que impacten a la seguridad vial donde circula el bus en la ciudad. Durante el año se efectuaron 13.283 procesos de certificación con un cumplimiento del 98,35%.

L. **Denuncias recibidas por App Red:** Se recibieron 886.068 reportes por esta vía, de las cuales un 3,02%, es decir, 26.762 denuncias, se refieren al estado del bus. De estos, 3.477 mencionaban suciedad en el bus, 1.366 a puertas en mal estado, 1.066 a timbres en mal estado, 1.362 a ventanas en mal estado, 1.071 a asientos en mal estado, 872 a pasamanos en mal estado y los 4.612 restantes a otra tipificación. Cabe destacar que el 48.34% de los comentarios del periodo fueron menciones positivas y encontrado el bus en buen estado.

M. **Kilómetros Recorridos:** Para dar cumplimiento con lo establecido en los contratos de concesión y condiciones de operación respecto al cumplimiento de la vida útil de los buses en función de los kilómetros recorridos por cada bus, se procede mensualmente mediante los sistemas tecnológicos del DTPM que permiten verificar cuales buses han cumplido su límite de kilometraje en el Sistema de Transporte Público Metropolitano. Hasta diciembre de 2024, 845 buses se encontraban con su vida útil cumplida y de los cuales deberán ser renovado al corto plazo.

N. **Plan de Mantenimiento (PMF):** Corresponde a una obligación contractual el cual está establecido en los contratos de los operadores U2, U3, U4, U5, U6 y U7, donde cada operador debe cumplir con el mantenimiento preventivo del bus y acorde a lo indicado en las pautas del fabricante tanto para su carrocería como su chasis de cada bus y debe ser centrado en la confiabilidad.

Durante el año, para la flota del Sistema se proyectó la realización de 60.140 pautas de mantenimiento preventivo, de las cuales 59.410 fueron realizadas, 643 se tuvieron que reprogramar para el año 2025 ya que los buses no alcanzaron la frecuencia de kilómetros establecidos en las pautas del fabricante y 87 de ellas no fueron realizadas en el periodo respectivo cursándose las debidas sanciones a los operadores respectivos. El cumplimiento para la flota del Sistema es de un 99,8%

O. **Plan de mejora Continua:** Como parte de los procesos de mejora continua, la CMSF está evaluando dos estudios iniciados en 2024, con proyección de finalización en 2025. Estos estudios tienen como objetivo optimizar el control de flota a través de la gestión de carga en buses 100% eléctricos y, otro, en recopilar información obtenida mediante telemetría remota sobre los componentes de alta criticidad, abarcando aspectos de calidad, conservación y seguridad de la flota.

Los resultados de estos estudios permitirán desarrollar herramientas y metodologías aplicables a los seguimientos periódicos establecidos por la CMSF. Esto impactará en beneficios directos para las personas usuarias, conductores y la seguridad vial, además de garantizar un cuidado exhaustivo de los activos durante toda su vida útil.

UN SERVICIO PÚBLICO EN EL QUE HAY QUE INVERTIR



CAPÍTULO 7.

Estabilidad financiera y subsidio.



El transporte público es un servicio público

El transporte público es un servicio público. El Directorio de Transporte Público Metropolitano supervisa la operación de los servicios de transporte en todos sus modos y los servicios complementarios. Adicionalmente, una de sus tareas más importantes es velar por la estabilidad financiera del Sistema, regulando sus ingresos y costos, pagando a los proveedores y administrando el subsidio que recibe el transporte público por parte del Estado.

La estructura financiera del Sistema de Transporte Público Metropolitano tiene dos fuentes de ingresos, recursos que se administran en las cuentas del Administrador Financiero de Transantiago (AFT).

- La primera se compone de todos los ingresos operacionales, donde se incluyen las tarifas pagadas por los usuarios de los servicios de transporte.
- La segunda es el Subsidio Nacional al Transporte Público Remunerado de Pasajeros, creado en la Ley N°20.378 y sus modificaciones.

Originalmente el subsidio estaba orientado a compensar los menores pagos que realizaban los estudiantes que usan la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE), sin embargo, actualmente está destinado a compensar las diferencias que puedan darse entre ingresos y costos de operación de los servicios de transporte público, con el objeto de promover su uso y de introducir mejoras en las condiciones de calidad y seguridad en la provisión de este servicio.

En 2010 se incrementó a través del denominado "subsidio transitorio" (cuya denominación y propósito fueron modificados por la Ley Nº 20.696 de septiembre de 2013) y nuevamente en 2015 con el "aporte especial adicional", dándole un carácter más amplio.

En lo que respecta a los egresos del Sistema, estos se refieren a los pagos realizados a los proveedores de servicios de transporte, servicios complementarios y otros, en virtud de los contratos o convenios vigentes entre el Ministerio de Transportes y cada uno de ellos.

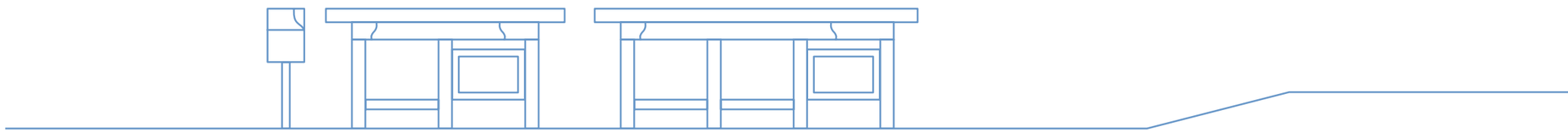
Los valores se presentan en base devengada, es decir, los pagos se contabilizan según fecha de prestación del servicio y no por fecha de pago. Están expresados en millones de pesos de diciembre de 2024, ajuste realizado dividiendo los pagos mensuales por la UF del último día del mes, y luego multiplicando por el valor de la UF al 31 de diciembre de 2024.

TABLA 7.1 | INGRESOS Y EGRESOS SISTEMA | 2014-2024[1]

[1] En anexos, tablas y gráficos puede encontrar los ingresos y egresos del Sistema desde el año 2012.

Año	En Base Devengada		
	Ingresos Operacionales	Ingresos por Subsidio Ley 20.378	Egresos
2014	$ 882.298	$ 705.246	$ 1.587.544
2015	$ 901.950	$ 579.147	$ 1.481.097
2016	$ 820.888	$ 653.298	$ 1.474.186
2017	$ 819.104	$ 728.321	$ 1.547.425
2018	$ 878.522	$ 806.662	$ 1.685.184
2019	$ 838.172	$ 893.555	$ 1.731.727
2020	$ 321.565	$ 845.818	$ 1.167.383
2021	$ 417.277	$ 780.961	$ 1.198.238
2022	$ 502.898	$ 969.255	$ 1.472.153
2023	$ 510.955	$ 1.077.214	$ 1.588.169
2024	$ 544.384	$ 1.111.704	$ 1.656.088

Nota: Valores expresado en millones y actualizados al valor presente de la UF del 31 de diciembre 2024.



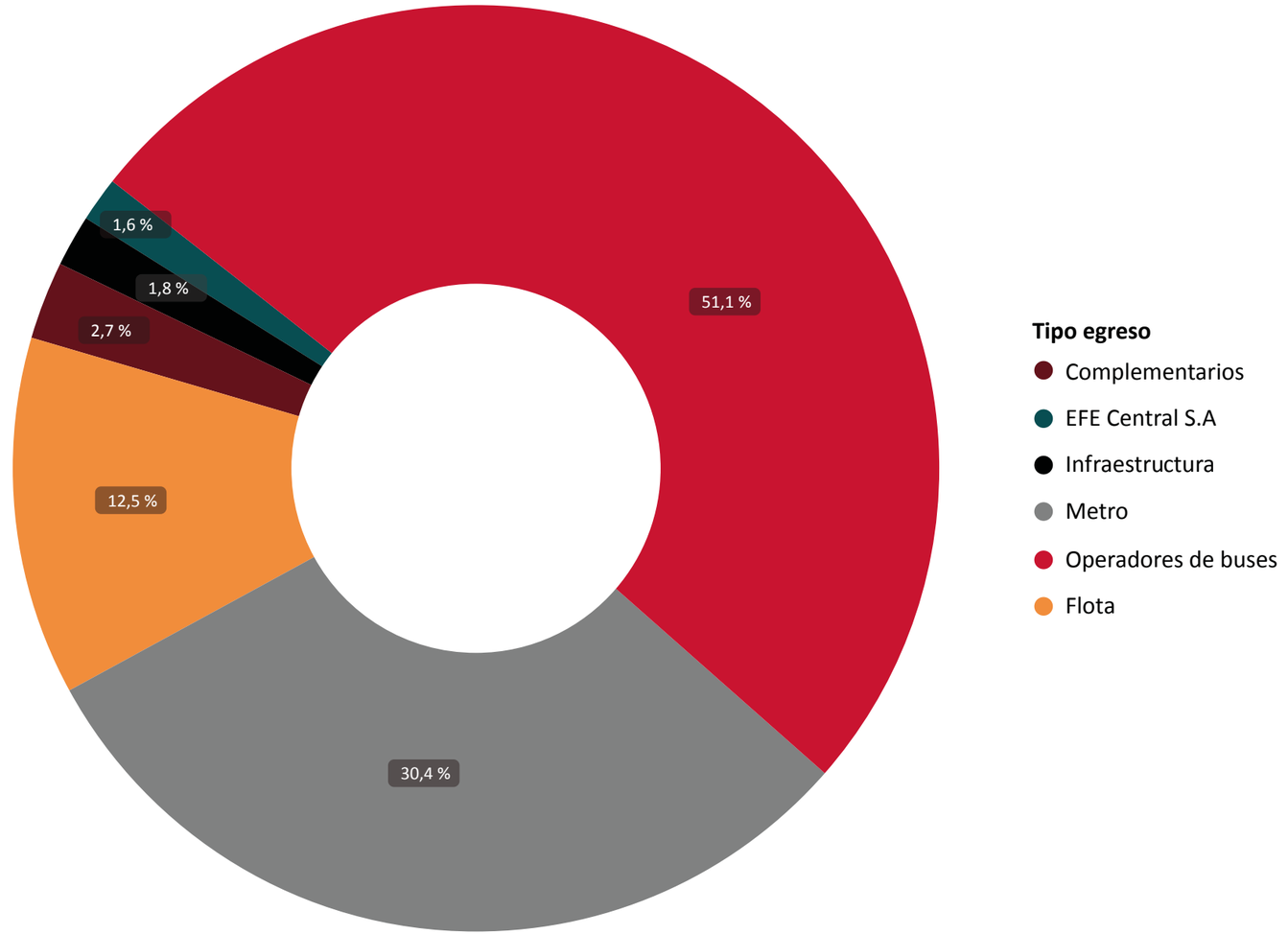
Durante el año, los ingresos operacionales del Sistema alcanzaron los $544.384 millones, monto 6,5% superior respecto al de 2023. Esto se debe a la mayor movilidad de las personas usuarias con respecto al año anterior, reflejada en el aumento de 8,7% de los viajes. Por el lado de los egresos del año, estos ascendieron a $1.656.088 millones, lo que implica un aumento de un 4,3% respecto al 2023.

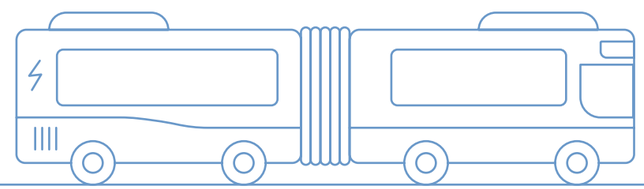
Con respecto a la distribución de egresos, se destaca que un 83% fue destinado para los servicios de transporte de pasajeros contemplado entre los operadores de buses, Metro y Tren Nos – Estación Central. Estos egresos están distribuidos entre los diferentes prestadores de servicios según se indica en el Gráfico 7.1

De este se identifica que el 51% del total de los pagos del Sistema fue destinado a la operación de buses, 12,5% al pago de las cuotas de flota y 1,8% a toda la infraestructura necesaria para la operación del Sistema, entre los que se encuentran terminales e intermodales.

Por su parte, el 30% de los pagos fueron destinados a Metro, por su servicio de transporte y administración de la red de carga, haciendo la distinción que en dichos montos no se consideran otras fuentes de financiamiento directo para cubrir la totalidad del desarrollo de la infraestructura de nuevas líneas y extensiones, considerando estudios, construcción, habilitación o material rodante. EFE Central S.A. concentra 1,6% de los egresos, montos con los que se financia su operación. El 2,7% restante corresponde a egresos por servicios complementarios.

GRÁFICO 7.1 | DISTRIBUCIÓN DE EGRESOS SEGÚN PRESTADOR DE SERVICIOS | 2024





7.1 TARIFAS

Debido a que el Sistema de Transporte es intermodal e integrado, las reglas tarifarias vigentes permiten que el usuario pueda realizar un viaje en los distintos modos con un solo pago, el que puede incluir hasta tres etapas durante un máximo de dos horas, sin repetir recorridos, con el máximo de una validación en Metro y una validación en Tren No s- Estación Central dentro del mismo viaje.

Las tarifas son revisadas en forma trimestral por el Panel de Expertos del Transporte Público, ente técnico y autónomo creado por la Ley N°20.378, la misma que creó el subsidio mencionado anteriormente. Existen dos razones por las cuales el panel puede determinar alzas de tarifa:

La primera deriva de las variaciones que puedan experimentar factores estructurales y macroeconómicos, como son:

- Precio del petróleo diésel.
- Índice de Costo de la Mano de Obra.
- Índice de Precios al Consumidor (IPC).
- Tipo de cambio para el dólar estadounidense.
- Índice de Costos de Potencia y Energía Eléctrica.

Las alzas determinadas mediante este cálculo metodológico se denominan "alzas por indexador tarifario".

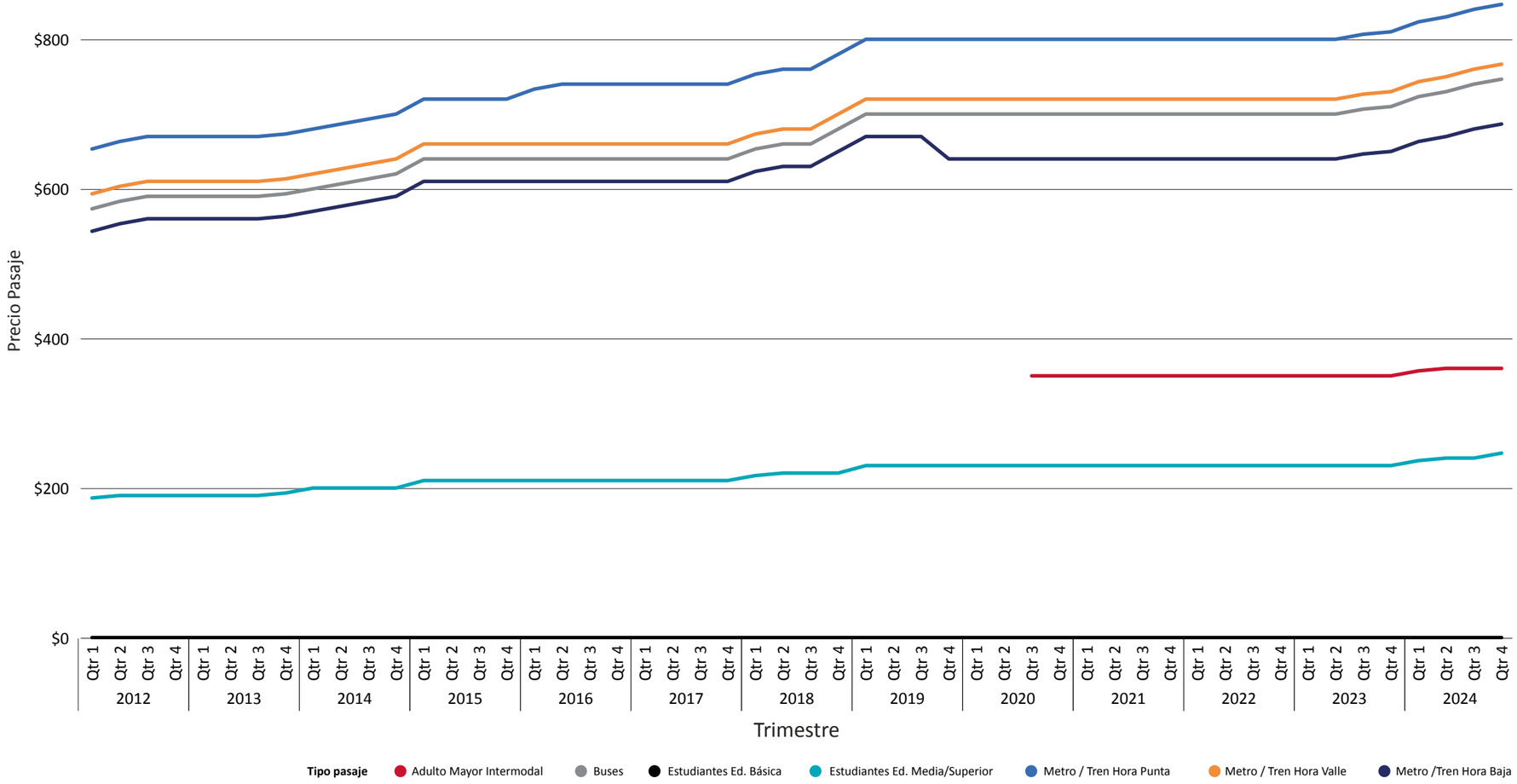
La segunda son las estimaciones realizadas en función de ingresos, costos y el monto del subsidio, según las leyes N° 20.378 y de Presupuesto del año en curso. Dadas esas estimaciones, el Panel de Expertos determina el nivel de tarifas que permitirá anualmente financiar el Sistema de Transporte Público. Las alzas determinadas mediante esta metodología son "alzas por nivel".

TABLA 7.2 | TARIFAS DEL SISTEMA | 2024

Tipo de Tarifa	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sept-24	oct-24	nov-24	dic-24
Buses	$ 710	$ 730	$ 730	$ 730	$ 730	$ 730	$ 740	$ 740	$ 740	$ 740	$ 750	$ 750
Metro / Tren Hora Punta	$ 810	$ 830	$ 830	$ 830	$ 830	$ 830	$ 840	$ 840	$ 840	$ 840	$ 850	$ 850
Metro / Tren Hora Valle	$ 730	$ 750	$ 750	$ 750	$ 750	$ 750	$ 760	$ 760	$ 760	$ 760	$ 770	$ 770
Metro / Tren Hora Baja	$ 650	$ 670	$ 670	$ 670	$ 670	$ 670	$ 680	$ 680	$ 680	$ 680	$ 690	$ 690
Estudiantes Ed. Media/ Superior	$ 230	$ 240	$ 240	$ 240	$ 240	$ 240	$ 240	$ 240	$ 240	$ 240	$ 250	$ 250
Estudiantes Ed. Básica	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0
Adulto Mayor solo uso Metro	$ 230	$ 240	$ 240	$ 240	$ 240	$ 240	$ 240	$ 240	$ 240	$ 240	$ 250	$ 250
Nueva tarifa Adulto Mayor para todo el Sistema (TAM)	$ 350	$ 360	$ 360	$ 360	$ 360	$ 360	$ 360	$ 360	$ 360	$ 360	$ 360	$ 360

A continuación, en el Gráfico 7.2, se presenta la evolución de las tarifas del Sistema desde el 2012 a 2024.

GRÁFICO 7.2 | EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS



(*) Tren Alameda-Nos comenzó su operación el 17 de marzo 2017.

7.2 TARIFAS PREFERENCIALES

Red Metropolitana de movilidad ofrece tres tarjetas con tarifas diferenciadas para beneficiar a determinados grupos de personas usuarias:

- **Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE).** Este beneficio permite a los estudiantes de educación básica que califiquen para este beneficio estar exentos del pago de tarifa. Por su parte, los estudiantes de educación media y superior que califiquen para este beneficio pagan el 33% de la tarifa adulto en buses, en todo horario. Este pago funciona al igual que la tarifa adulta, con la posibilidad de hacer transbordos entre buses, Metro y Tren Nos – Estación Central.

- **Tarjeta Adulto Mayor Metro (TAM–Metro).** Con esta tarjeta los adultos mayores acceden a una tarifa preferencial que aplica sólo en Metro, sin restricción de horario o cantidad de viajes. El pago permite realizar un viaje unitario en el tren subterráneo a un costo igual que la tarifa estudiante, sin posibilidad de combinar con otro modo de transporte. Para acceder a este beneficio, el usuario debe acreditar tener 65 años cumplidos si es hombre y 60 si es mujer, y percibir una pensión previsional, asistencial o una jubilación. En 2024 con las TAM Metro se realizaron aproximadamente 9,6 millones de viajes integrados.

- **Tarjeta Adulto Mayor (TAM).** Esta tarjeta permite utilizar todos los modos y en combinaciones entre ellos, al igual que con la tarifa adulto de la tarjeta bip!, pagando una tarifa a diciembre de 2024 de $360 pesos, en todo horario. La tarjeta tiene un costo de $1.550 y pueden obtenerla todos los adultos mayores de 65 años o más sin otros requisitos. Desde que comenzaron a emitirse en julio de 2020 y hasta el 31 de diciembre del 2024, se han entregado 833.474 de estas tarjetas, con las cuales se realizaron más de 84,9 millones de viajes integrados, de los cuales el 39,2% fue en Metro, aproximadamente el 59,8% en buses y un 1% en Tren Nos – Estación Central.



7.2 OFERTA DEL SISTEMA

OFERTA POR MODO

El Sistema de Transporte Público Metropolitano proporciona a las personas usuarias una oferta intermodal que puede ser caracterizada por su Capacidad (número de buses y carros de Metro y Tren Nos - Estación Central), disponibilidad de servicios, cobertura geográfica y horaria, kilómetros recorridos.

TABLA 7.3 | OFERTA DE TRANSPORTE (BUSES, METRO Y TREN NOS - ESTACIÓN CENTRAL) | 2014-2024[2]

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Buses											
Nº de buses [1]	6.513	6.550	6.646	6.681	6.756	7.270	6.981	6.895	6.982	7.522	7.653
Nº de buses FOB [2]	6.045	6.060	6.154	6.209	6.226	6.493	6.314	6.253	6.376	6.501	6.502
Nº de servicios	371	379	378	377	380	382	379	379	387	396	403
Plazas [3]	674.391	676.685	682.642	685.257	690.954	736.314	697.270	685.982	692.449	716.737	762.209
Kilómetros recorridos (millones) [4]	460	460	459	453	449	424	342	357	390	403	415
Longitud de la red vial cubierta por buses (km) [5]	2.790	2.817	2.821	2.834	2.946	2.967	2.972	2.983	2.983	3.107	3.150
Metro											
Nº de trenes	186	186	186	202	206	235	234	211	228	215	215
Nº de coches	1.093	1.093	1.093	1.153	1.180	1.346	1.355	1.424	1.328	1.445	1.445
Plazas	194.429	194.429	194.429	225.715	231.287	270.791	272.192	285.127	266.928	290.510	290.510
Kilómetros recorridos (millones)	140	138	135	136	147	153	114	114	153	156	164
Longitud de la red (km)	103,5	103,5	103,5	119,2	119,2	140	140	140	140	149	149
Nº de estaciones	108	108	108	118	118	136	136	136	136	143	143
Tren Nos - Estación Central											
Nº de trenes	-	-	-	12	16	16	16	16	22	22	21
Nº de coches	-	-	-	24	32	32	32	32	44	44	42
Plazas	-	-	-	6.000	8.000	8.000	8.000	8.000	11.000	11.000	10.500
Kilómetros recorridos (millones)	-	-	-	1,06	2,10	2,51	2,17	2,09	2,72	3,08	3,01
Longitud de la red (km)	-	-	-	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3
Nº de estaciones	-	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10

[2] En anexos, tablas y gráficos puede encontrar la oferta de transporte (buses, metro y tren Nos - Estación Central) desde el año 2012.

[1] Información al 31-12-24. La flota informada corresponde los buses inscritos en el Registro Nacional de Servicios de Transporte, la cual Incluye Flota Operativa Base (FOB), Flota de Reserva (FR), Flota Soporte (FS) y Flota Auxiliar (AUX), siendo esta última flota que los operadores mantiene a su entero costo, cuya utilización está autorizada para responder a contingencias o realizar reemplazos temporales de los buses de la flota operativa base. Esta información es dinámica, sujeta a los cambios derivados de los procesos de renovación de flota e implementación de los procesos de licitación.

[2] FOB: corresponde al conjunto de buses suficientes para operar los servicios considerados en el Programa de Operación, utilizados en el ejercicio regular de la actividad de la concesión u condiciones de operación y utilización de vías.

[3] Las plazas (capacidad de un bus) considera personas sentadas y de pie.

[4] Contempla los kilómetros programados en el Programa de Operación y los kilómetros especiales, de apoyo e inyección realizados. La tabla A3 de los anexos se presenta el detalle mes a mes y por empresa.

[5] La longitud de la red vial cubierta por buses (Km) para el año 2018 se calculó con una nueva metodología, principalmente basada en el uso de una nueva fuente de información (cambio en la Red vial utilizada).

La Tabla 7.4 caracteriza la distribución de la flota de buses.

Del total de buses, 6.502 pertenecen a la flota operativa base, que es la que traslada diariamente a los pasajeros, y el resto son parte de las flotas de reserva y auxiliar.

La mayor parte de ellos, 5.936, son buses de 12 metros, no articulados, y el 22,44% del total son de estándar Red. Dentro de la flota estándar Red, 2.292 son buses eléctricos, la mayor parte incorporados entre los años 2019, 2022, y 2023; además hay 2.364 buses con tecnología diésel Euro VI.

TABLA 7.4 | CARACTERÍSTICAS DE LA FLOTA DE BUSES | 2024

Flota total	7.653
Según tipo de inscripción	
Flota Operacional (FOB)	84,96%
Flota de Reserva	6,85%
Flota Auxiliar	7,34%
Flota Soporte	0,85%
Según tipo de bus	
12 metros	77,56%
Articulado	14,79%
10,5 metros	4,04%
9 metros	3,48%
Doble Piso	0,13%
Según Unidad de Negocio	
U2 - Subus Chile S.A.	12,60%
U3 - Buses Vule S.A.	18,78%
U4 - Voy Santiago S.P.A. (*)	12,17%
U5 - Buses Metropolitana S.A.	18,45%
U6 - Redbus Urbano S.A.	0%
U7 - Servicio de Transporte de Personas Santiago S.A.	4,90%
U8 - Buses Alfa S.A.	4,72%
U9 - BUses Omega S.A.	4,98%
U10 - STU S.A.	4,65%
U11 - RBU S.A.	5,50%
U12 - STU S.A.	6,60%
U13 - RBU S.A.	6,66%
Antigüedad promedio (años)	**5,71**

Operación de la Unidad de Negocio N°4, resolviendo autorizar la celebración de un contrato de cesión de derechos respecto de las mencionadas Condiciones de Operación del Prestador de Servicios Express de Santiago Uno S.A a la empresa Voy Santiago Spa."

7.3 DEMANDA DEL SISTEMA

7.3.1 NÚMERO DE USUARIOS

En 2024, el Sistema de Transporte Público Metropolitano trasladó en promedio 5,5 millones de personas, lo que representa un alza de un 4,0% respecto al año anterior. Esta alza se concentró en el primer semestre, pero durante todo el año se mantuvo una recuperación gradual y progresiva de las transacciones en el sistema, producto de factores tan diversos como las mejoras en la oferta de los servicios, la expansión del Sistema de Transporte Público proporcionando mayor cobertura y también confianza al escoger el transporte público, producto de acciones concretas en beneficio de los usuarios como "DaleQR", monto máximo mensual, renovación de la flota del sistema, entre otros. Todo lo anterior ha incidido en un aumento de la movilidad de las personas en la ciudad, que se espera siga creciendo durante 2025.

Cabe recordar que el número de personas usuarias es un valor estimado a partir de los usuarios con una cuenta QR y de la cantidad de tarjetas bip! utilizadas al mes, considerando el promedio de los doce meses del año, ya sea en Metro, Tren Nos-Estación Central, buses o zonas pagas. Esta cifra es una aproximación al número real de personas que utiliza el Sistema, dado que, en el medio de acceso masivo (tarjeta bip!) hay personas que utilizan más de una tarjeta y otras que comparten la misma. Ver en anexo tabla A1.



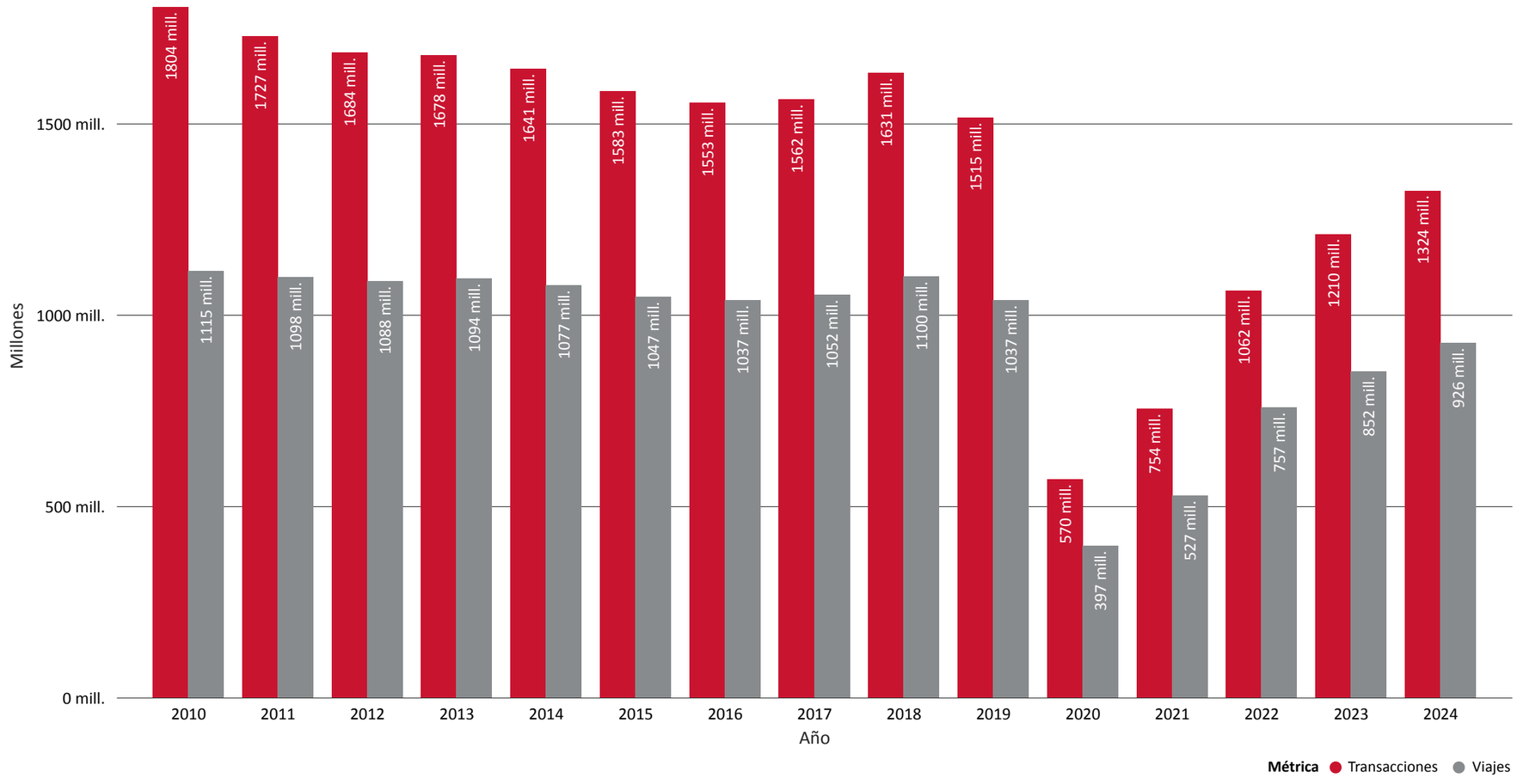
7.3.2 VIAJES Y TRANSACCIONES

Cada vez que una persona usuaria del transporte público aproxima su medio de acceso, tarjeta bip! o su celular (Pasaje QR) a un validador, ya sea en un bus, zona paga o en torniquetes del Metro y Tren Nos - Estación Central, se registra una transacción o validación; como el Sistema Red Movilidad tiene integrada la tarifa, un viaje puede tener más de una transacción.

El número de viajes realizados por los usuarios se obtiene contabilizando la transacción inicial de la primera etapa del viaje, y que corresponde a aquella en que se cobra la tarifa. En 2024 se realizaron alrededor de 926 millones de viajes en el STMP, cifra un 8,7% mayor que en 2023, considerado el año con mayor cantidad de viajes después de la pandemia. Ver en anexo tabla A2.

La evolución anual de viajes y transacciones desde el 2010 al 2024 se presenta en el Gráfico 7.3.

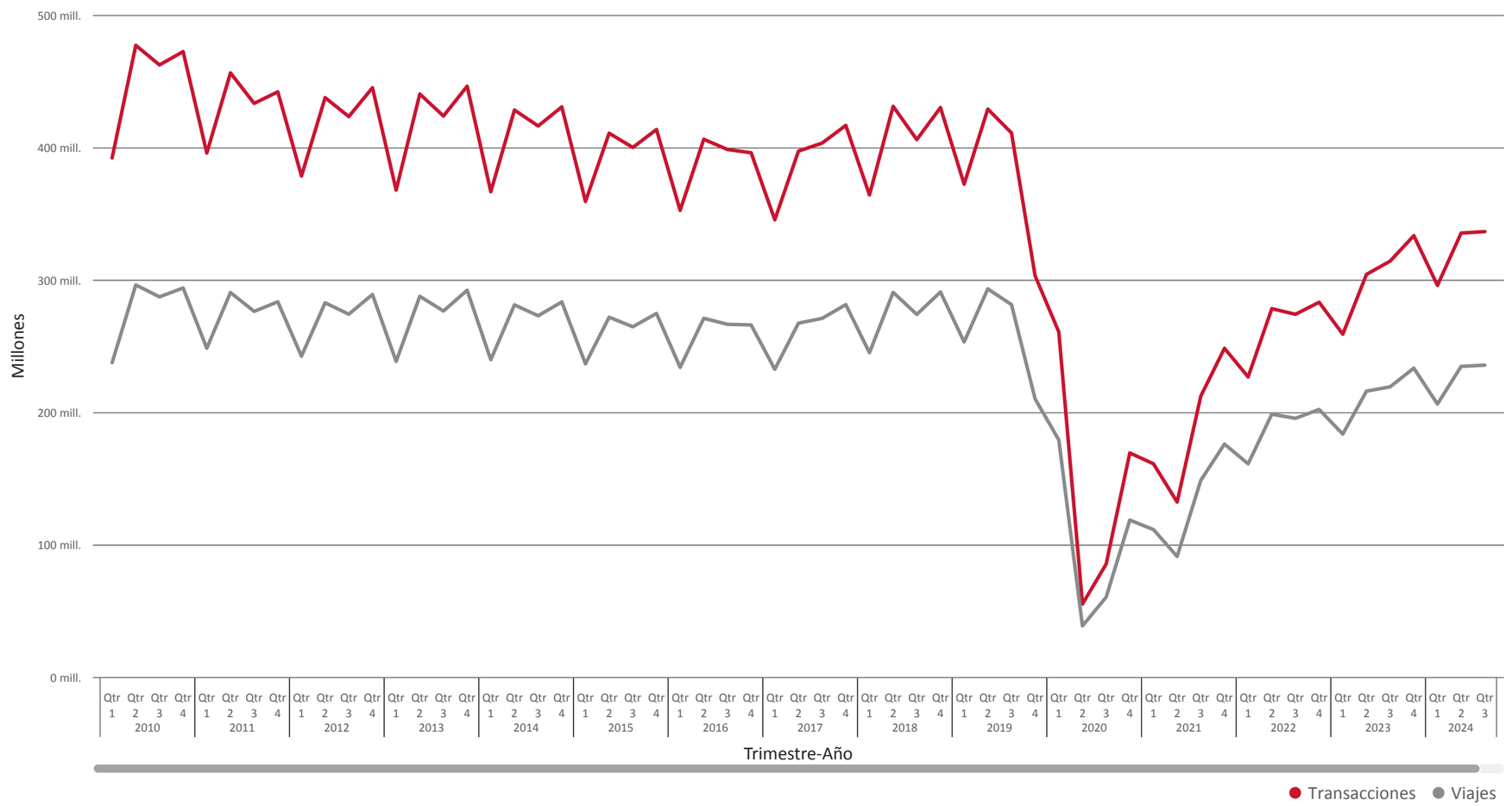
GRÁFICO 7.3 | EVOLUCIÓN ANUAL DE VIAJES Y TRANSACCIONES EN EL SISTEMA | 2010 - 2024



Por otra parte, al realizar comparaciones mensuales, se observa que, como es de esperar, el mes de febrero de 2024 fue el de menor demanda con un total de 59 millones de viajes en el mes. Por otro lado, el mes de octubre fue el de mayor demanda, con un total de 87,1 millones de viajes en el mes, generando una variación positiva de un 11,4% con respecto al mismo mes del año anterior.

En términos de transacciones realizadas con respecto al año 2023, aumentaron un 9,4%. En Metro, el aumento fue de un 6,8%, en buses fue de un 12,64% y en Tren Nos-Estación Central se registró un decremento de 7,6% de transacciones registradas. El siguiente gráfico presenta la evolución mensual de viajes y transacciones entre los años 2012 y 2024.

GRÁFICO 7.4 | EVOLUCIÓN MENSUAL DE VIAJES Y TRANSACCIONES | 2010 – 2024

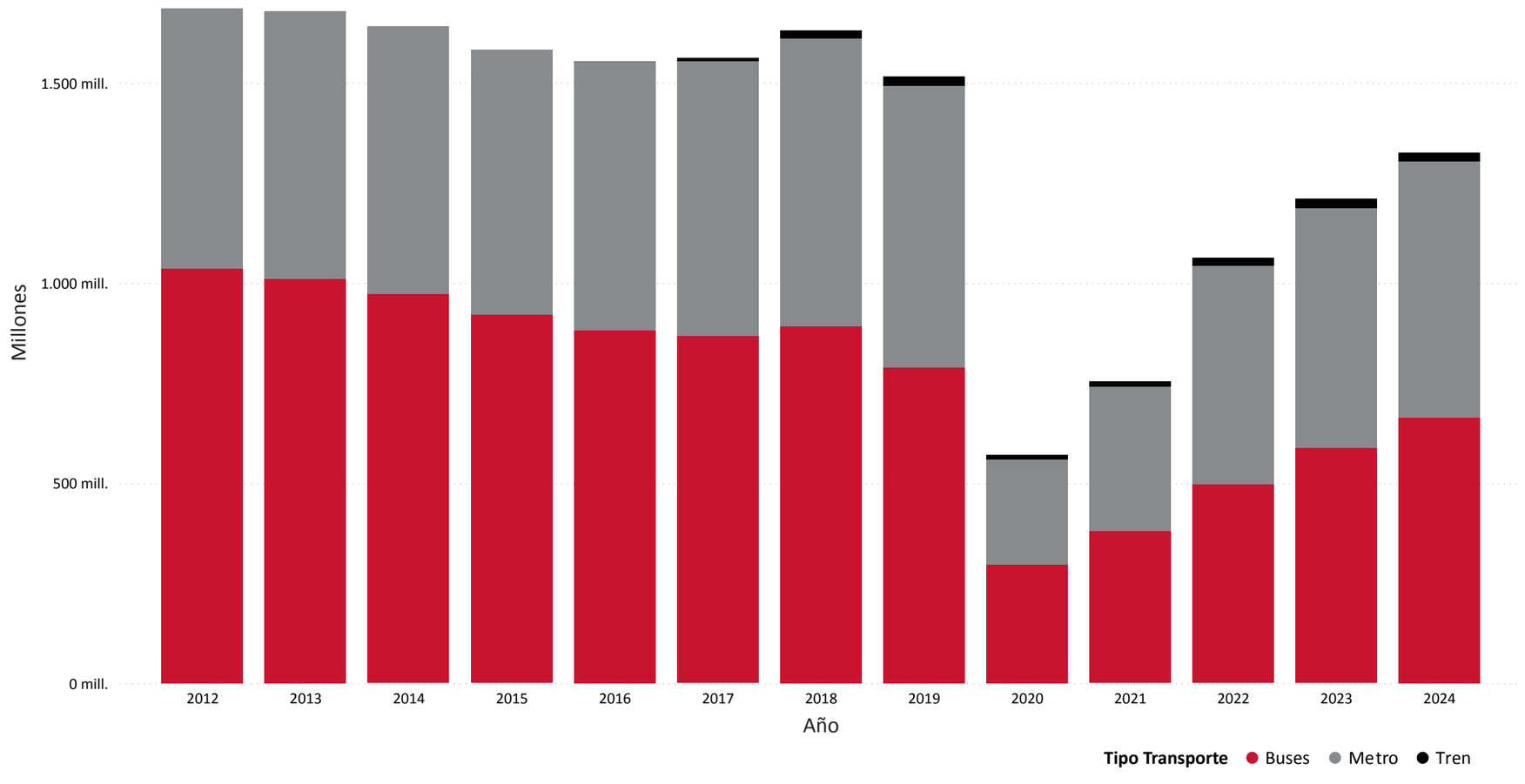


7.3.3 TRANSACCIONES POR MODO

Durante el año, se realizaron 50,1% de las transacciones en el modo buses, porcentaje levemente mayor en comparación con 2023. Para el modo Metro, este tuvo una participación levemente inferior en el Sistema, registrando un 48,3% de las transacciones totales, disminuyendo en relación al 2023 y para el modo Tren Nos - Estación Central tuvo una participación inferior al año anterior con un 1,6% de las transacciones del Sistema.

A continuación, el gráfico 7.5 muestra, la evolución anual de transacciones en buses, Metro y Tren Nos - Estación Central, entre los años 2012 y 2024.

GRÁFICO 7.5 | EVOLUCIÓN ANUAL DE TRANSACCIONES EN BUSES, METRO Y TREN NOS - ESTACIÓN CENTRAL | 2012 – 2024



METRO

La afluencia anual de Metro aumento en un 6,8% respecto de 2023. Las transacciones promedio en día laboral en el primer semestre fueron alrededor de 2.0 millones y en el segundo semestre se registraron 2,2 millones.

La Línea 1 siguió siendo la más concurrida, con un 33,96% del total de afluencia anual; el segundo lugar lo ocupó la Línea 5 (al igual que el 2023), con un 16,92%, la Línea 2 fue la tercera más concurrida con un 15,02%, seguida por la línea 4 con un 14,45%. La Línea 3, en su quinto año de operación, aumentó su participación en un 33,02% respecto del 2019, recogiendo el 11,60% de la demanda de Metro. La línea 6 fue la sexta más concurrida con el 5,85% y la línea 4A fue la última, con un 2,20%.

El detalle de la afluencia se presenta en los Anexos, tabla A21.

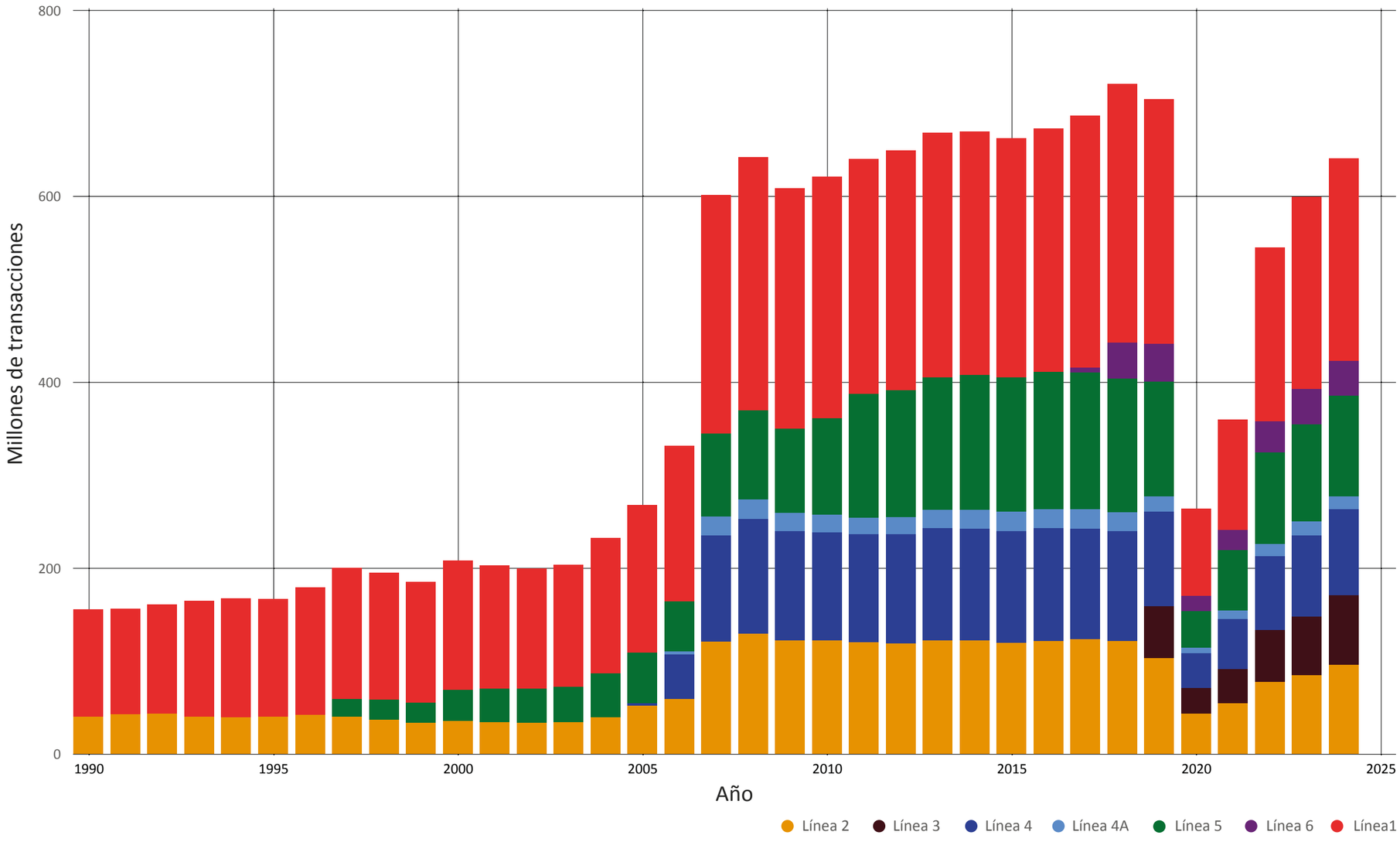
TABLA 7.5 | ESTADÍSTICAS DE AFLUENCIA EN METRO | 2014 – 2024[3]

[3] En anexos, tablas y gráficos puede encontrar las estadísticas de afluencia de Metro desde el año 2012.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Afluencia anual (millones)	668	661	670	685	721	704	263	359	544	599	640
Afluencia media Día Laboral, Ene-Dic (miles)	2.268	2242	2266	2347	2471	2409	895	1.219	1.837	2.027	2.141
Afluencia media Día Laboral, Punta Mañana [7:00-9:00], Mar-Dic (miles)	441	433	438	456	489	488	137	232	387	427	445
Afluencia diaria máxima (miles)	2.627	2.549	2.560	2.671	2.833	2.977	2.125	1.808	2.123	2.361	2.450
Pasajeros / Km de red	6.448	6.385	6.474	5.747	6.049	5.026	1.881	2.567	3.889	4.020	4.296
Afluencia / Coche-Km	4,8	4,8	5,0	5,0	4,9	4,6	2,3	2,6	3,6	3,8	3,9

Fuente: Metro S.A.

GRÁFICO 7.6 | AFLUENCIA DE PASAJEROS DE METRO POR LÍNEA | 1990-2024



TREN NOS - ESTACIÓN CENTRAL

La afluencia anual de Tren Nos - Estación Central registró un decremento de 7,6% en el registro de transacciones en comparación con el 2023. Las transacciones promedio en día laboral en el primer semestre fueron de 65,9 mil, y en el segundo semestre, fueron de 72,4 mil aproximadamente.

A contar del segundo semestre del 2024, se registró una recuperación de las transacciones, pero no alcanzó los niveles registrados el año anterior.

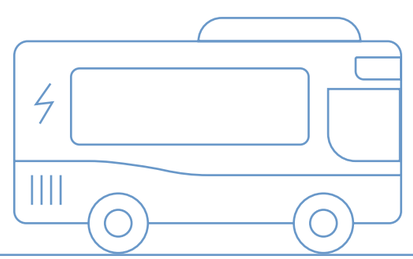
BUSES

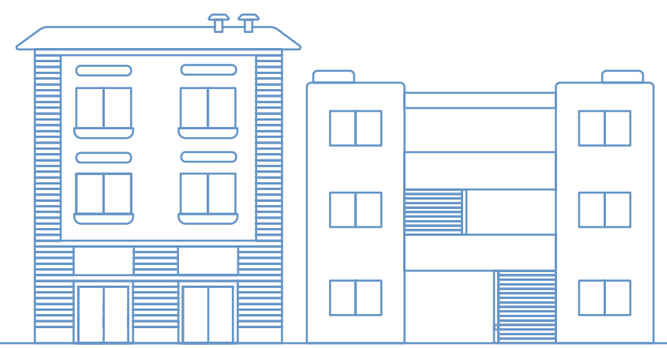
En 2024, las validaciones de buses experimentaron un alza de un 12,6% respecto del 2023. Las empresas concesionarias que tuvieron un mayor porcentaje de participación en validaciones fueron, por tercer año consecutivo, Metbus y Buses Vule, con un 25,1% y 19,0% del total, respectivamente.

TABLA 7.6 | ESTADÍSTICAS DE AFLUENCIA EN TREN NOS - ESTACIÓN CENTRAL | 2017-2024

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Afluencia anual (millones)	8,1	19,4	22,4	10,8	13,4	19,8	22,8	21,1
Afluencia media Día Laboral, Mar-Dic (miles)	33,6	63,0	73,0	35,5	44,6	69,0	79,4	72,9
Afluencia media Día Laboral, Punta Mañana [7:00-9:00] y Punta Tarde (18:00-20:00) (miles)	15,7	25,0	28,0	13,3	22,5	24,9	38,4	30,1
Afluencia diaria máxima (miles)	60,0	81,0	89,0	76,4	67,6	78,7	90,2	83,6
Pasajeros / Km de red	400.752	954.134	1.101.118	532.139	645.470	951.249	1.124.263	1.037.376

Fuente: Tren Central





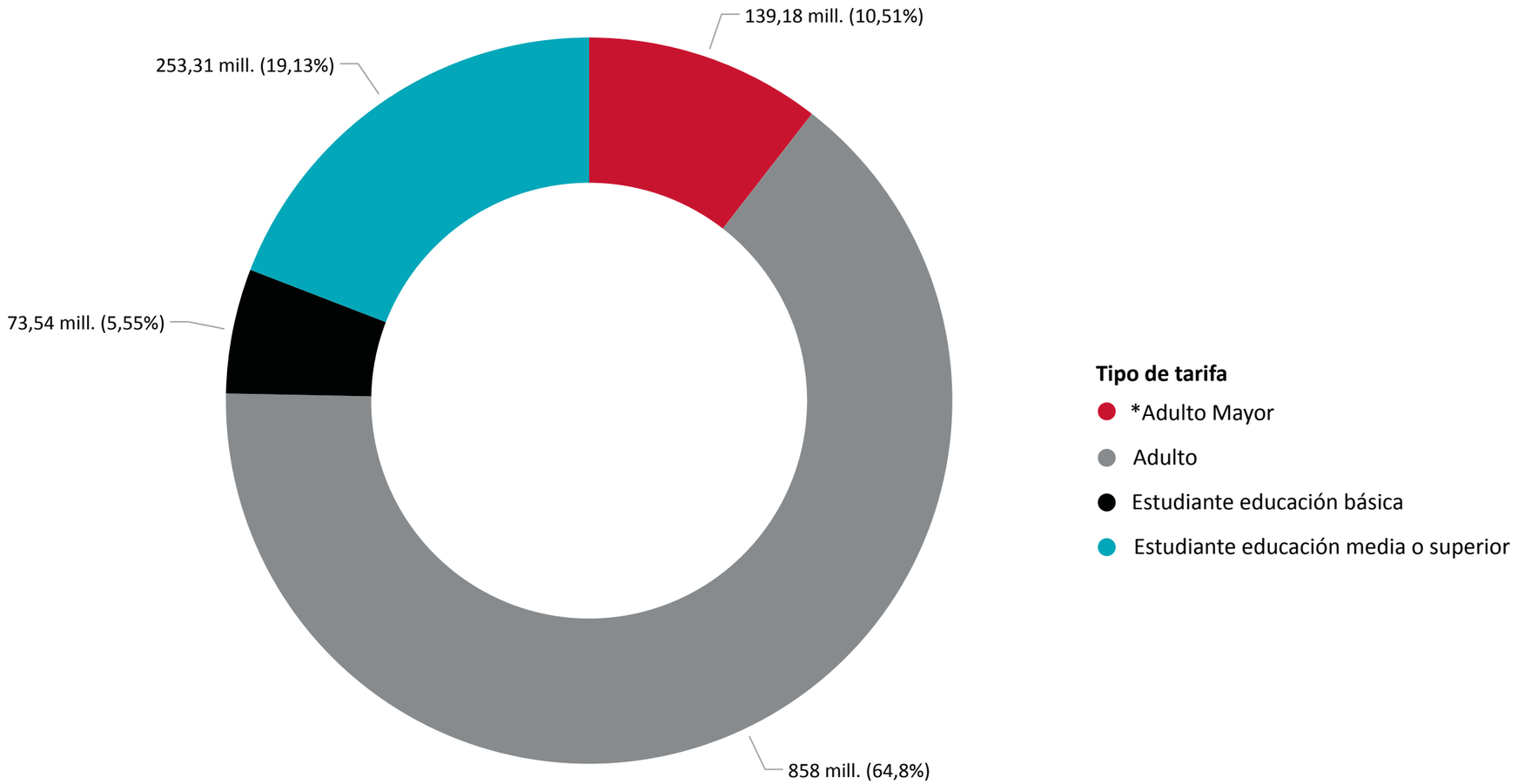
7.3.4 TRANSACCIONES SEGÚN TIPO DE TARIFA

El Sistema Red de Movilidad Metropolitana tiene cuatro tipos de convenios, 64,8% de las transacciones corresponden a la tarifa de adulto, las que totalizaron alrededor de 858 millones, seguidas por las transacciones de Escolar Media/Superior con un 19,1% equivalente a 253 millones y las de estudiantes de educación básica alcanzaron unos 74 millones, las que representan el 5,6% de las transacciones totales del Sistema. Por su parte, las transacciones provenientes de adultos mayores (Tarjeta Adulto Mayor + Tarjeta Adulto Mayor Metro) superaron los 139 millones, que representan el 10,5% del total de transacciones del Sistema.

El gráfico 7.7 muestra la distribución de las transacciones en el Sistema según el tipo de tarifa.

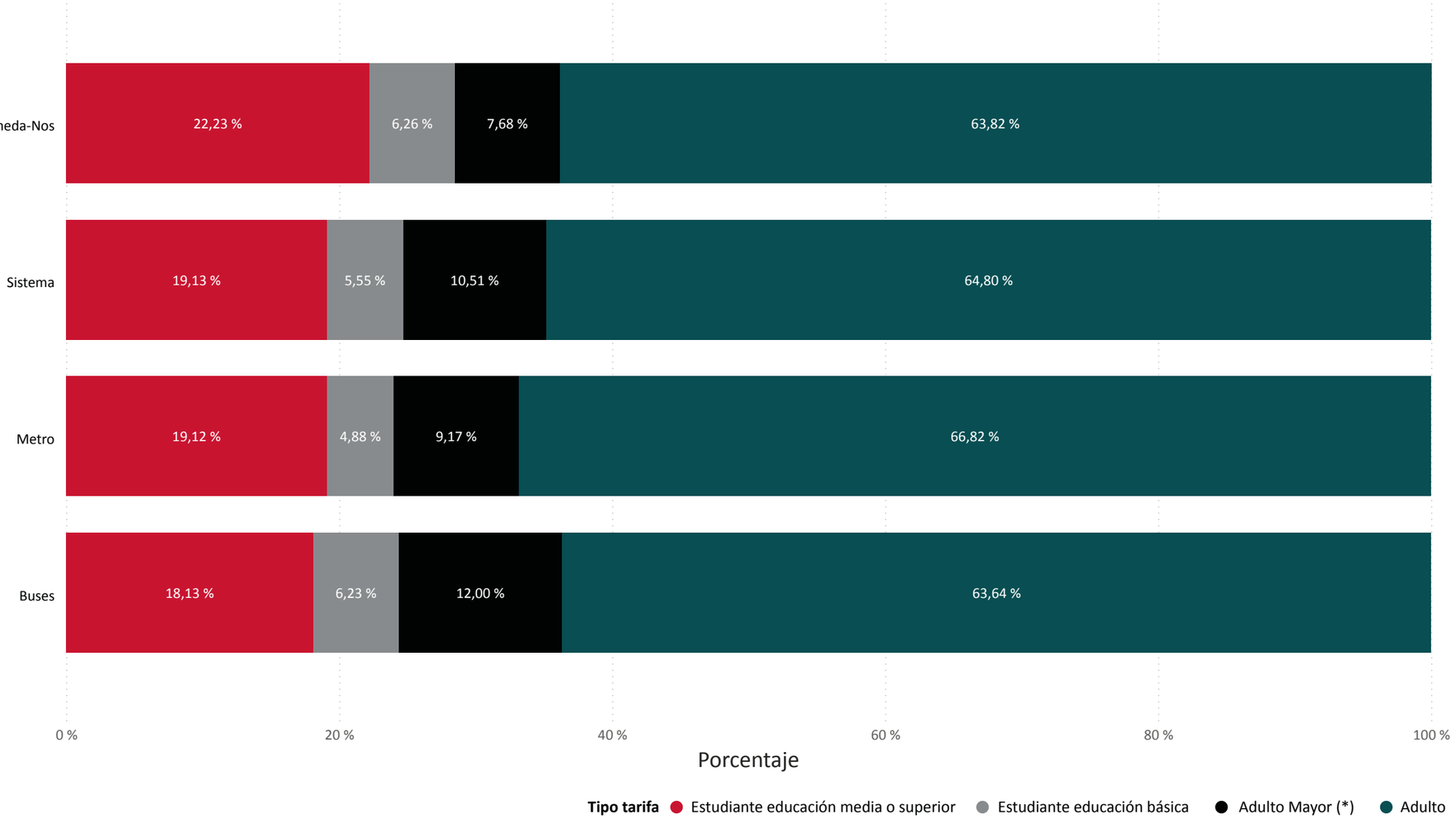
En general, la distribución por tarifa en los diferentes modos de transporte tiende a ser similar en su distribución, siendo el convenio Adulto aquel con mayor participación en el Sistema, con un 64,8% del total, seguido por la tarifa Escolar Media/Superior con un 19,1%, en tercer lugar, la tarifa Adulto Mayor con un 10,5% y finalmente el convenio Escolar Básica con un 5,6% del total.

GRÁFICO 7.7 | PORCENTAJE DE TRANSACCIONES SEGÚN TIPO DE TARIFA | 2024



(*) Incluye Tarjeta Adulto Mayor y Tarjeta Adulto Mayor-Metro

GRÁFICO 7.8 | PROPORCIÓN DE TRANSACCIONES SEGÚN TIPO DE TARIFA Y MODO | 2024



7.3.5 TRANSBORDOS

El DTPM realiza un trabajo permanente para reducir los tiempos de viajes de las personas usuarias en el Sistema. Bajo esta iniciativa se generan ajustes y modificaciones al programa de operación, con la intención de optimizar la estructura de viajes, tendiendo a disminuir transbordos.

El promedio anual de transacciones por viaje experimentó un aumento con respecto al 2023, obteniendo un promedio anual de 1,43.

La tasa de transbordo más alta se registró en el primer semestre, enero y febrero con una tasa de 1,44 y el resto del año una tasa de 1,43 con excepción de septiembre que obtuvo una tasa de 1,42. El Gráfico 7.9, muestra la evolución mensual de promedio de etapas por viaje, entre 2012 y 2024.

GRÁFICO 7.9 | EVOLUCIÓN MENSUAL DE PROMEDIO DE TRANSACCIONES (ETAPAS) POR VIAJE | 2012-2024



7.4 EVASIÓN

La evasión constituye un incumplimiento por parte de la persona usuaria de la obligación de pago de la tarifa por el uso del transporte público, lo que afecta la sostenibilidad económica del Sistema de Transporte Público Metropolitano. Asimismo, el fraude, que involucra el uso indebido de instrumentos o mecanismos que permiten el acceso al transporte público con franquicias, exenciones o rebajas tarifarias, agrava esta situación. La evasión y el fraude no solo impactan la sostenibilidad económica, sino que también repercuten negativamente en las personas usuarias que sí cumplen con su obligación de pago, dificultando el desarrollo de un Sistema que busca mejorar la calidad del servicio, fomentar la electromovilidad, cumplir estándares de seguridad, accesibilidad y perspectiva de género, y fortalecer las relaciones con el personal de conducción y las empresas operadoras.

En este sentido, el tratamiento de la evasión requiere un trabajo integral, permanente, y sostenible en el tiempo, que asegure el desarrollo de diversas acciones que aborden cada uno de los factores que determinan su multicausalidad, considerando además las condiciones y perfiles de las personas que evaden la tarifa. Por ello, durante el año, se mantuvieron los esfuerzos en entregar sustentabilidad a las medidas que se concretaron durante el 2022 y 2023, cuyo objetivo fue disminuir la evasión y propender el pago de la tarifa, con un enfoque en la educación, conforme a cada uno de los ejes que se fijaron, y que se desarrollan a continuación:

EJE 1: FISCALIZACIÓN

- **Aumento de controles de Fiscalización:** Se cumplió la meta de incrementar en un 30% los controles por no pago de tarifa, respecto del año 2023, alcanzando un total de 308.373 usuarios controlados, mientras que, para el caso de las citaciones, se alcanzó una cifra total de 30.183 usuarios infraccionados.

- **Control del correcto uso de puertas**: Con el objeto de erradicar conductas de facilitación de la evasión. Se propendió a un aumento de los puntos de control en colaboración con el personal del Programa Nacional de Fiscalización, fijando una planificación que abordó 2.725 inspecciones, incrementado en un 263,3% respecto del año 2023, observando 429 infracciones cursadas a las empresas prestadoras de transporte público.

- **Piloto de control de apertura de puertas mediante tecnologías:** se implementó un piloto que tenía por objetivo evaluar el uso de cámaras del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para controlar la apertura de puertas y facilitación de la evasión en los buses del Sistema, de esto se concluyó que es necesario el uso de otro tipo de tecnologías para su factibilidad operacional.

- **Estudio de causas en Juzgados de Policía Local por sanciones de evasión y fraude:** se llevó a cabo un estudio que tuvo como objetivo, disponibilizar información sistematizada, confiable y oportuna acerca del resultado de las citaciones cursadas por evasión y fraude derivadas a los Juzgados de Policía Local de la Región Metropolitana.



EJE 2: CONTROL DE ACCESO

- **Optimización de Zonas Pagas:** En el marco de la optimización de la operación de las zonas pagas, se sostuvo el incremento alcanzando 286 zonas operativas. Sumado a ello, se realizó un diagnóstico de infraestructura, se implementaron controles a operación, se amplió el horario de funcionamiento de 2.665 a 2.810 horas, equivalente a un incremento de 5%, y, se aumentó el número del personal de control de evasión para mejorar la gestión y supervisión.

- **Mecanismos de control de acceso:** Se controló e informó a las empresas operadoras prestadoras de servicios y concesionarios sobre el correcto procedimiento relativo al acceso adecuado de las personas usuarias en los buses equipados con dispositivos de control de acceso, también sobre la importancia de adoptar acciones en resguardo de la seguridad de los conductores y conductoras. Por otro lado, contempla el compromiso de las empresas para la implementación de mecanismos de control de acceso en nuevos buses, alcanzado un 84% de la flota operativa con instalación de estos dispositivos.

- **Piloto Segundo validador:** Con el objetivo de facilitar el pago a las personas autorizadas para ingresar al bus por la puerta trasera se inició un piloto que consistió en la instalación de 615 validadores en las segundas puertas de los buses, este proyecto implicó un aumento de las transacciones en los 40 servicios considerados. Además, mediante un estudio, se obtuvo que el 72% de las personas recomendaría la instalación de validadores en las segundas puertas en todos los servicios del Sistema

- **Contadores de pasajeros:** En colaboración de una empresa prestadora de servicios y el operador tecnológico del Sistema se testeó el uso de tecnología Irma OnAir y Time Of Flights, lo que permitió concluir que estos avances tecnológicos podrían estimar la evasión mediante el conteo de personas usuarias que ingresan y descienden del bus.

- **Capacitación del personal de evasión:** En el marco de las obligaciones de capacitación en temáticas de evasión establecidas para las empresas prestadoras de servicios y concesionarias, el DTPM elaboró fichas con contenidos mínimos sugeridos para orientar la formación de conductores y personal de control de evasión en temas relacionados con el pago de tarifa, las sanciones asociadas al no pago y el uso indebido de beneficios tarifarios. Como parte de este proceso, se llevó a cabo la capacitación del personal encargado de capacitar y se entregó material de apoyo para garantizar una formación adecuada, reforzando así los roles vinculados al control de evasión y la promoción del pago en el transporte público.



EJE 3: NUEVAS TECNOLOGÍAS

- **Enrolamiento de personas usuarias de Qr:** Se alcanzó un total de 3.826.827 personas enroladas y 2.120.644 usuarias del QR, lo que equivale a un incremento de 26% y 45% respectivamente, con respecto al 2023

- **Beneficio Pago digital DaleQR!:** este beneficio e incentivo establece un monto máximo mensual para las personas usuarias que paguen mediante el código QR. Asimismo, se dispone la anotación en el Registro de Usuarios de los datos correspondientes a la individualización de los solicitantes de instrumentos o mecanismos que permitan el acceso al transporte público remunerado de pasajeros mediante este sistema. Durante el año, este incentivo fue entregado 271.248 veces, beneficiando a un total de 88.557 personas.

- **Mecanismos digitales de pago:** Existen otros mecanismos que permiten incentivar el pago mediante el uso de otras tecnologías, tales como la recarga automática, a la que accedieron 58.607 personas usuarias durante el año.



EJE 4: EDUCACIÓN E INFORMACIÓN:

- **Charlas educativas en colegios:** El plan contempló la realización de 200 charlas, meta se cumplió alcanzando las 221 charlas educativas en 55 colegios, llegando a 6.592 niño/as.

- **Campaña Evasión:** Durante el primer semestre se inició la segunda etapa de la campaña "bip a bip Construimos una Mejor Red", con un sello especial en la educación sobre las multas y sanciones relacionadas con el no pago de la tarifa y con el fraude en el uso de tarjetas con beneficio tarifario como TNE y TAM. La segunda etapa de la campaña continuó con el reforzamiento de la comunicación de las sanciones y multas asociadas al no pago, difundiéndose tanto en medios digitales, diarios, paradas del Sistema y una importante colaboración por parte de las empresas operadoras en la instalación de gráficas laterales en 3250 buses, junto con apoyar con la exhibición de los videos de esta campaña en las pantallas disponibles en los buses.

  En diciembre del año 2024, se lanzó la campaña "Seamos más amables", que se enfocó en las buenas prácticas y la convivencia en el transporte público, buscando desincentivar las conductas del no pago, mediante el desarrollo de personajes con identificación y acciones explícitas.

- **Innovación:** desde el lanzamiento del Centro de Innovación RedMovilidad Innova, se han realizado distintas instancias que tienen como finalidad abordar la problemática y entregar soluciones para el tratamiento de la evasión. Durante el mes de mayo, se efectuó Jóvenes Innovadores: Desafiando el Futuro de la Movilidad, que convocó a más de 100 estudiantes universitarios e implicó al menos 20 soluciones de distintos ámbitos para la evasión, desde sellos educativos hasta mecanismos de control mediante cámaras. Asimismo, se realizó la actividad Conduce Tus Ideas, el cual se realizó con personal de conducción de todas las empresas operadoras de transporte y se trabajó para formular ideas y soluciones para prevenir y controlar la evasión.

- **Actualización manual de normas gráficas:** con la finalidad de educar y difundir las sanciones y multas, se integraron adhesivos al interior de los buses que remarcan la fiscalización por evasión que realiza el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, además de informar las multas y los accesos diferenciados a las puertas de los buses.



EJE 5: COORDINACIÓN INTERSECTORIAL

La Coordinación Intersectorial, se configura como un trabajo continuo de gestión y coordinación de las acciones vinculadas a disminuir la evasión con los distintos actores y es transversal en todas las acciones del Plan. Asimismo, las acciones realizadas en este pilar fueron:

- Sistematización Planes Antievasión Operadores de Transporte: las empresas tienen la obligación de presentar planes antievasión de manera semestral, y se han realizado esfuerzos para sistematizar el proceso y estandarizar las medidas. Esto ha permitido que todas las empresas propongan acciones concretas para desincentivar la evasión. Consulta Panel de Expertos del transporte público: Se consultó al panel de expertos en transporte público con el objetivo de evaluar el plan y las medidas implementadas, así como de recabar propuestas que permitan incorporar nuevas ideas y enfoques para mejorar las estrategias.

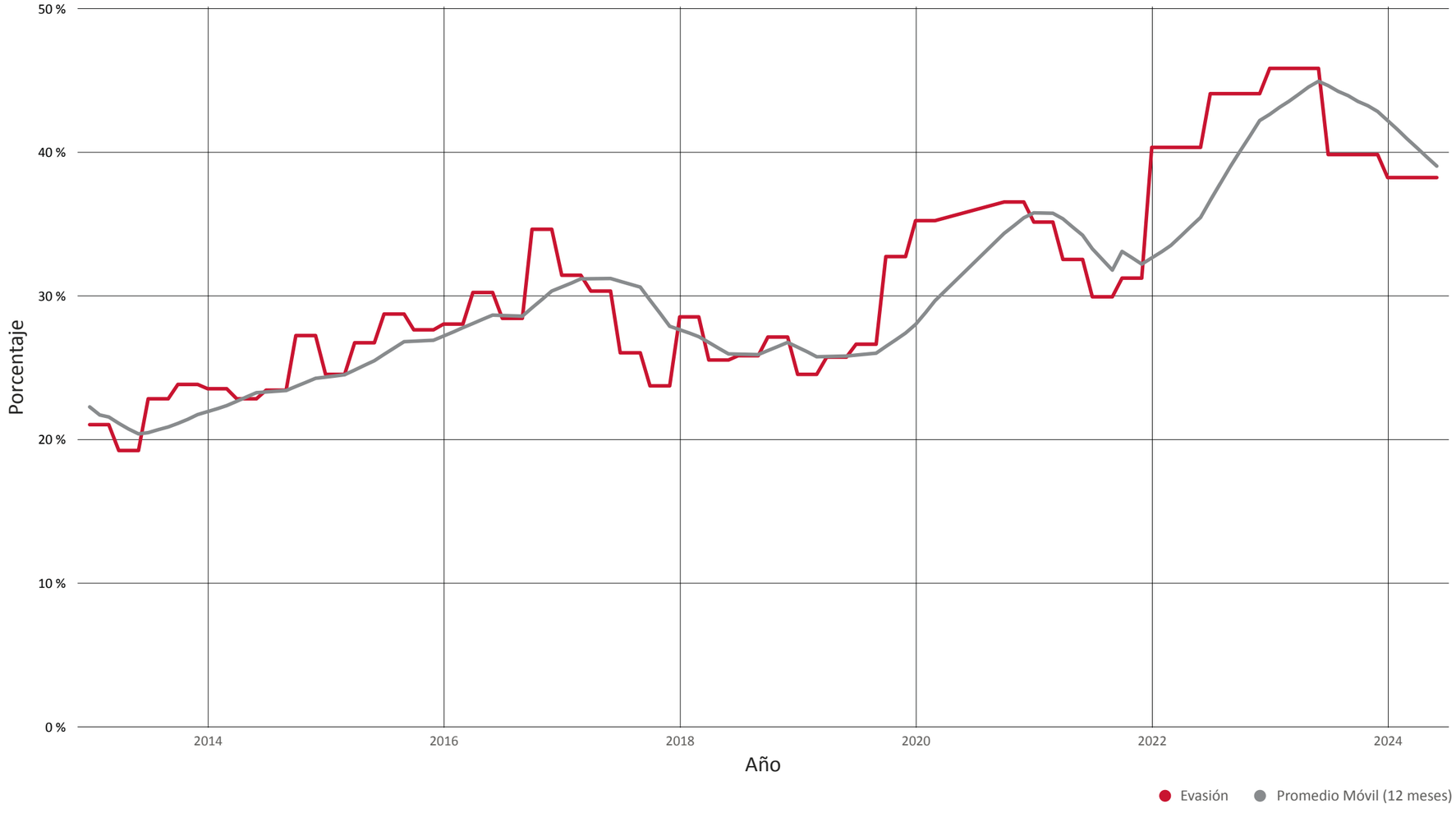
- Colaboración Registro de Pasajeros Infractores: En el marco del Registro de Pasajeros Infractores (RPI), se ha buscado establecer mecanismos de colaboración con JUNAEB, los municipios y la Tesorería General de la República, para garantizar el cumplimiento de las sanciones de las personas que se encuentren en este registro, tales como, la retención te impuestos y la no renovación del permiso de circulación y licencia de conducir.

Ahora bien, en conjunto con la implementación de este plan, que implica distintas medidas y acciones, se ha observado un aumento de las transacciones en el Sistema de buses, experimentando un alza de 12,64% en comparación con el año 2023, sumado a un aumento de las transacciones de metro en un 6,84%, lo que implica a nivel Sistema cerca de 1.324 millones de transacciones, es decir, un crecimiento de 9,39% aproximadamente.

De esta forma, todas las acciones antes descritas en el marco de la ejecución del Plan Antievasión, permite dar cuenta no solo del cumplimiento de las metas, sino que evidencia que el tratamiento de la evasión debe ser realizado bajo un trabajo integral continuo, sostenible con la definición de objetivos a corto, mediano y largo plazo, que aseguren el desarrollo de medidas orientadas a reducir la evasión, relevando el trabajo conjunto con todos los actores del Sistema para continuar con la disminución de la evasión que, en el primer semestre 2024, alcanzó un 38,2%, con la evolución presentada en el Gráfico 7.10



GRÁFICO 7.10 | EVOLUCIÓN DE LA EVASIÓN | 2013-2024



Desde la implementación del Plan integral contra la evasión, descrito anteriormente, las múltiples iniciativas enmarcadas en los cinco pilares de acción tuvieron el efecto de reducir el índice de evasión en 7,6 puntos porcentuales en un año, entre el primer semestre 2023 y el primer semestre de 2024. Este positivo resultado se refleja en la disminución de 45,8% a 38,2%, tal como se muestra en el Gráfico 7.10.

Nota:
* Considerar que los valores desde 2022 son medidos mediante la nueva metodología de medición de evasión llevada a cabo por DTPM, a diferencia de la metodología anterior que era llevada a cabo por el Programa Nacional de Fiscalización.
** Información actualizada al primer semestre de 2024.

Directorio Transporte Público Metropolitano

Palabras Finales

Al cierre de este informe seguimos reconociendo el rol fundamental que el transporte público juega en el quehacer diario de nuestra ciudad, y su impacto directo en la calidad de vida de todas y todos los que la habitamos. Por eso, es nuestra misión seguir mejorando la experiencia del usuario, asegurando y aumentando la accesibilidad, calidad y cobertura de Red Movilidad.

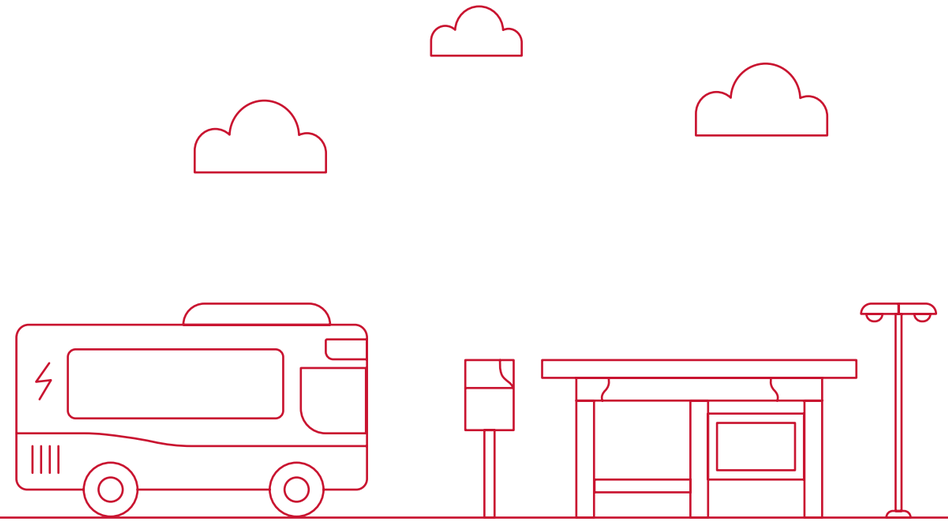
La continua e incremental incorporación de buses con estándar Red continúa siendo una política bien evaluada por la ciudadanía. El avance de la electromovilidad y de buses más cómodos y seguros tiene el doble efecto positivo de entregar una mejor experiencia a los usuarios y disminuir las externalidades negativas en la ciudad. Esperamos para este 2025 continuar expandiendo la sustentabilidad del sistema haciéndolo un referente a nivel nacional e internacional.

La permanente incorporación de nuevas tecnologías, como tres nuevas aplicaciones para pagos digitales, ha mantenido el aumento de usuarios que prefieren esta vía para hacer uso de la Red Movilidad, aportando a un viaje más expedito y seguro. La transformación tecnológica tiene como propósito hacer del transporte público un servicio cómodo y moderno, haciendo el mejor uso de las herramientas disponibles actualmente.

Por último, hemos seguido priorizando un transporte público más inclusivo y diverso. El programa Mujeres Conductoras, el aumento de paraderos seguros e inclusivos, y las iniciativas para integrar y comparar mejores prácticas internacionales como el Observatorio de Género y Movilidad, son ejemplos de cómo hemos ido cambiando la cara de Red Movilidad, no solo en la tecnología, sino también en las personas que día a día trabajan en su operación.

Todo esto es posible gracias a la colaboración de la ciudadanía, que continuamente hacen uso de Red Movilidad y provee sus perspectivas y necesidades, que nos permite continuar mejorando la experiencia de todas y todos con la colaboración de operadores, funcionarias y funcionaros, e instituciones locales e internacionales.

Miramos con confianza el 2025, seguros de que seguiremos avanzando en esta misma senda, de crear un transporte público más equitativo, más seguro, más innovador y más sustentable del que nos sigamos sintiendo orgullosos y construyamos entre todas y todos.



Informe de Gestión 2024

Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones

Directorio de Transporte Público Metropolitano

Gobierno de Chile

