

TRANSANTIAGO

2014 - 2017

**UN RECORRIDO
AL MEJORAMIENTO
DEL SISTEMA**



**Chile
mejor**





**Chile
mejor**



TRANSANTIAGO 2014 - 2017:

UN RECORRIDO AL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA

-

Directorio de Transporte Público Metropolitano

Moneda 975 piso 4

Santiago, Chile

www.dtpm.gob.cl

-

Edición:

Valentina Varela

Coordinación Editorial:

Unidad de Comunicaciones

Coordinación de Información:

Gerencia de Planificación y Desarrollo

Gerencia de Gestión, Tecnología y Procesos

Dirección de Arte:

Gerencia de Usuarios

Diseño y Diagramación:

Gerencia de Usuarios

Fotografías:

Archivo Fotográfico DTPM

Archivo Fotográfico Tren Central

Archivo Fotográfico Metro S.A.

Rodrigo Daza

Fecha de Publicación:

Marzo 2018

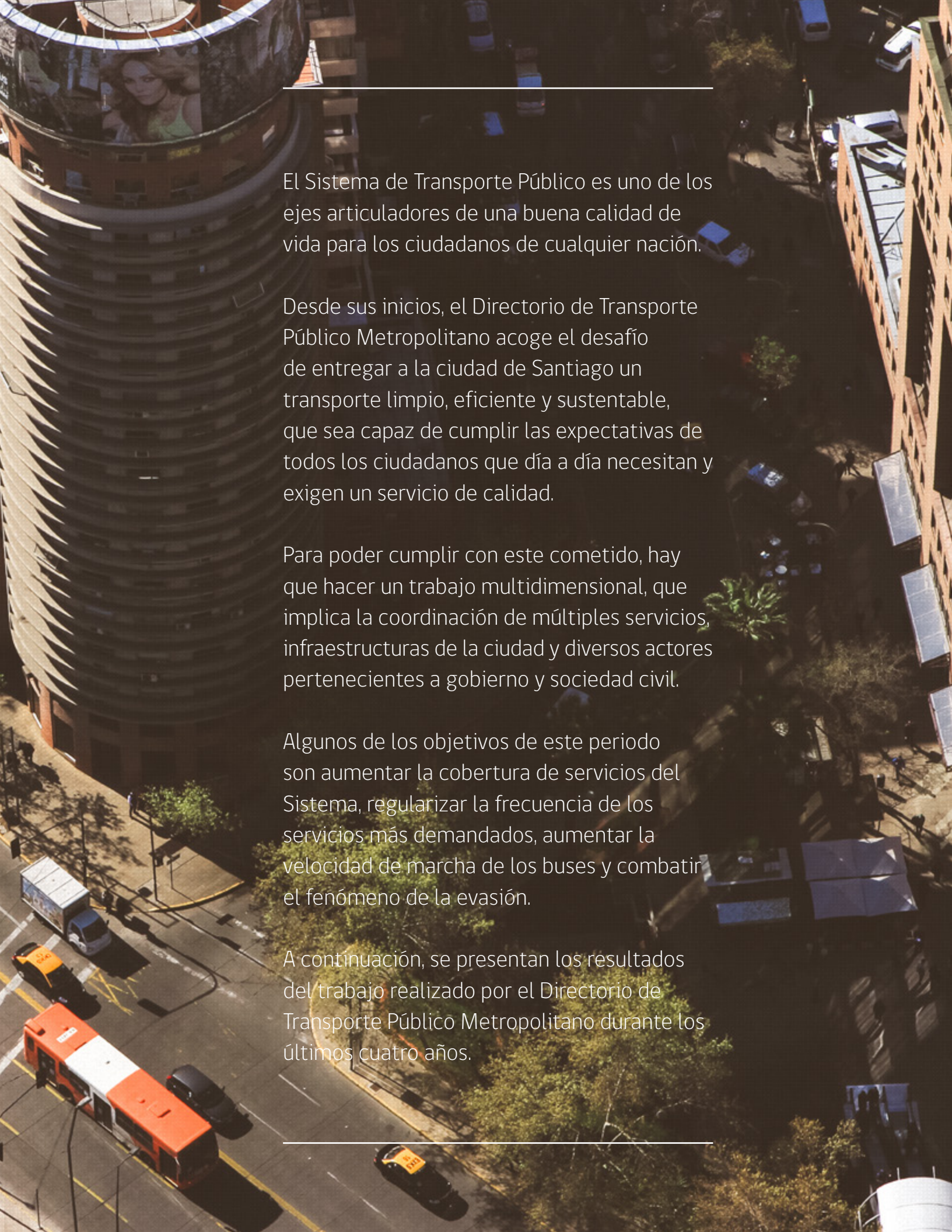
-

Se autoriza la reproducción parcial citando la fuente correspondiente

TRANSANTIAGO 2014 – 2017

UN RECORRIDO AL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA





El Sistema de Transporte Público es uno de los ejes articuladores de una buena calidad de vida para los ciudadanos de cualquier nación.

Desde sus inicios, el Directorio de Transporte Público Metropolitano acoge el desafío de entregar a la ciudad de Santiago un transporte limpio, eficiente y sustentable, que sea capaz de cumplir las expectativas de todos los ciudadanos que día a día necesitan y exigen un servicio de calidad.

Para poder cumplir con este cometido, hay que hacer un trabajo multidimensional, que implica la coordinación de múltiples servicios, infraestructuras de la ciudad y diversos actores pertenecientes a gobierno y sociedad civil.

Algunos de los objetivos de este periodo son aumentar la cobertura de servicios del Sistema, regularizar la frecuencia de los servicios más demandados, aumentar la velocidad de marcha de los buses y combatir el fenómeno de la evasión.

A continuación, se presentan los resultados del trabajo realizado por el Directorio de Transporte Público Metropolitano durante los últimos cuatro años.

"Desde que el Sistema de Transporte Público de la capital, el año 2007, iniciara su principal transformación, a partir de la implementación del Transantiago, muchos desafíos fueron apareciendo en el camino. Entre ellos, temas como la logística de desarrollar un medio de pago nuevo y único, como la Tarjeta Bip!, hasta definiciones operacionales, e incluso, a nivel de las finanzas del Sistema.

Superados cada uno de estos procesos, propios de cualquier instalación, desde el año 2014, el Sistema inició una segunda fase de consolidación, la cual ha estado marcada por varios hitos, siendo uno de los más relevantes, el crecimiento de la cobertura del Sistema.

En ese sentido, nos enorgullece hablar hoy de un Transantiago con 35 kilómetros adicionales de red, a través de la incorporación -como nuevo operador- del servicio Metrotren Nos, pero además, con la nueva Línea 6 de Metro, las cuales permiten aumentar los servicios en 10 comunas del Gran Santiago.

Adicionalmente al crecimiento de la red de trenes urbanos, también hay que tomar en consideración el importante trabajo realizado en las modificaciones de las mallas operacionales, las cuales han permitido sumar más de 30 servicios nuevos, pero también, incorporar una inédita malla nocturna, la cual cuenta no sólo con servicios 24 horas, sino que también, con una red de 37 servicios con itinerarios, para asegurar un horario de pasada de servicios, durante la madrugada.

Por otra parte, este crecimiento de la red también ha ido de la mano con un importante proceso de mejoras en la calidad del servicio de buses, destacando de forma particular, el aumento de los niveles de regularidad, a través de un incentivo al buen despacho, coordinado con las empresas operadoras, que ha permitido optimizar el proceso de salidas de buses, impactando positivamente en los tiempos de espera.

La calidad del servicio, además, también está vinculada al proceso de renovación de flota, el cual, durante el periodo 2014-2018, ha sostenido importantes avances, especialmente con el crecimiento de la red de buses con norma Euro V y VI, sumando también la implementación de nuevas tecnologías, como por ejemplo, los primeros buses eléctricos de operación comercial en la historia del Sistema.

No podemos dejar fuera de este trabajo lo realizado en materia de control de la evasión, el cual ha permitido un histórico descenso del no pago en más de 10 puntos, a través de un pionero Plan Integral que nos ha permitido remarcar a la ciudadanía la importancia de la validación como factor para seguir mejorando el Sistema.

Todos estos avances, cabe señalar, han permitido pavimentar el camino hacia nuevos desafíos, los cuales están concentrados en el futuro proceso de Licitación, que busca finalizar esta etapa de consolidación, para con ello, dar el paso final a una mejora sustancial del Sistema, en base a más exigencias a los operadores, especialmente vinculadas a la calidad del servicio.

Como podemos observar, son muchos los avances generados en este periodo, el cual queremos reflejar en las siguientes páginas, con el fin de dejar a la ciudadanía una muestra documentada del crecimiento de nuestro Sistema en estos cuatro años de gestión. Por lo mismo, los dejamos invitados a que conozcan esta labor, de la cual sentimos muchísimo orgullo.

-

Paola Tapia Salas

Ministra de Transportes y Telecomunicaciones

Guillermo Muñoz Senda

Director del Transporte Público Metropolitano

INDICE DE CONTENIDO

1. UNA CIUDAD MÁS CONECTADA. TRANSANTIAGO INTEGRADO _____ 10

BUSES _____	12
METRO DE SANTIAGO _____	18
METROTREN NOS _____	22
BICICLETAS _____	24

2. MEJORES ESPACIOS. MEJOR EXPERIENCIA DE VIAJE. PROGRAMA DE INFRAESTRUCTURA DEL TRANSANTIAGO _____ 28

PARADEROS _____	30
VÍAS PRIORIZADAS _____	33
PLAN CENTRO _____	36

3. MÁS VALIDACIONES. MEJORES SERVICIOS. PLAN INTEGRAL CONTRA LA EVASIÓN EN EL TRANSANTIAGO _____ 42

EVASIÓN _____	44
---------------	----

4. MEJORES SERVICIOS PARA UNA CIUDAD DINÁMICA. CAMBIOS OPERACIONALES DEL TRANSANTIAGO _____ 54

1. MONITOREO Y GESTIÓN DE OPERACIONES _____	56
2. INCENTIVO A UN BUEN DESPACHO (MEJORA DE REGULARIDAD) _____	60
3. INICIATIVAS DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA _____	62
4. MEJORAS DE COBERTURA Y OPTIMIZACIÓN DE OFERTA DE SERVICIOS _____	68

5. VIAJES PLANIFICADOS CON MÁS HERRAMIENTAS. NUEVOS MODELOS DE INFORMACIÓN DEL TRANSANTIAGO	78
6. TRANSANTIAGO VALORA A SUS USUARIOS. PRIMER SISTEMA DE FIDELIZACIÓN Y BENEFICIOS	90
7. TRANSANTIAGO SE RENUEVA. AVANZANDO EN LA LICITACIÓN DEL SISTEMA	100

1.

Una Ciudad Más Conectada

TRANSANTIAGO
INTEGRADO

En este capítulo se profundizará en las modalidades de transporte que, gracias a la Tarjeta bip! se encuentran integradas tarifariamente.

Los buses, que son el componente de mayor cobertura, traen consigo la renovación tecnológica de sus vehículos, haciendo que esta modalidad sea más limpia y amigable con el medioambiente. Metro de Santiago abrió una nueva línea, que beneficia a más de un millón de personas. Metrotren acerca a la ciudad a localidades que contaban con conectividad limitada.

Además, durante esta administración se han materializado diversos proyectos que incentivan el uso de vehículos no motorizados, como la bicicleta, generando los espacios para el tránsito de estas de manera más segura y ordenada para los usuarios.

Todos estos esfuerzos hacen que hoy en día contemos con un Sistema de Transporte más ágil, que se adapta al crecimiento y dinámica de la ciudad.

BUSES

RENOVACIÓN DE FLOTA

Al año 2017 la flota de buses Euro V ha aumentado en un 28,6%, si se compara con lo que existía a fines del 2013.

Actualmente, un 21,9% del total de la flota corresponde a esta norma, en comparación al 17,5% que existía al comienzo del periodo.

—

En 2016 llegó a Chile el primer bus con motor Euro VI.

Exigencia que supera la norma nacional, situándonos a la vanguardia en Latinoamérica.

—

Al final del periodo, existen 10 buses con tecnología Euro VI.

Con lo que un 0,14% de la flota queda compuesto por buses más ecológicos de lo exigido.

—

En el Sistema se han sumado 153 buses con accesibilidad universal.

Con estos, un 84,1% de la flota posee esta característica.

TIPOLOGÍA DE FLOTA 2013 - 2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Según Características de la Flota					
Flota Operacional	6.027	6.045	6.060	6.154	6.209
Flota de Reserva	341	366	400	407	418
Flota Auxiliar	125	102	90	85	54
Según Tipo de Bus					
Articulado Tipo C	1.435	1.424	1.414	1.405	1.399
12 metros Tipo B	3.705	4.046	4.089	4.167	4.224
9 metros Tipo A	1.014	1.000	1.005	1.048	1.057
Otro Tipo L-M- P	339	43	42	26	1
Flota con accesibilidad universal	5.140	5.470	5.503	5.572	5.623
Según Norma de Emisión					
Euro III	2.930	2.671	2.664	2.592	2.547
Euro III con filtro	2.711	2.703	2.680	2.669	2.656
Euro V	789	1.139	1.206	1.384	1.465
Euro VI	0	0	0	1	10
Eléctrico	0	0	0	0	3



Renovación de flota de empresa
Vule. Se incorporan nuevos buses
con norma Euro V. Enero 2015.



BUSES ELÉCTRICOS

En el 2017 se sumaron 3 buses eléctricos a la flota.

Dos de ellos operan en la flota de Metbus, y el tercero es un piloto de Vule, cuyo propósito es probar el rendimiento y desempeño de las máquinas en distintos recorridos.

Dichos buses representan un hito en la historia del Sistema, ya que permiten incorporar flota limpia y sin emisión de contaminantes derivados del petróleo.

Además, incorporan una serie de elementos como aire acondicionado, WiFi, e incluso, cargadores USB. Con ello se busca, mejorar la experiencia de viaje de los usuarios del Transporte Público de Santiago.



Presentación de primeros buses eléctricos de operación comercial. Pertenecen a empresa Metbus. Noviembre 2017.

BUSES PILOTO

Mayo 2016: BUS HÍBRIDO

Permite un ahorro de hasta un 40% del gasto en combustible y disminuir en un 50% las emisiones de NOx y material particulado. Además, este bus cuenta con un motor diésel de alta eficiencia combinado con un motor eléctrico, pudiendo propulsar el vehículo conjuntamente o por separado, lo que lo hace más eficiente en materia energética.

—

Febrero 2017: EURO VI DE MERCEDES

Uno de los menos contaminantes del mundo, supera incluso la norma europea de emisiones contaminantes. Además, cuenta con motor encapsulado, que reduce el ruido hasta en un 50% en el interior del vehículo, y asientos acolchados.

—

Abril y mayo 2017: BUS DE DOS PISOS › ENVIRO500

Bus de dos pisos, aire acondicionado y cargadores USB. Este vehículo cuenta con una capacidad de 129 pasajeros, de los cuales 84 podían ir sentados. Su periodo de funcionamiento fue de 6 semanas.

Octubre 2017: CITARO DE MERCEDES

Vehículo distinguido internacionalmente por sus altos estándares de calidad, que cuenta con conexión WiFi, asientos acolchados y aire acondicionado. Su periodo de funcionamiento fue de 2 semanas.

METRO DE SANTIAGO

El tren subterráneo urbano cuenta con una red de 119 kilómetros y 118 estaciones, lo que permite unir a 23 comunas de la ciudad.

—

Gracias a la integración tarifaria, se ha convertido en la columna vertebral del Sistema del Transporte Público, facilitando el tránsito de alrededor de 2,3 millones de personas diariamente.





Más de 300 mil usuarios utilizaron durante el 2017 la nueva Línea 6 de Metro. Los principales beneficiarios son los usuarios de la zona sur-poniente de Santiago.

El 2 de noviembre de 2017 se inició la operación histórica de la nueva Línea 6 de Metro, que cuenta con 10 nuevas estaciones, comenzando en Los Leones y finalizando en Cerrillos.

Con 15 kilómetros de trazado, se estima que beneficia a más de un millón de pasajeros de San Miguel, San Joaquín, Santiago, Providencia, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda y Cerrillos: estas dos últimas no contaban con este servicio en la comuna.

—

La conectividad de este nuevo servicio acorta los tiempos de traslado entre Providencia y Cerrillos a solo 19 minutos.

Para 2018 se proyecta la apertura de la nueva Línea 3 de Metro.

Contará con 18 nuevas estaciones, y 22 kilómetros adicionales a la red de servicios integrados de transporte público. A diciembre de 2017, tiene un avance de un 82% de las obras.

60%

REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS DE VIAJE CON LA NUEVA L6 ENTRE PROVIDENCIA Y CERRILLOS

METROTREN NOS

En marzo de 2017 debutó MetroTren Nos, servicio de trenes que une Alameda con dicha localidad de la comuna de San Bernardo, en aproximadamente 22 minutos.

—

Con un total de 10 estaciones, que se unen con el Metro en Línea 1 en Estación Central y Línea 6 en Estación Lo Valledor, cuenta con un trazado de 20,3 kilómetros.

50

MIL PERSONAS

SE ESTIMA QUE TRASLADA DIARIAMENTE

Más de 7 millones de usuarios mejoraron sus tiempos de viaje con la operación de MetroTren Nos durante el 2017.



BICICLETAS

Se estima que un millón de personas se desplaza en bicicleta por Santiago. En vista de esto, es imperativo generar la infraestructura necesaria para proveer seguridad a este tipo de modalidad de transporte.

Se han contemplado más de 17 kms de ciclovías en corredores:

► **CORREDOR INDEPENDENCIA:** Cuenta con 2,9 km de ciclovías, por Av. Independencia, entre calles Santos Dumont/Gamero y Dorsal.

► **CORREDOR RINCONADA DE MAIPÚ:** Tiene una ciclovía de 2 km por la acera norte de Av. Rinconada, entre calle Koyan hasta Emiliano Llona.

► **CORREDOR VICUÑA MACKENNA CONTEMPLA TRES TRAMOS:**

1,75 km. por Vicuña Mackenna Poniente, desde Américo Vespucio hasta calle El Cabildo, por vereda poniente. Desde la misma, por Vicuña Mackenna Oriente, sigue hasta Mirador Azul.

1,9 km. por Av. Vicuña Mackenna, desde Isabel Riquelme hasta Guillermo Mann, por vereda poniente.

3,2 km. por el bandejón central de Vicuña Mackenna, desde Mirador Azul hasta Av. Departamental, en la que se conecta al oriente con la Ciclovía de la Infancia y continúa al norte por la acera poniente de Vicuña Mackenna. Desde calle Jorge Quevedo hasta Isabel Riquelme continúa por acera oriente, de forma segregada al tener mayor área verde. Se proyecta su entrega para marzo de 2018.

Bicibus es un proyecto piloto que se inició en 2017 para integrar las bicicletas al Transantiago.

Consiste en un bicicletero adjunto a la parte delantera de los buses, en los cuales los usuarios podrán montar 2 bicicletas por máquina, lo que les permitirá hacer parte de sus viajes en ambos modos.

El proyecto ha estado en estudios desde 2015, donde se han hecho pruebas de usabilidad (carga y descarga con candado U—lock), costo y manejo, contemplando visibilidad del conductor, frenazos a 60 km por hora, entre otras variables.

El piloto contempla 10 buses del recorrido I09, que abarca entre Camino a Rinconada, Maipú, y Estación Central.

Bicibus estuvo disponible solo en este tramo desde el 20 de enero hasta el 25 de febrero, para luego ser evaluado.

Una Ciudad Más Conectada

TRANSANTIAGO

INTEGRADO



84,1% DE LA FLOTA DE BUSES POSEE
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL



85,7% EURO V

AUMENTA LA FLOTA DE BUSES

10

BUSES CON NORMA
EURO VI EN EL SISTEMA

3

BUSES ELÉCTRICOS
SON PARTE DE LA FLOTA

21.400 NUEVAS PLAZAS EN LA FLOTA OPERATIVA DE BUSES

20,3 KMS.

METROTREN NOS

SUMA A LA RED DEL SISTEMA

• **22 MINUTOS** DEMORA
TRASLADARSE DESDE NOS
HASTA ESTACIÓN CENTRAL

15 KMS.

L6 METRO

SUMA A LA RED DEL SISTEMA

• CERRILLOS Y PROVIDENCIA
SE PUEDEN RECORRER EN
19 MINUTOS

17 KMS.

CICLOVÍAS

HAN SIDO ENTREGADOS
O ESTÁN EN EJECUCIÓN

2.

Mejores espacios. Mejor experiencia de viaje

PROGRAMA DE INFRAESTRUCTURA DEL TRANSANTIAGO

La ciudad es un ente dinámico, que crece y se mueve; por ello, su infraestructura debe adaptarse a las demandas de sus habitantes.

En el afán del DTPM por entregar a los usuarios una mejor experiencia de viaje, se ha buscado priorizar la circulación del Sistema de Transporte Público, y en particular, el tránsito de buses.

El siguiente capítulo trata de cómo se busca la constante adaptación a las diversas demandas de la ciudadanía, no sólo acogiendo las modalidades tradicionales motorizadas, sino que abriéndose a una mirada más sustentable, que busca entregar mejores condiciones a los usuarios del Transporte Público, y también a aquellos que optan por otros tipos de modalidad.

PARADEROS

El Plan Piloto de Mantenimiento de Puntos de Parada comenzó a operar en 2016, logrando la puesta a punto de 600 paraderos.

Puesta a punto es la reposición de elementos deteriorados o sustraídos de refugios peatonales.

—

3.000 paraderos dentro de este Plan recibirán mantención constante.

Posteriormente, y de acuerdo con el presupuesto vigente, se irán uniando nuevos paraderos en otras comunas.

11.261

PARADEROS
EXISTEN EN EL SISTEMA

Los trabajos en corredores también incluyeron mejoras en mobiliario urbano y sistema de iluminación. En la imagen, parte de los trabajos del Corredor Vicuña Mackenna.



Un trabajo fundamental de los corredores es aumentar espacio de accesibilidad, tanto a nivel de calle como en paraderos. En la imagen, obras del corredor Rinconada de Maipú.



VÍAS PRIORIZADAS

CORREDORES

En el 2014 se tomó el compromiso de sumar 40 kms de vías que contribuyeran a la agilización de la movilidad del Transporte Público.

—

Se trata de la construcción de grandes obras urbanas que, además de contribuir a la movilidad de los usuarios, también generen una mayor conectividad de los modos de superficie.

Estas obras son:

- Corredor Vicuña Mackenna, desde Vicente Valdés hasta Av. Matta (8,8 kms): se encuentra habilitado a tránsito a fines de 2017.
- Extensión Santa Rosa Sur, desde Av. Eyzaguirre hasta Autopista Central (8,6 km): entregada en 2015.
- Corredor Dorsal, desde José María Caro hasta El Salto y Par Vial El Salto/ Las Torres (2,4 km): se encuentra terminado el tramo 2A, entre JM Caro y Recoleta. Se encuentra en ejecución el tramo 2B, desde Recoleta a El Salto.
- Corredor Rinconada de Maipú (2,9 km): se realizó la apertura de 2 kms entre Las Naciones y El Carmen. Sigue en ejecución el eje 5 de abril, entre El Carmen y Primera Transversal, para entrega el 1º trimestre de 2018.
- Corredor Independencia (4,1 kms): obra en ejecución.
- Corredor Matta Quilicura (2,4 kms): obra en ejecución.

PISTAS SOLO BUS

Durante el período 2014–2017 se trabajó en la demarcación de estas pistas, de modo que se vean uniformes y así sean reconocidas por los usuarios. Además aumentan en un 30% durante este lapso.

Estas pistas cuentan con una red de cámaras de fiscalización para velar por su buen uso. Gracias a ello, se ha logrado el aumento gradual de la velocidad de tránsito de los buses.

VÍAS EXCLUSIVAS

Calles cuyo uso está estipulado solamente para vehículos del Transporte Público (buses, taxis y colectivos) en ciertos horarios del día. Mantienen 31 kilómetros de extensión durante el periodo 2014–2017.



Las Pistas Solo Bus (PSB) permiten mejorar la velocidad de desplazamiento hasta en un 30%. En la imagen, refacción de explanada y calzada de Estación Central.

EVOLUCIÓN VÍAS PRIORIZADAS 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Pistas Solo Bus (km)	119,3	119,3	-	-	-
Pistas Solo Bus (km. - sentido)**	-	155,7	176,9	200,4	203,0
Vías Exclusivas (km)	31,0	31,0	31,0	31,0	31,0
Vías Segregadas o Corredores (km)	67,7	68,8	69,8	71,6	80,6

* Las cifras son acumuladas.

** El aumento de km. de las Pistas Solo Bus (PSB) en el año 2014 fue producto que se consideraron los km. por sentido de circulación, vale decir, cuando la vía contempla PSB en ambas calzadas del eje, ellas se suman en forma independiente.

PLAN CENTRO

El DTPM, en colaboración con la Municipalidad de Santiago, ideó este Plan, con el fin de integrar otras modalidades de transporte sustentable ya existentes en la ciudad, como las bicicletas y los peatones.

—

El objetivo del Plan es especializar vías para el tránsito de buses y modos sustentables de transporte, además del hermoseamiento de espacios públicos.

—

El eje Compañía (entregado en diciembre de 2015), el eje San Antonio (en agosto de 2016) y el eje Santo Domingo (en abril de 2017) operarán como Vías Exclusivas durante todo el día.

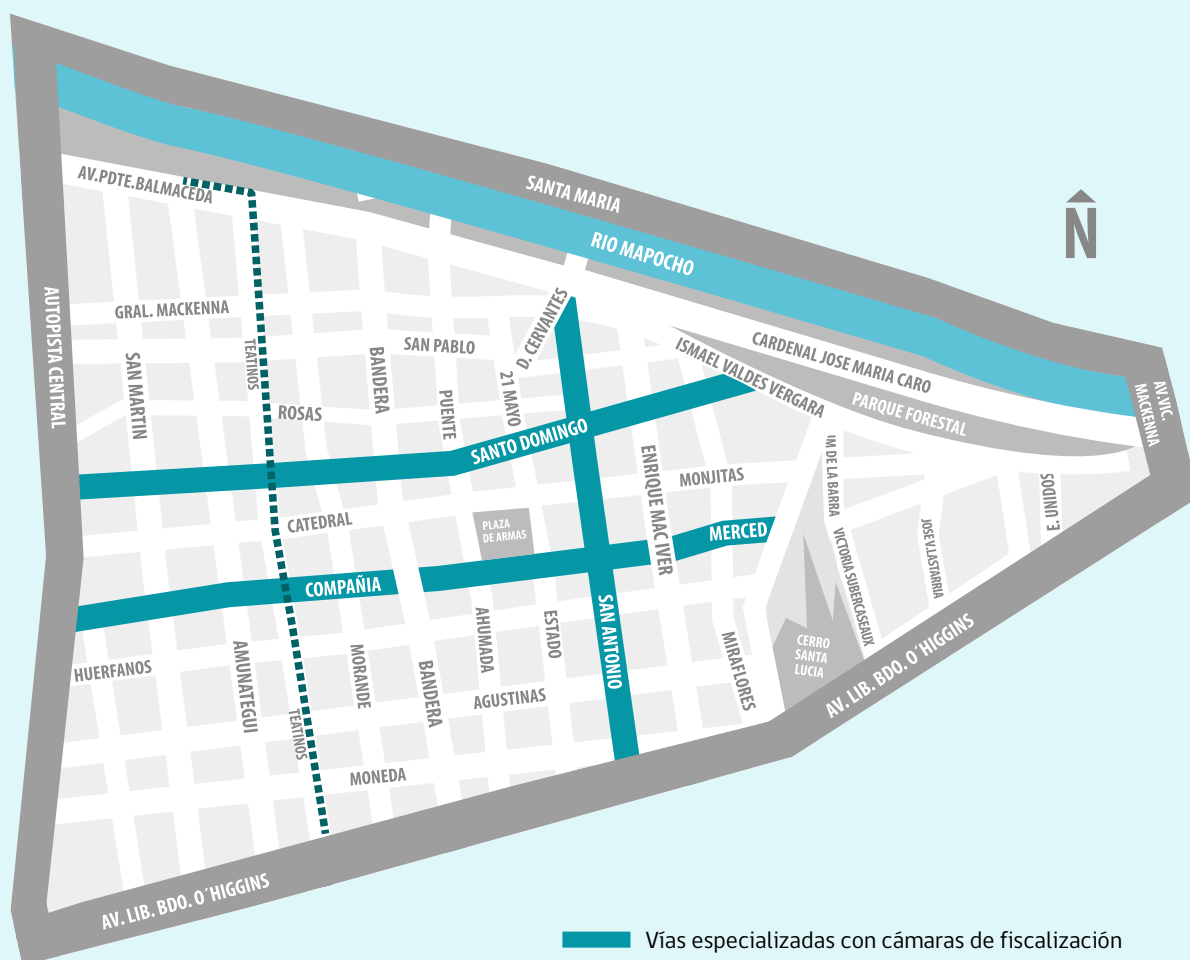
Sólo se permitirá su uso por parte de los buses del Transantiago, vehículos de residentes y vehículos de emergencia.

2

MILLONES

DE PERSONAS A DIARIO TRANSITAN POR EL CENTRO DE SANTIAGO.
POR ELLO ES NECESARIO TRABAJAR PARA PODER ADAPTARSE A
LOS DESAFÍOS QUE ESTA AFLUENCIA PRESENTA

OBRAS EJECUTADAS EN EL MARCO DE PLAN CENTRO 2014-2017



- Vías especializadas con cámaras de fiscalización
- - - Ciclo vía



Mejora de infraestructura y equipamiento urbano en eje Compañía - Merced, comuna de Santiago, en el marco de Plan Centro.



Mejores espacios. Mejor experiencia de viaje

PROGRAMA DE INFRASTRUCTURA DEL TRANSANTIAGO



AUMENTARON EN UN 23% LAS VÍAS PRIORIZADAS

59 KMS.

VÍAS PRIORIZADAS HAN
SIDO ENTREGADAS DURANTE EL
PERIODO, DE ACUERDO CON LA
META COMPROMETIDA EN 2014

47 KMS.

PISTAS SOLO BUS
SE HAN SUMADO

PLAN CENTRO

SE ESPECIALIZARON **COMPAÑÍA,**
SAN ANTONIO Y SANTO DOMINGO,
PARA AGILIZAR VELOCIDAD DE BUSES

3.000

PUNTOS DE PARADA RECIBIRÁN
MANTENCIÓN GRACIAS AL **PLAN**
DE MANTENCIÓN DE PARADEROS

3.

Más validaciones. Mejores servicios

PLAN INTEGRAL CONTRA LA EVASIÓN EN EL TRANSANTIAGO

La evasión ha sido uno de los más grandes problemas que ha enfrentado el Sistema de Transporte Público.

Afecta a las transacciones y al pago de los operadores, y por tanto, a la calidad de servicio que estos entregan; por consiguiente, perjudica a los usuarios que sí validan su pasaje.

A continuación, se hará un recorrido por los esfuerzos que se han hecho en esta administración por combatir esta situación a través no sólo del control y el castigo a este tipo de conductas: se busca un aproximamiento más positivo, a través del incentivo al pago de las tarifas de todos los modos del Sistema, además de apostar fuertemente por la educación y la mejor información a los usuarios.

EVASIÓN

Al comienzo del período, el DTPM se encargaba de este fenómeno en coordinación con los operadores, quienes eran los que generaban las iniciativas para enfrentarlo. Sin embargo, durante 2015 pasó a asumir un rol más protagónico, al integrar la lucha contra la evasión dentro del quehacer de la Gerencia de Operaciones.

—

Sin embargo, en 2017, con un índice de evasión que llegó al 34%, se hizo necesario que este tema fuera trabajado por un organismo especialista y de dedicación exclusiva. Así se creó la Coordinación contra la Evasión, con el propósito de llevar a cabo el Plan Integral contra la Evasión, iniciativa que busca disminuir este indicador en base a la fiscalización, el incentivo al pago, y a la educación de los usuarios.

PLAN INTEGRAL CONTRA LA EVASIÓN

Para combatir un fenómeno como la evasión, es necesario identificar y atacar todas las aristas del problema: la falta de control en los accesos, los desincentivos que se producen al pago y la falta de conocimiento de los usuarios sobre las consecuencias de dicha acción, por ejemplo.

El Plan Integral contra la Evasión tiene tres pilares estratégicos:

- **FORTALECIMIENTO DE FISCALIZACIÓN:** El objetivo de esta línea de acción se orientan a mejorar los procesos, optimizar los recursos y ampliar la cobertura de fiscalización a los usuarios de buses del Sistema.
- **INCENTIVO AL PAGO:** Las acciones comprendidas en este punto se centran en el aumento de zonas pagas y beneficios a los usuarios que utilicen el Sistema correctamente.
- **COMUNICACIÓN, EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN:** El propósito es provocar cambios en la cultura de uso de los buses del Sistema a través de mensajes que comuniquen los perjuicios de no pagar el pasaje, así como sondear el origen de esta conducta, para corregirla eficientemente.

CAMPAÑA CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para el DTPM es importante acoger las ideas de todos los sectores en la lucha por disminuir la evasión. Por ello, se llevó a cabo durante el 2017 una campaña que constó de dos etapas, donde se acogieron las ideas de la ciudadanía.

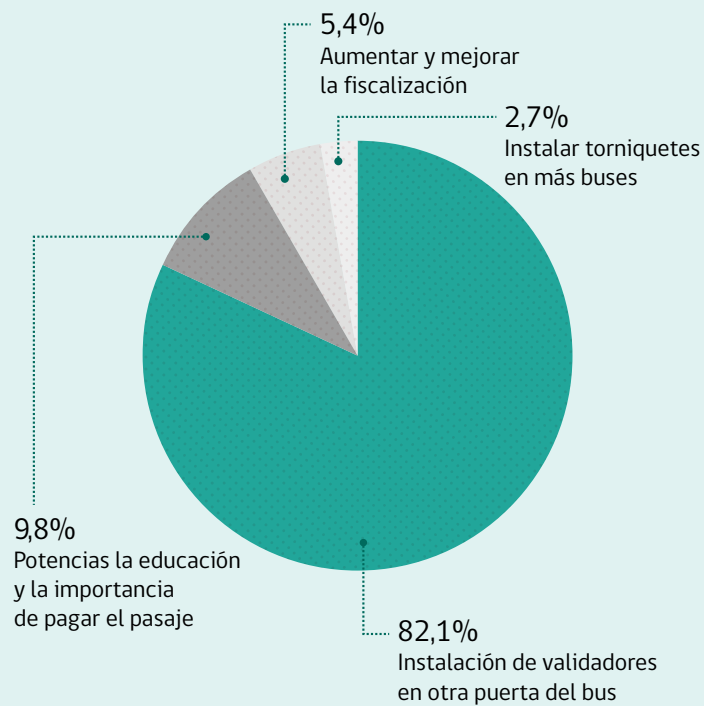
En una primera etapa, se acogieron iniciativas a través de un formulario web, que además permitió a los usuarios expresar su nivel de satisfacción con los distintos actores implicados en el combate contra la evasión.

Más de 500 propuestas fueron recibidas, además de valoraciones positivas al rol de los fiscalizadores, carabineros y conductores.

A una segunda etapa, en que se repitió el método del formulario web, pasaron las cuatro ideas más relevantes:

- Aumentar y mejorar la fiscalización.
- Instalar torniquetes en más buses.
- Instalar validadores en otra puerta del bus.
- Potenciar la educación y la importancia de pagar el pasaje.

PRIORIDADES DE LA CIUDADANÍA PARA DISMINUIR LA EVASIÓN



60 colegios de 29 comunas de Santiago fueron visitados durante el 2017 por el Team Educativo, el cual busca conscientizar el rol de pago en el transporte.

La integración de Carabineros a fiscalizaciones también permitió resguardar la labor de los inspectores del MTT.



MODELO DE FISCALIZACIÓN MULTISECTORIAL

Desde 2017 se ha implementado un modelo de fiscalización que cuenta con la participación de varios actores en un trabajo integrado de control de evasión: Carabineros, inspectores del Programa Nacional de Fiscalización (PNF) y fiscalizadores contratados por las propias empresas concesionarias operan de manera complementaria.

- **FUNCIONARIOS DE CARABINEROS:** Detienen los buses, realizan control de identidad, resguardan y alertan al equipo sobre alguna situación de riesgo mientras se desarrolla el procedimiento.
- **INSPECTORES PNF:** Registran y emiten citación de evasores a Juzgado de Policía Local correspondiente.
- **FISCALIZADORES EMPRESAS OPERADORAS:** Realizan los controles en los buses para detectar evasores y apoyan a los inspectores del PNF en la retención de los evasores.

Alrededor del 41% de las paradas en donde diariamente se lleva a cabo el control de evasión, están bajo este modelo de trabajo.

NÚMERO DE TRANSACCIONES

Desde 2016 a 2017 aumentan en poco más de 9 millones las transacciones en el Sistema, lo que equivale a un aumento de un 0,6%.

—

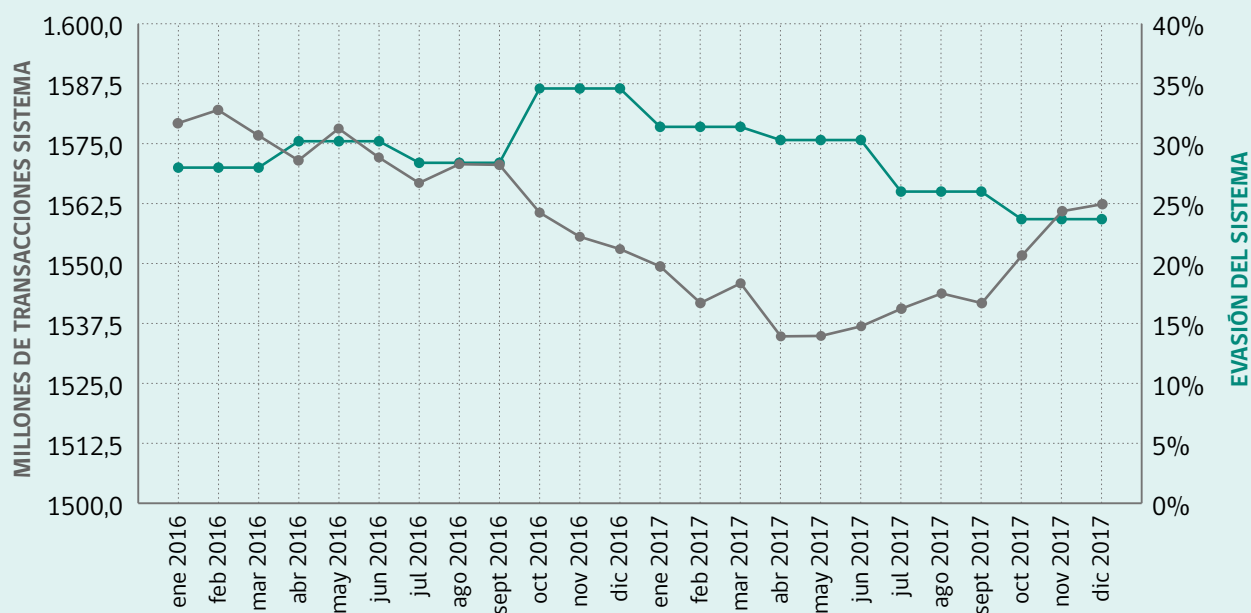
Por primera vez en 11 años, esta caída se frenó e incluso hubo un aumento en las validaciones en un 0,6%, en el periodo 2017, rompiéndose la tendencia a la caída desde el año 2010. Esto significa que cada vez hay más personas que pagan su pasaje al abordar los servicios del Sistema.

Esto se explica, entre varios factores, por un mayor control de las validaciones en puntos críticos que presentaban porcentajes altos de evasión.

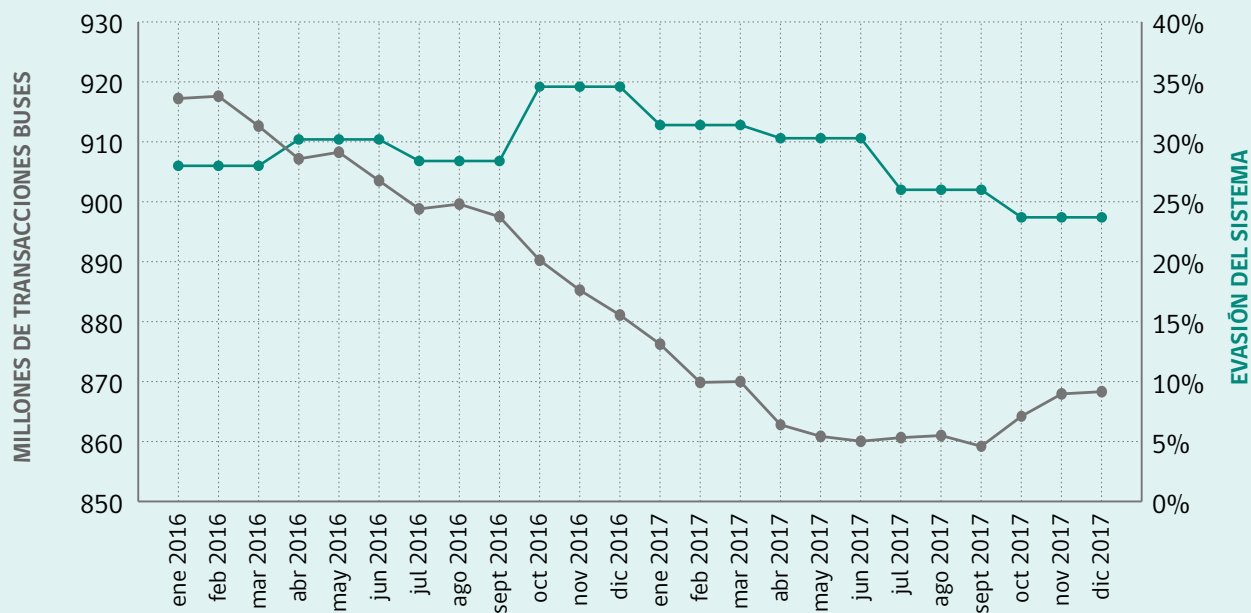
Por otra parte, las validaciones en buses también rompen tendencia negativa, a partir del segundo semestre de 2017, específicamente desde el mes de julio. Mientras, el alza va de la mano con un aumento de controles y una baja histórica de la evasión (11 puntos en un año).

El aumento de transacciones también puede ser consecuencia de un Sistema de Transportes que se optimiza, gracias a las modificaciones constantes que se hacen a los servicios de buses, a la integración de nuevos modos (Metrotren) y a la extensión de los ya existentes (Metro), que lo hacen más atractivo para los usuarios.

VIAJES SISTEMA V/S EVASIÓN 12MM, ENERO 2016 - DICIEMBRE 2017



VIAJES BUSES V/S EVASIÓN 12MM, ENERO 2016 - DICIEMBRE 2017



VARIACIÓN TRANSACCIONES SEGUNDO SEMESTRE 2016 - 2017

	2016	2017	Variación
julio	71.623.118	72.232.203	0,85%
agosto	78.844.833	79.195.723	0,45%
septiembre	74.288.116	72.477.942	-2,44%
octubre	73.172.915	78.224.614	6,90%
noviembre	75.129.932	78.897.402	5,01%
diciembre	73.581.022	73.955.276	0,51%

Más validaciones. Mejores servicios

PLAN INTEGRAL CONTRA LA EVASIÓN EN EL TRANSANTIAGO

SE CREA COORDINADORA CONTRA LA EVASIÓN EN 2017

FISCALIZACIÓN

+240 MIL

PERSONAS CONTROLADAS

NUEVO MODELO + **HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS** PARA EL CONTROL DE EVASIÓN

INCENTIVO AL PAGO

2.100 BUSES CON TORNQUETES

135 ZONAS PAGAS MÓVILES (AUMENTO EN MÁS DEL DOBLE)

NUEVO MODELO DE VALIDADOR CON EXTENSIÓN HORARIA

COMUNICACIÓN, EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

+500

IDEAS SE RECIBIERON EN LA CONSULTA CIUDADANA “MI PAGO Y MIS IDEAS REDUCEN LA EVASIÓN”

- CAMPAÑA #QUESUENETUBIP
- ACTIVIDADES EN COLEGIOS
- DESARROLLO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN

23,7%

INDICE DE EVASIÓN
TRIMESTRE OCTUBRE
- DICIEMBRE 2017

-10,9%

BAJA HISTÓRICA DE PUNTOS
EN UN AÑO

+0,6%

AUMENTAN LAS
VALIDACIONES EN 2017. POR
PRIMERA VEZ SE FRENÓ CAÍDA

9 MILLONES

DE TRANSACCIONES EN EL SISTEMA
ENTRE 2016 Y 2017

4.

Mejores servicios para una ciudad dinámica

CAMBIOS OPERACIONALES DEL TRANSANTIAGO

La mejora continua del Sistema es una de las mayores preocupaciones del DTPM. En ese sentido, se han establecido cuatro pilares de acción: Monitoreo y Gestión de Operaciones, Incentivo a un buen despacho, Iniciativas de Mejoramiento del Sistema y Mejoras de Cobertura y Optimización de Oferta de Servicios.

Dentro de ellos, se encuentran varias iniciativas que tienen como propósito la mejora de distintos puntos de la operación del Sistema que están funcionando de manera no adecuada o que pueden ser optimizadas.

1. MONITOREO Y GESTIÓN DE OPERACIONES

1.1 MONITOREO DE SERVICIOS CRÍTICOS

El año 2017 se implementó la iniciativa de Mejoras al Sistema, que tiene como objetivo monitorear los servicios críticos y la aglomeración en paradas, gestionando acciones de mitigación y siguiendo su evolución de manera focalizada durante las horas punta.

—

El monitoreo se hace en coordinación con personal de la UOCT y Carabineros, información de usuarios en redes sociales, y seguimiento mensual de indicadores de servicio en reuniones con los distintos operadores.

La Inyección de buses es la principal acción mitigadora. En promedio, diariamente se destinan 80 máquinas a este propósito.

17,3%

DE LOS 387 SERVICIOS DEL SISTEMA, SON CLASIFICADOS COMO SERVICIOS CRÍTICOS, EN BASE A LA DEMANDA Y DESEMPEÑO DE SUS INDICADORES DE OPERACIÓN

1.2 MONITOREO DE PARADAS CON AGLOMERACIÓN DE PASAJEROS

Existen 17 puntos de parada con aglomeración de usuarios. Estas son visualizadas con cámaras del Centro de Monitoreo de Buses (CMB), quienes dan seguimiento a estas zonas en horas punta.

Los monitores de CMB pueden solicitar inyección de buses cuando es necesario, y coordinan con personal de Zonas Pagas y redes sociales para entregar información al usuario.

1.3 CABEZALES

Desde siempre los cabezales y/o puntos de regulación se han considerado un problema dentro de la operación de los servicios de transporte en el marco del Transporte Público Metropolitano.

Esto, porque se señala que operan directamente en la calle sin las condiciones mínimas de armonía con el entorno, seguridad e higiene.

—

Por lo anterior, muchos municipios y vecinos han determinado sus mayores esfuerzos para evitar su instalación, erradicarlos y/o eliminarlos de su área de impacto.

El año 2015 se determinó un total de 256 puntos de regulación en la vía pública.

Con el objeto de dar un vuelco en la mala operación de los cabezales por parte de algunos de los concesionarios, se elaboró un Ranking de Cabezales Críticos que permitió focalizar, en una mesa de trabajo estable y transversal liderada por la Coordinación Territorial, las labores de diagnóstico, coordinación, gestión, implementación y control de una serie de medidas y acciones mitigatorias en cada uno de ellos.

—

Como resultado de esta mesa se abordaron más de 65 puntos de cabezales, definiendo para ellos soluciones permanentes y/o transitorias, pero todas en línea con la estrategia de validar y abordar desde un punto de vista operacional acciones mitigatorias para la ciudadanía y de beneficio para los mismos operadores.

TOTAL DE CABEZALES TRABAJADOS, 2015 - 2017

Operador	Servicios Gestionados
Alsacia	429, 430, 435, 105, 109, 113, 113e, 115, 101c, 102, 104, 114, 107c, 110
Express	D07c, 420e, 425, 429, 407, 418, 422, 426, 430, D05*, D07, D12, 405, 406, 406c, D02
Subus	222, 210, 210v, 210n, 202c, 214, 230, 206c, 205, 208
Vule	E04, H12, H14, I14, I09, I09e, I18, 303e, 301e, I16, I22
Metbus	501, 503, 504, 517, 518, J11, J17, J06
Redbus	C03, C03c, C04, C06, C09, C16
Total	65

—
* En dos cabezales diferentes

25%

DE LOS CABEZALES CRÍTICOS
HAN RECIBIDO UNA SOLUCIÓN
TEMPORAL O DEFINITIVA

2. INCENTIVO A UN BUEN DESPACHO (MEJORA DE REGULARIDAD)

El Indicador de Cumplimiento de Regularidad (ICR) presentaba una tendencia a la baja entre 2014 y 2015, que se estancó durante 2016.

Esto implica que los usuarios podían ver afectados sus tiempos de espera por los servicios, ya que éstos no estaban siendo lo suficientemente regulares en su paso en las paradas asignadas.

—

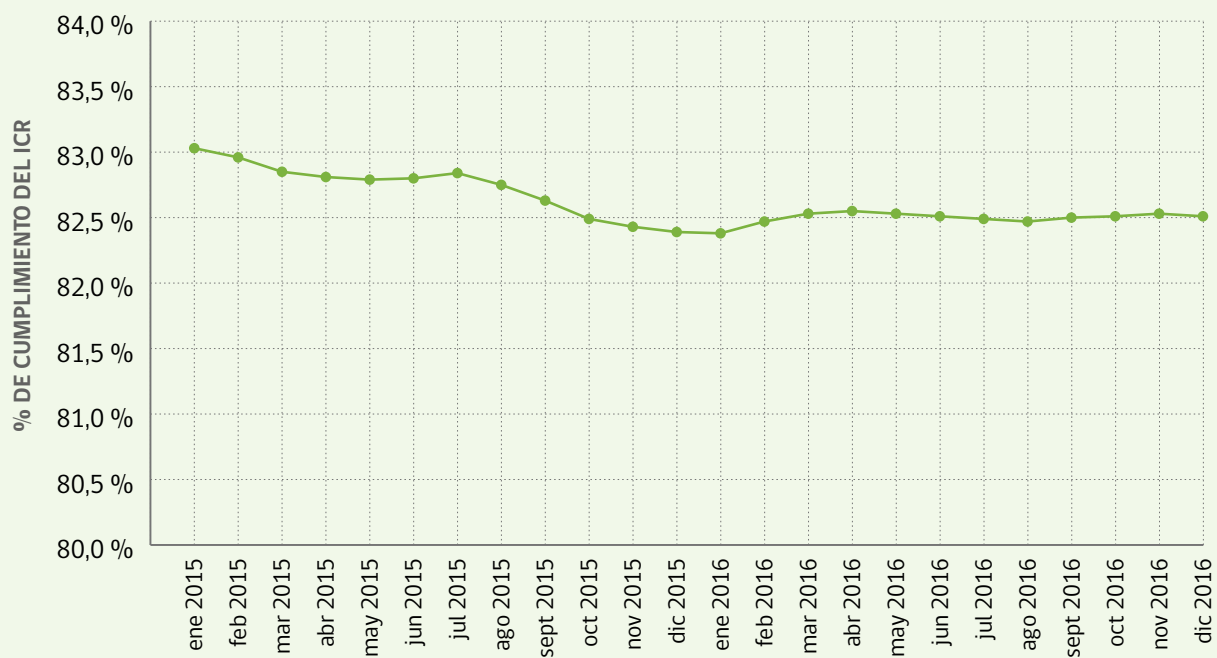
Para revertir esta tendencia, en enero de 2017 se introduce un incentivo económico: Si la empresa mejora la regularidad en el punto de inicio de su recorrido, entonces se disminuye su descuento por irregularidad en todo su trazado.

Lo que se espera es que si las salidas de los buses son más regulares, entonces las pasadas por los paraderos a lo largo de la ruta también lo serán.

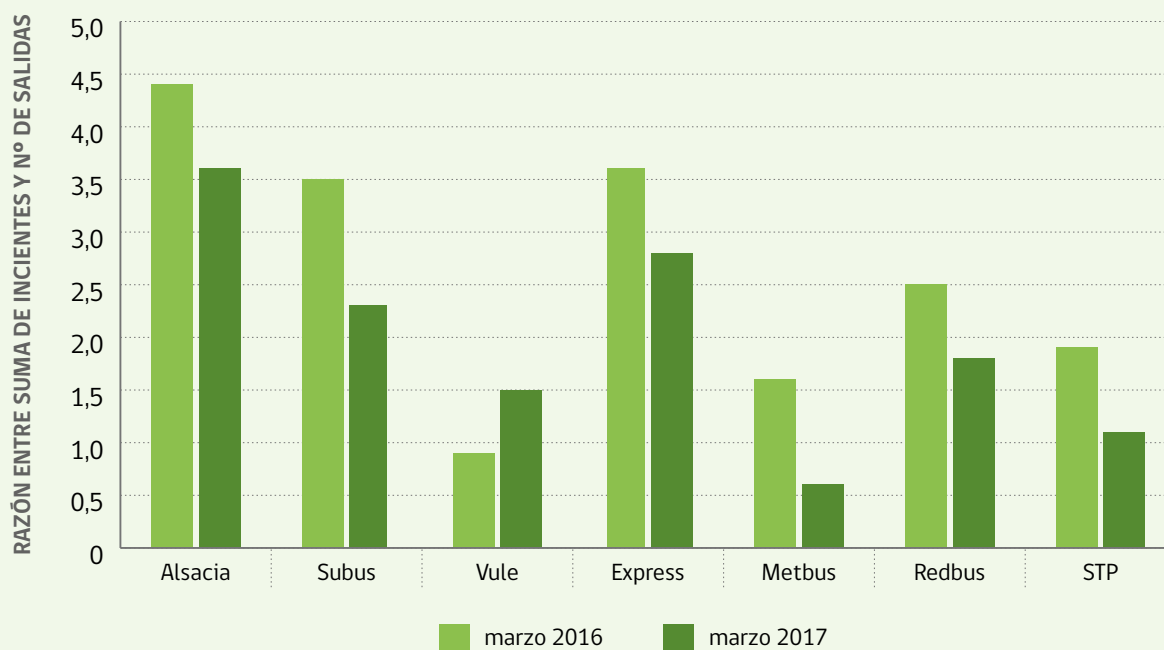
El incentivo tuvo el efecto deseado: Mejoró la regularidad en todo el Sistema, en todos los puntos de medición.

A diciembre de 2017, este programa logró pasar el promedio de regularidad del sistema de 81,9% a 84,2%, vale decir, un alza de más de 2 puntos.

PROMEDIO AÑO MÓVIL DE ICR—I SISTEMA, 2014–2016



RAZÓN ENTRE SUMA DE INCIDENTES (MINUTOS ELEVADOS A 1,5) Y NÚMERO DE SALIDAS, MARZO 2016 Y MARZO 2017



3. INICIATIVAS DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA

3.1 MEJORAMIENTO EN TIEMPOS DE ESPERA: BUSES CON ITINERARIO

Plan piloto con itinerarios en puntos más importantes de recorridos seleccionados comienza en abril de 2014. En colaboración de DTPM y Centro Desarrollo urbano Sustentable, Cedeus.

—

La aplicación de los pilotos de itinerarios se inició con un servicio nocturno por Unidad de Negocio.

Debido a que la ausencia de congestión permite programar con certeza los horarios de pasada, a los cuales se sumaron servicios diurnos de baja frecuencia. Dentro de este último grupo, la mayoría corresponde a servicios expresos con horarios en el primer paradero de su trazado, puesto que al tener las subidas concentradas en ese punto se beneficia a muchos usuarios controlando en un solo punto.

Durante 2014 se comenzó a informar el horario de pasada por los paraderos más importantes de los servicios 516 y 301 en horario nocturno y los servicios 104e y 218e en período diurno.

—

En el año 2015 se empezó a publicar el horario de pasada por los paraderos principales de los servicios 112n, 401n, y B02n en horario nocturno y el servicio J06 en periodo diurno.

—

En el 2016 se sumaron los servicios 210 y F30n en horario nocturno.

En 2017 el plan se amplió a otros 30 servicios, la mitad de ellos nocturnos:

- Los servicios diurnos son: 110c, C08, C12, C13, C17, C19, F03c, G02, G07, H05c, H12, J07, J07e, J11 y J17.
- Los servicios nocturnos son: 104, 119, 201, 230, 346n, 401, 405, 426, 506, 513, B30n, B31n, F06, F28n e I08n.

—

Se estima que cerca de 68 mil pasajeros de 30 comunas de la capital son beneficiados semanalmente por esta modalidad de servicio.

—

La última etapa del Plan contempla que, durante el primer semestre de 2018, toda la malla nocturna y entre 30 y 60 servicios diurnos operen con itinerarios.

ESTOS SERVICIOS TIENEN UN NIVEL
DE CUMPLIMIENTO DEL ITINERARIO
ALTO, EN EL ORDEN DE UN

70 —

98%

3.2. MEJORAMIENTO TIEMPO DE VIAJE: PLAN DE VELOCIDADES

La velocidad del Sistema desciende anualmente a un ritmo del 3%.

Esto provoca perjuicios en la eficiencia del Sistema, y eleva sus costos, a la vez que aumenta los tiempos de viaje de los usuarios.

—

Como respuesta, se establece un equipo de trabajo multisectorial.

Este equipo está compuesto por el DTPM, Planificación y Desarrollo, a cargo del UOCT y la Unidad de Gestión de Corto Plazo del MTT, el Seremitt y Fiscalización.

—

En una primera etapa (julio de 2017) se trabajó sobre Plan de Ejes.

En ella se hizo una reprogramación de los semáforos, habilitación de Pistas Solo Bus y re ruteo de buses, con el fin de agilizar el tránsito en vías congestionadas.

En la segunda etapa se implementó el Plan de Intersecciones (septiembre de 2017).

En este punto se listaron las intersecciones con potencial de mejora y se evaluaron en terreno, además se generaron propuestas y planes de implementación, con el propósito de disminuir los tiempos detenidos en ellos.

—

La tercera parte corresponde a un Plan de Estandarización (octubre de 2017).

Se normalizaron las señaléticas y presentación de Vías Priorizadas (Vías Exclusivas y Pistas Solo Bus).

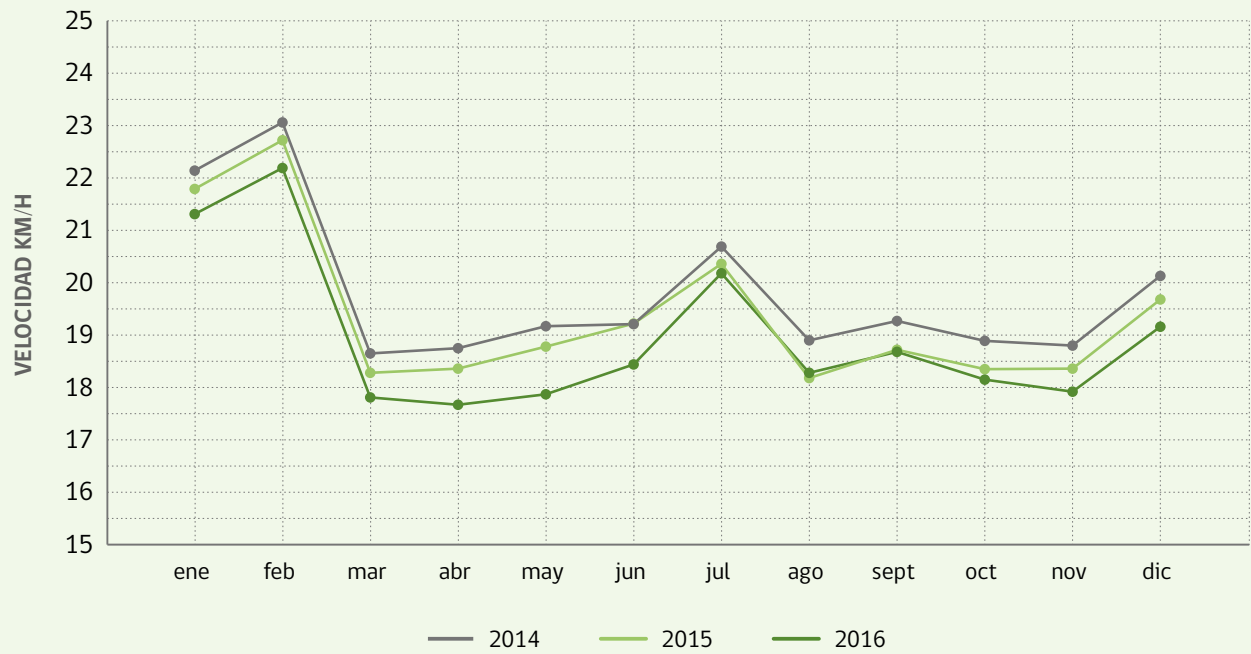
—

Finalmente, se activa el Plan de Tecnología (diciembre de 2017).

Se trabajó en señalización dinámica y semáforos actuados.

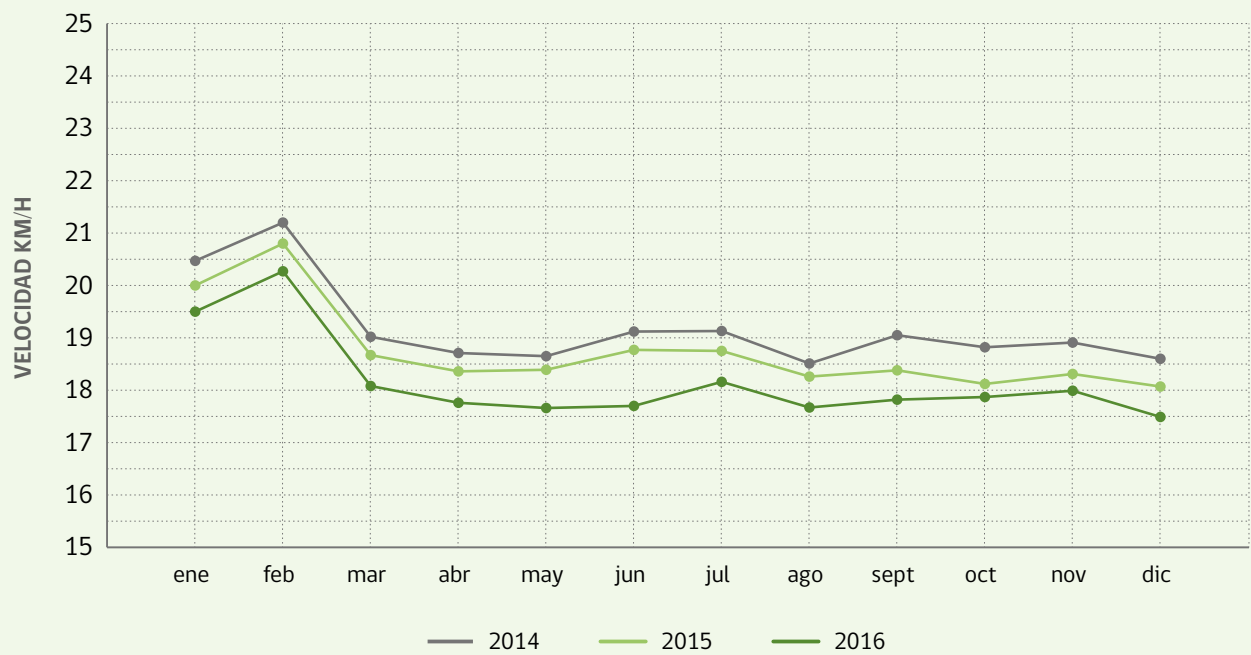
PUNTA MAÑANA

Media hora de salida de buses: 07:30 a 08:00 hrs.



PUNTA TARDE

Media hora de salida de buses: 18:00 a 18:30 hrs.



3.3 PUNTOS DE AGLOMERACIÓN DE PASAJEROS

Se identifican 3 puntos de aglomeración críticos, donde se busca implementar medidas que funcionen como incentivo al pago de la tarifa. En ellos existe más de un 50% de evasión.

➤ **El primero de estos puntos es el eje Lo Marcoleta en Quilicura.**

Para este punto de parada se trabajó en dos etapas: La primera consistió en habilitar Zonas Pagas en las primeras 7 paradas de Vule y Redbus; se implementó el 20 de marzo de 2017.

La segunda etapa, que se llevó a cabo dentro del primer semestre de 2017, se trató de la optimización de dichas Zonas Pagas, mediante la redistribución de los servicios de Vule y Redbus, reubicación de paraderos, y la extensión del servicio 425 de Express.

➤ **El segundo punto detectado es la parada al costado del Metro Vespucio Norte.**

Este punto presenta gran congestión por dificultades en la carga y descarga de pasajeros, debido a la alta cantidad de taxis y vehículos particulares que se detienen en la Parada. Presenta alta cifra de evasión.

El plan de trabajo en este punto consistió en la habilitación de una Zona Paga, la segregación con tachas de la Pista Solo Bus y otras que se decidieran en conjunto con el Operador de la zona y el Municipio.

Este trabajo se concretó durante el primer semestre de 2017.

➤ **El último punto identificado fue la Parada 4 de Plaza de Renca.**

Parada saturada por alto tráfico de buses y de usuarios. Además presenta altas cifras de evasión, debido al transbordo entre servicios.

El plan de trabajo en este punto incluyó la separación de los servicios 105, 109 y 120 de Alsacia y B09 de Redbus en dos paradas diferentes, se habilitó una Zona Paga en el sector, y se extendió el servicio 110, con el fin de brindar mejores condiciones de destino a los usuarios.

Este trabajo se realizó durante el primer semestre de 2018.



La implementación de las zonas pagas ayuda a evitar paraderos aglomerados. En la imagen, la Parada 4 de Plaza Renca previa a la instalación de la ZP en horario punta mañana.

4. MEJORAS DE COBERTURA Y OPTIMIZACIÓN DE OFERTA DE SERVICIOS

4.1 MALLA NOCTURNA

En junio de 2015 comenzó un proyecto de rediseño de los recorridos nocturnos, con el fin de mejorar la experiencia de viaje de sus usuarios.

Considerando las menores frecuencias de los servicios y otros factores, como interconectividad con otros servicios disponibles en dichos horarios.

—

Rediseño de la malla de recorridos.

Se estudiaron los puntos de la ciudad que presentan mayor actividad durante la noche, para acercar la malla de recorridos a ellos.

Operación con itinerarios (horarios exactos de pasada por los paraderos).

Para disminuir el tiempo de espera de los servicios, ya que hace conocidos los horarios de espera para los usuarios.

—

Sincronización de los transbordos más importantes para disminuir los tiempos de viaje.

—

La Malla nocturna consta de 48 servicios que funcionan las 24 horas del día.

Entregando cobertura a todas las comunas del Gran Santiago y conectividad en puntos clave de la ciudad, como Plaza Italia o Providencia.

130

MIL USUARIOS

SE ESTIMA QUE SON BENEFICIADOS
CON ESTA MEDIDA



4.2 PLANES ESPECIALES

Los Planes Especiales son modificaciones que se hacen al Programa de Operación vigente con el fin de reforzar servicios durante eventos especiales en la ciudad.

—

En el periodo 2014-2017 se realizaron 145 Planes Especiales.

Algunos de estos eventos fueron partidos de fútbol (57), Conciertos/Festivales (30) y refuerzos de otros servicios.

4.3 NUEVOS SERVICIOS

En el periodo 2014-2017 se generaron 41 nuevos recorridos, con el fin de ajustar la disponibilidad de buses a la demanda de su servicio.

- ▶ Durante 2014, se crearon 6 de ellos: 322, 385, D20, 518, B18e y B29
- ▶ 13 servicios nacieron en el 2015: 323, 519e, C03, F27, 210v, B02n, B30n, B31n, 214, 350, 350c, J20 y F53e
- ▶ En 2016, se generaron 13 servicios nuevos: 302n, 316e, 346n, I08n, I10n, F28n, F30n, 541n, F29, 712, 513v, 546 y 424
- ▶ Finalmente, en 2017 se crearon 9 servicios: 329, 432n, D09n, 325, D13, 204n, 262n, 264n e I14n

4.4 PROGRAMAS DE OPERACIÓN

Los Programas de Operación definen y regulan la oferta de buses de los concesionarios. Indican, para cada recorrido sentido, el trazado, las paradas asociadas, las salidas por periodo, entre otras variables operacionales, determinándose a partir de ellas los kilómetros asociados a cada Unidad de Negocio.

—

Durante el período se les hicieron las siguientes modificaciones:

- 2014: 4
- 2015: 9
- 2016: 8
- 2017: 8

—

En total, en el periodo 2014-2017 se realizaron 29 modificaciones al Programa de Operación.



El servicio 712 de STP fue el segundo reasignado en la historia del Sistema. Además, es el recorrido más largo del Transantiago, cubriendo desde Puente alto hasta Huechuraba.

4.5 REASIGNACIÓN DE RECORRIDOS

El DTPM, en su afán por velar por el mejor funcionamiento posible del Sistema, hace una revisión constante de los indicadores de operatividad de los diferentes operadores.

Desde el 2015 la revisión de dichos indicadores llevó a tomar la decisión de reasignar ciertos servicios, cuyo nivel de operatividad era crítico, a operadores que demostraran la capacidad de manejarlos con mayor eficiencia, beneficiando a los usuarios de estos recorridos.

—

La primera reasignación fue del servicio 213e, que era manejado por Subus y pasó a la administración de STP.

Durante 2016, el recorrido 112 es traspasado desde Alsacia a STP. Además cambia el código de usuario a 712; y los recorridos 424 y 416e, otrora operados por Express, pasaron a manos de Metbus. El primero mantuvo su nombre, mientras que el segundo cambió a 546e.

—

La última reasignación del periodo se dio en febrero de 2017: los servicios D06 y D013, operados por Express, pasaron a ser administrados por Vule. En esta operación, los recorridos D06 y E15 se fusionaron para dar origen al servicio 325, que transita desde Av. Gabriela (Puente Alto) hasta Estación Irarrázaval (Ñuñoa).

4.6 AUMENTO EN LA RED DE PUNTOS DE CARGA

Durante los últimos cuatro años, se ha hecho un gran esfuerzo en aumentar la red de carga y servicios asociados a ella, generando convenios con establecimientos de retail y otros con presencia masiva en la ciudad.

—

Dentro de los hitos que más destacan, está la inclusión del retail en 2015, cuando se celebró un convenio con Unimarc y Walmart, que logró aumentar en 169 puntos la red de carga.

—

Otro avance importante se dio durante 2016, con la integración de cerca de 700 puntos a través de comercios Full Carga (comercios particulares y Shell), Ekono, Ok Market y Vendomática.

—

Desde diciembre de 2013, los Puntos bip! han aumentado en un 92,4%, mientras que la red de carga en general ha crecido un 83,6%.



El convenio con Shell permitió a los usuarios cargar sus tarjetas a todo horario a través de las tinedas Upa! y Upita! de las estaciones de servicio.

EVOLUCIÓN CRECIMIENTO RED DE CARGA, 2013 – 2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Puntos bip! *	1.492	1.545	2.013	2.782	2.871
Centros bip!	75	75	75	76	61
Centros bip! con servicio de post venta	25	25	25	25	25
Estaciones de Metro **	108	108	108	108	118

—
* Se contemplan puntos bip! en retail y máquinas expendedoras de alimentos y bebidas
** Se contabilizan 2 estaciones en los cruces en que pasan dos lineas de metro.

Mejores modificaciones de servicios
para una ciudad dinámica

CAMBIOS OPERACIONALES DEL TRANSANTIAGO

CREACIÓN DEL INCENTIVO A
LA REGULARIDAD MEJORA
EL ICR DESDE UN 81,9% A UN



84,2% ICR

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
DE REGULARIDAD

29 VECES SE MODIFICÓ EL PLAN OPERACIONAL DE BUSES



145

PLANES OPERACIONALES
ESPECIALES DE BUSES

1400

NUEVOS PUNTOS DE CARGA
DE LA TARJETA BIP!

5.

Viajes planificados con más herramientas

**NUEVOS MODELOS
DE INFORMACIÓN
DEL TRANSANTIAGO**

Uno de los principales atractivos del Sistema de Transporte Público es que, gracias a los avances tecnológicos, se ha podido poner a disposición de los usuarios múltiples herramientas que facilitan la planificación de los viajes.

Los grandes avances se centran en los aparatos móviles, que permiten a los usuarios acceder a la información oficial sobre el Sistema en cualquier lugar, y en cualquier minuto del día.

Asimismo, las redes sociales cobran una importancia tremenda a la hora de interactuar con los usuarios, gracias a las cuentas de Facebook y principalmente de Twitter, que dan un cariz más humano a la información.

Y finalmente, se han hecho avances en la manera en que se puede obtener feedback de quienes utilizan el Sistema, de modo de simplificar el proceso, para que más personas puedan participar y decir qué es lo que necesitan.

APLICACIÓN GRATUITA

TRANSANTIAGO

En diciembre de 2017 se presentó la nueva aplicación oficial de Transantiago.

Esta aplicación permite conocer el tiempo de llegada de un bus, y gracias a su geolocalizador, detecta también los paraderos cercanos al punto de ubicación del usuario, en caso de que éste no conozca el código del punto de parada. Además, cuenta con un reproductor del tiempo estimado de llegada a un paradero y un señalizador de paradas.

—

La gran novedad de esta aplicación, es que permite a los usuarios efectuar sus consultas sin utilizar de sus datos móviles, facilitando la masificación del uso de predictores.

PREDICTOR

Durante 2017 se desarrollaron predictores de Transantiago a través de las plataformas de mensajería instantánea Telegram y Facebook Messenger.

Ambas aplicaciones son gratuitas, y están ampliamente difundidas entre los usuarios del Sistema de Transporte Público.

—

Para utilizarlas, el usuario debe buscar en ambas plataformas el usuario @CuandoLlegaBot

Con el envío de un código (/parada código de paradero) se despliega la información de todos los recorridos que tienen detención en dicho paradero y sus tiempos aproximados de llegada.

La primera APP oficial de Transantiago incorpora por primera vez la ubicación de paradas de cada recorrido, lo que contribuye a dotar de más información a los usuarios.



REDES SOCIALES

Facebook y Twitter son las redes sociales preferidas de la población nacional.

Con su amplio rango de penetración y transversalidad, tienen un potencial comunicativo que debe ser y es aprovechado para entregar información a los usuarios.

—

Los seguidores del fanpage de Transantiago aumentaron en un 367% en el periodo, alcanzando a 16.410 personas.

—

En tanto, en Twitter, la cuenta @Transantiago cuenta con 400.992 seguidores, habiendo crecido en un 533,6% desde fines de 2013.

DURANTE EL PERÍODO 2014–2018, AMBAS REDES SOCIALES HAN TENIDO UN CRECIMIENTO EXPLOSIVO.

NUEVO MODELO DE INFORMACIÓN DESPLEGADA EN PARADEROS

Desde septiembre de 2017, en más de 150 paraderos del Sistema, se ha instalado una nueva forma de despliegue de información en los paneles de los puntos de parada, que incluye datos claves para organizar un viaje de manera óptima.

Entre los más relevantes, destacan:

- El recorrido completo de los servicios que circulan en un paradero, incluyendo el listado de paradas por sentido.
- Los puntos de carga más cercanos, en caso que corresponda, contribuyendo con ello a bajar los índices de evasión.
- El listado de paradas por sentido.
- Un termómetro que marca las horas de funcionamiento de los servicios que se detienen en esa parada.

Las coordinaciones entre servicios también permiten destacar la integración modal del Sistema, tanto a nivel de operadores como para usuarios.



INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN CON METRO Y METROTREN

Desde 2014, se coordinó con Metro el despliegue de información integrada con buses. En el año siguiente, luego de las fallas de las Líneas 1 y 5 de Metro, se generó una implementación masiva de la información integrada en todas las estaciones, trabajo que culminó en enero de 2016.

—

A diciembre de 2017, el despliegue de la información integrada ya se encontraba completa en las 10 estaciones de la nueva Línea 6 de Metro.

—

En el caso de Metrotren, durante 2017 y tras la implementación de los servicios del tramo Nos—Alameda, se trabajó en la implementación de todos los elementos necesarios para la integración.

A la fecha, todas las estaciones del servicio y 57 puntos de parada en el entorno de las estaciones cuentan con los paneles de información.

—

Además, en este periodo se trabajó en generar los protocolos de contingencia entre los tres modos del Sistema de Transporte Público Metropolitano.

RADAR DE TRÁNSITO

El Radar de Tránsito nace de un convenio de cooperación entre el DTPM y la Universidad de Chile, a través de los proyectos FONDEF D10I1002 y D10E1002: Tecnología avanzada para ciudades del futuro; cuenta con el apoyo formal de la Subsecretaría de Transportes, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Cuerpo de Bomberos de Santiago.

—

Esta aplicación, orientada a medios de comunicación (radio y televisión), permite conocer el nivel de tráfico de 22 ejes claves en la operación de Transantiago. Clasifica por colores la velocidad que alcanzan los vehículos, y lo pone en un mapa en tiempo real, lo que permite a los usuarios conocer el tiempo aproximado de desplazamiento por la ciudad, haciendo de esa manera, una planificación más exacta de sus viajes.

ESTA HERRAMIENTA ESTÁ DISPONIBLE EN
[HTTP://RADAR.DTPMETROPOLITANO.CL](http://radar.dtpmetropolitano.cl)

SITIO WEB Y RECLAMOS

Con el objetivo de hacer más amigable la navegación del sitio web de Transantiago, durante el año 2015 se reformuló la página web bajo el paradigma de diseño responsive.

Lo que permite un acceso fácil desde plataformas móviles, como celulares, tablets y otros tipos de dispositivos con conexión a Internet.

—

Este rediseño conllevó a mejorar el diseño y a priorizar tanto los contenidos como su administración.

A la vez que permitió la implementación de mejoras en las herramientas de planificación de viaje.

—

Durante el 2017 se trabajó en el rediseño del sistema de reclamos para hacerlo más simple.

Anteriormente, el sistema constaba de tres formularios que debían ser llenados. El nuevo formato condensa esa información en uno solo, además de asignarle un número de seguimiento, lo que permite al usuario llevar un mejor control del tiempo de respuesta esperado.

Viajes planificados con más herramientas

NUEVOS MODELOS DE INFORMACIÓN DEL TRANSANTIAGO

NUEVA APP TS

LA **NUEVA APP TRANSANTIAGO**
DEMOCRATIZA EL USO DE PREDICTORES,
AL CONTAR CON BOLSA DE DATOS PROPIA

+350%

HAN CRECIDO LAS CUENTAS DE
FACEBOOK Y TWITTER DE
TRANSANTIAGO EN EL PERIODO

TELEGRAM Y FACEBOOK MENSENGER

SE INTRODUCEN LOS **PREDICTORES**
A PROGRAMAS DE **MENSAJERÍA**
INSTANTÁNEA POR PRIMERA VEZ

INFORMACIÓN INTERMODAL

LOS PANELES INFORMATIVOS HAN
COMPLETADO SU CONTENIDO Y
MEJORADO SU UBICACIÓN, INTEGRANDO
BUSES, METRO Y METROTREN

RECLAMOS

SE SIMPLIFICÓ EL PROCESO EN
LA PLATAFORMA WEB

6.

TRANSANTIAGO VALORA A SUS USUARIOS

Primer sistema de fidelización y beneficios

Uno de los desafíos que tiene el Sistema de Transporte Público es el de integrar a los distintos grupos de personas. Para estudiantes y adultos mayores existen tarifas preferenciales ; para los votantes, hubo transporte gratuito en el Metro durante la primera y segunda vuelta de las Elecciones Presidenciales de 2017; y para todos los que carguen sus tarjetas en los distintos puntos de carga, existe un club de beneficios con comercios que entregan descuentos especiales al presentar tickets de carga con un valor de \$1.000.

CLUB BIP!

En septiembre de 2017 se lanza esta iniciativa que une a distintos comercios del área de salud, alimentación y ópticas, para incentivar la carga de la Tarjeta bip!.

—

Para acceder a esta red de beneficios, los usuarios deben presentar, sin previa inscripción, un ticket de carga por \$1.000.

—

El propósito de esta iniciativa es alentar a los usuarios del Sistema de Transporte Público a mantener siempre cargada su Tarjeta bip!.

De esa manera, pueden acceder a descuentos en atenciones dentales como limpiezas y tratamientos de ortodoncia, consultas en clínicas oftalmológicas, descuentos en ópticas y en empresas de alimentación como Kentucky Fried Chicken, Wendy's, China Wok, Tarragona, en panadería San Camilo y en la pizzería Mamma Mia.

TARIFA ESTUDIANTES

Desde el 1 de enero de 2015, la tarifa de estudiantes tiene horario universal: opera las 24 horas del día, durante todo el año.

—

Con este beneficio, los estudiantes son considerados por su estatus de estudiantes, en lugar de estar sujetos a las condiciones de funcionamiento de los establecimientos educacionales, haciendo reconocimiento a su rol en lugar de su actividad.

TARIFA ADULTO MAYOR

Hasta enero de 2016, los adultos mayores tenían acceso a tarifa preferencial sólo en los horarios valle y bajo en Metro.

Esto se hacía efectivo a través de la compra de boletos Edmonson, de los cuales podían comprar sólo un número limitado diariamente.

—

Desde febrero de 2016, se extendió a horario punta este beneficio a los adultos mayores.

Con lo que tienen asegurada una tarifa preferencial en todo horario, todos los días.

—

Para acceder a este beneficio, el usuario debe acreditar tener 65 años si es hombre, 60 si es mujer, y recibir una pensión previsional, asistencial o jubilación.

Durante 2017, se creó la Tarjeta Adulto Mayor (TAM), cuyo uso reemplaza a los boletos Edmonson que a fines de 2017 se dejaron de comercializar.

La TAM sirve solo para viajes en Metro, en todo horario durante todos los días de la semana.

El ingreso de la TAM permite la plastificación total del medio de pago en el sistema integrado.



VIAJE DE EMERGENCIA

El viaje de emergencia permite hacer un sobregiro en el saldo de la Tarjeta bip! del usuario, para poder realizar un viaje solo en los buses del Sistema de Transporte Público.

Este es un beneficio pensado en la situación en que es necesario hacer un viaje, la Tarjeta bip! está sin saldo, y no existen puntos de carga cercanos al lugar. Éste préstamo se devuelve en la siguiente carga que se haga en la tarjeta. Cabe mencionar que este beneficio se activa desde la segunda carga.

—

Este beneficio aplica solamente a los viajes en buses, debido que en Metro y Metrotren existen puntos de carga para la Tarjeta bip!.

—

En 2017, este beneficio se amplió a horario completo durante todos los días del año.

PASAJE GRATUITO ELECCIONES

Con el objeto de eliminar las barreras geográficas a la hora de asistir a los locales de votación, se han desplegado diversos esfuerzos para reforzar servicios y facilitar el transporte a los votantes.

—

Metro y Metrotren Nos extendieron su jornada de funcionamiento de 6:30 a 23:00 horas.

—

Transantiago aumentó en un 15% sus recorridos para todas las comunas del Gran Santiago.

Metro liberó de costos sus pasajes durante todo el día. Los usuarios debían validar con su Tarjeta bip!, sin descontar de su saldo.

TRANSANTIAGO VALORA A SUS USUARIOS

Primer sistema de fidelización y beneficios

NUEVO CLUB BIP!

SE CREÓ COMO UN INCENTIVO
A MANTENER LA TARJETA BIP!
SIEMPRE CON CARGA

24/7
365 DÍAS
DEL AÑO

TARIFA ADULTO MAYOR

PERMITE A ESTE GRUPO VIAJAR **EN METRO**
A TODA HORA CON TARIFA REBAJADA

TARIFA ESTUDIANTES

SE EXTENDIÓ EL HORARIO DE
FUNCIONAMIENTO, PARA SER UTILIZADA
TODOS LOS DÍAS, A TODA HORA

VIAJE DE EMERGENCIA

SE AMPLIÓ A **TODO EL DÍA**, TODOS LOS
DÍAS DEL AÑO EN **BUSES**

GRATUIDAD ELECCIONES

PARA CONTRIBUIR A UNA MAYOR PARTICIPACIÓN
EN LAS **ELECCIONES PRESIDENCIALES**,
METRO LIBERÓ SUS TARIFAS DURANTE LA
PRIMERA Y SEGUNDA VUELTA

7.

TRANSANTIAGO SE RENUEVA

Avanzando en la Licitación del Sistema

El proceso de Licitación de Concesión de Uso de Vías representa el 47% del total del Sistema y abarca cerca de 2.800 buses operativos actualmente.

En este proceso, las cuatro Unidades de Negocio que finalizan próximamente sus contratos (Alsacia, Express, Redbus y STP) darán paso a seis nuevas unidades, con un tamaño aproximado de 550 buses cada una, cuya tarea será mejorar la calidad de servicio e incorporar vehículos de más alto estándar a la flota que existe actualmente en la ciudad.

CONSULTA CIUDADANA

Su propósito es recoger un diagnóstico de los usuarios sobre el Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago.

—

La consulta ciudadana, en la que participaron más de 10.000 personas, se dio en tres instancias de participación:

- **CONSULTA WEB:** Contribuyó con el 80% de los participantes
 - **ENCUENTROS ZONALES:** De los cuales salió el 12% de la participación. Se realizaron en comunas como Peñalolén, La Florida, Quinta Normal, Las Condes, Pudahuel y Estación Central, entre otras.
 - **BUS CENTRO:** Que aportó el 8% restante. Éste recorrió por casi tres meses las 34 comunas de la Región Metropolitana en las cuales funciona el Transantiago.
-

Frecuencia y regularidad de buses (27%) y calidad del servicio (20%) son las prioridades del rediseño del Sistema para los usuarios



Los encuentros zonales incluyeron diversas formas de participación ciudadana, entre ellas, conversatorios y encuestas en terreno.

ROAD SHOW

En julio de 2017 se realizó el primer Road Show.

En contexto del proceso de Licitación del Sistema de Transporte Público de Santiago.

—

280 personas asistieron, entre ellos representantes de 123 empresas e instituciones de la industria de transporte nacional e internacional.

Entre ellos, empresas operadoras de transporte de pasajeros nacionales y extranjeras, bancos e instituciones financieras, fabricantes y proveedores de vehículos, embajadas, empresas de energía y universidades, entre otros.

—

Las presentaciones fueron sobre Sistema de Transporte Público de Santiago, los alcances de la Licitación, las condiciones económicas y el nuevo estándar de buses.

Además, se realizaron reuniones bilaterales entre la Secretaría Técnica y diversos organismos e instituciones interesadas en participar de la Licitación.

SEMINARIO ELECTROMOVILIDAD

El 31 de agosto se realizó el Seminario “Electromovilidad en el Sistema de Transporte Público de Santiago”.

—

Más de 70 representantes de 31 organizaciones asistieron al encuentro.

Entre las que se cuentan empresas operadoras de transporte de pasajeros, empresas de energía, universidades y fabricantes de buses, entre otros.

—

Todas las intervenciones de la jornada estuvieron relacionadas con infraestructura, operación y postventa de buses eléctricos; aspectos a considerar en la tecnología de buses eléctricos; experiencia internacional y seguimiento operacional de buses eléctricos, y requisitos de seguridad en estaciones de carga de buses eléctricos y tarifas eléctricas.

CRONOLOGÍA DEL PROCESO DE LICITACIÓN 2017



24
NOV

INICIO PERIODO DE RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS SOBRE LAS BASES

Este proceso se realizó en tres tandas. El primer grupo de respuestas fue publicado el 24 de noviembre, con 185 consultas respondidas; el 5 de diciembre se publicaron 300 respuestas; el 7 de diciembre se publicaron 372 respuestas; y finalmente el día 12 de diciembre se respondieron todas las consultas realizadas por las empresas que adquirieron las bases con la publicación de las 538 respuestas restantes.

27
DIC

INGRESO DE LAS OFERTAS PARA LAS 6 UNIDADES DE NEGOCIO A LICITAR

Dentro de las 7 empresas postulantes se encuentran tres nuevas— Carmo Sion (brasileña), Nextbus (consorcio de Turbus y la española Alsa) y Tower Transit (británico)— y cuatro que actualmente operan en el sistema— Metbus, STP, Vule y Transdep, empresa francesa controladora de Redbus.

28
DIC

APERTURA DE OFERTAS

Sólo la empresa Carmo Sion, brasileña en la cual estaba el grupo Duarte, no pudo seguir el proceso licitatorio al no incluir parte de la documentación exigida por las bases.

TRANSANTIAGO SE RENUEVA

Avanzando en la Licitación del Sistema

+10 MIL PROPUESTAS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA “¿CUÁL ES TU PARADA?
SÉ PARTE DE LA SOLUCIÓN”

22 ENCUENTROS ZONALES +
UN BUS CENTRO QUE RECORRIÓ
LAS COMUNAS DE SANTIAGO

NUEVAS EXIGENCIAS



TRANSANTIAGO 2014 – 2017

UN RECORRIDO AL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA