

# MEDIDAS DE MEJORAMIENTO TRANSANTIAGO 2014 - 2018



Ministerio de  
Transportes y  
Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

## DTP

Directorio de Transporte Público  
Metropolitano





**E**l Sistema de Transporte Público de Santiago es fundamental para la vida de millones de capitalinos. Entre los buses de Transantiago y Metro, el sistema moviliza a más de cinco millones de personas en un día laboral. Por esta razón, para la Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones es primordial mejorar la experiencia de viaje de los usuarios del transporte público.

Durante esta administración, el Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) se ha planteado como visión contar con un sistema valorado y apreciado por los habitantes y visitantes de Santiago. Asimismo, es clave que el servicio recibido sea coherente en términos sociales, urbanos y ambientales, además de sustentable económicamente.

Para alcanzar estas metas, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones se propuso cuatro ejes de trabajo que apuntan a: aumentar y mejorar la infraestructura prioritaria para el transporte público; mejorar la experiencia de los usuarios y la comunidad; desarrollar de manera sustentable el transporte urbano, combatiendo y terminando con la evasión y el fraude que se produce diariamente. En la misma dirección, y con el objeto de fijar acciones

concretas para lograr las mejoras necesarias para la comunidad durante los próximos cuatro años, se realizó un exhaustivo trabajo en terreno, que permitió establecer una evaluación/ diagnóstico del estado actual y funcionamiento del sistema de transporte público, y conocer los reales requerimientos, inquietudes y necesidades de los usuarios de Transantiago. De esta forma, nuestra línea de acción se concentrará en mejorar la experiencia del usuario, asegurando estándares mínimos de tiempos de viaje y espera, accesibilidad, regularidad, confort y seguridad; optimar las condiciones de operación e integración a través de la infraestructura prioritaria, mejorar las velocidades y tiempos de viaje de los usuarios de Transantiago; Y monitorear la estabilidad financiera del sistema, además de contar con una estrategia que apoye la disminución de la evasión y el aumento de la demanda. En ese sentido, el presente documento contiene una serie de medidas, con sus respectivas acciones, cuyos pilares son las necesidades que tienen los usuarios respecto del sistema de transporte público que moviliza a nuestra ciudad.

# CONTENIDO

## FIDELIZACIÓN, INFORMACIÓN Y EXPERIENCIA DE USUARIO

### **Solución de problemas recurrentes en Transantiago.** 4

1. Mejoramiento de servicios críticos. 4
2. Solución concreta a reclamos más frecuentes de usuarios. 4
3. Mejorar condiciones de mantenimiento de la flota. 4

### **Mejorar condiciones de operación del sistema.** 4

1. Aumento de Zonas Pagas (móviles y fijas). 4
2. Planes Zonales de mejoramiento del Sistema. 5
3. Mejoramiento de ejes con baja velocidad. 5

### **Plan de mejoramiento de la regularidad de los buses de Transantiago.** 5

1. Reestructuración de malla de recorridos nocturnos, domingo y festivos. 5
2. Definir mecanismo para incorporación de herramientas de gestión de flota. 5

### **Mejorar la información que reciben los usuarios del Transporte Público.** 5

1. Mejorar información a usuarios a bordo de los Buses. 5
2. Educación y buen uso del Transporte Público. 6
3. Integrar la información de recorridos de Transantiago en estaciones de Metro. 6
4. Desarrollar Aplicación Móvil que permita a los usuarios de Transantiago ingresar sus reclamos y sugerencias. 6

### **Más y mejores conductores en Transantiago.** 6

1. Reconocimiento del mejor conductor de Transantiago. 6
2. Impulsar certificación de conductor profesional. 7

### **La cultura y el arte se suben a Transantiago.** 7

1. Paraderos personalizados e intervenidos artísticamente por los propios usuarios. 7
2. Música en vivo en Transantiago. 7

### **Programas de Fidelización y participación ciudadana.** 7

1. Educación y Motivación para Usuarios 7
2. Incorporación de WiFi en buses y paraderos de Transantiago. 7
3. Club de beneficios para usuarios de Transantiago "Club BIP!". 8
4. Desarrollaremos una plataforma interactiva que premiará a quienes utilizan el Transporte Público. 8

## INFRAESTRUCTURA

### **Más y mejores vías para el Transporte Público.** 9

1. Plan de priorización del Transporte Público a través de corredores. 9

### **Mejoramiento de la mantención y gestión de vías del Transporte Público.** 9

1. Mejoras en puntos e intersecciones claves de Santiago. 9
2. Ampliación de Pedro Fontova. 9
3. Desarrollar y ejecutar pistas solo bus (con cámaras). 9
4. Mejoramiento urbano y mantención de Santa Rosa (tramo sin concesión). 10
5. Plan de priorización del Transporte Público en el Centro de Santiago. 10

### **Aumentar y mejorar los puntos de paradas.** 10

1. Implementar nuevas señales gráficas en las paradas. 10
2. Desarrollar nuevas estaciones de prepago. 10

## DESARROLLO Y SUSTENTABILIDAD

### **Fortalecer y mejorar los terminales de buses.** 10

1. Depósitos y Terminales. 10

### **Fomentaremos la integración de los distintos modos de Transporte urbano.** 11

1. Integración de trenes urbanos al sistema. 11
2. Finalizaremos el proyecto que permitirá el ingreso de los buses de Transantiago al Aeropuerto. 11
3. Uso de BIP! como medio de acceso a bicicletas públicas. 11

### **Mejoramiento del control y monitoreo de buses del sistema** 11

1. Mejoras en el monitoreo del Centro de Monitoreo de Buses (CMB). 11

## EVASIÓN Y FRAUDE

### **Nuevas y mejores herramientas para controlar la evasión y el fraude en los buses de Transantiago.** 12

1. Extenderemos el horario de uso del boleto de emergencia. 12
2. Más y mejores puntos de carga. 12
3. Desarrollo tecnológico para combatir la evasión al interior de los buses. 12

### **Perfeccionaremos las medidas de control de evasión.** 13

1. Se potenciará el trabajo de fiscalización de evasión en terreno (fiscalizadores MTT). 13
2. Mejoraremos la normativa legal respecto de los evasores. 13

### **COSTOS DEL PLAN** 14

# FIDELIZACIÓN, INFORMACIÓN Y EXPERIENCIA DE USUARIO

## SOLUCIÓN DE PROBLEMAS RECURRENTE EN TRANSANTIAGO.

### 1. Mejoramiento de servicios críticos.

Seguiremos avanzando en la intervención de aquellos recorridos que presentan la mayor cantidad de problemas operacionales sistemáticos en sus servicios. Sobre esta base, se está desarrollando un constante monitoreo, con implementación de medidas y la posterior evaluación de resultados.

#### **Compromiso:**

**CORTO PLAZO:** Definiremos los 10 servicios críticos y prepararemos el plan de intervención y cambios en cada uno, el que se realizará Durante los años 2014 y 2015.

#### **MEDIANO PLAZO:**

Desarrollaremos un plan de intervención permanente para los 20 servicios de peor desempeño.

#### **LARGO PLAZO:**

Continuaremos observando de manera constante todos los servicios críticos de la ciudad, proponiendo nuevas intervenciones.

### 2. Solución concreta a reclamos más frecuentes de usuarios.

Iniciaremos un completo plan de trabajo que apunta a solucionar aquellos aspectos que más problema generan en los usuarios de Transantiago. Este trabajo lo realizaremos sobre la base de reclamos y requerimientos que son recibidos en nuestras plataformas de atención. Por ejemplo, la no detención en paradas y buses que circulan en tránsito, estando asignados a servicio de usuarios.

#### **Compromiso:**

**CORTO PLAZO:** Para el segundo semestre del 2014 y todo el 2015 pondremos el foco en el principal reclamo de los usuarios: la no detención en paradas. Se desplegará durante este período, un plan de fiscalización especial para controlar este aspecto.

**MEDIANO PLAZO:** Durante el 2016, avanzaremos en la mejora de la no detención en paradas y abordaremos nuevos aspectos de reclamos cómo la relación de los conductores con los usuarios.

**LARGO PLAZO:** Abordaremos nuevos aspectos reclamados por los usuarios, mejorando

continuamente en cada uno y evaluando los ya trabajados.

### 3. Mejorar condiciones de mantenimiento de la flota.

En la actualidad los contratos establecen diversos mecanismos que permiten fiscalizar la correcta mantención y estado de los vehículos del Sistema de Transporte Público de Santiago. Utilizando estas mismas herramientas se elaborará un plan especial que permita identificar los servicios más críticos y priorizar la fiscalización.

#### **Compromiso:**

**CORTO PLAZO:** A partir del segundo semestre del año 2014 y todo el 2015 realizaremos un plan especial de fiscalización a los 1.500 vehículos de mayor antigüedad en la flota del Sistema.

**MEDIANO PLAZO:** A partir del 2016, se incorporarán mejoras en los contratos que establezcan mayores sanciones y descuentos frente a incumplimientos en esta materia.

**LARGO PLAZO:** Pondremos en marcha los cambios contractuales y evaluaremos su efecto.

## MEJORAR CONDICIONES DE OPERACIÓN DEL SISTEMA.

### 1. Aumento de Zonas Pagas (móviles y fijas).

Aumentaremos el número de Zonas Pagas que funcionan en el sistema, lo que permitirá bajar los índices de evasión y facilitar la operación de los buses de Transantiago.

#### **Compromiso:**

**CORTO PLAZO:** Durante el año 2014 Iniciaremos un piloto con zonas pagas móviles propuestas por las empresas operadoras. Se espera sumar a lo menos 7 zonas pagas adicionales.

#### **MEDIANO PLAZO:**

implementaremos nuevas zonas pagas en distintos puntos evaluados previamente. Se espera sumar 10 zonas pagas móviles por año.

**LARGO PLAZO:** Se evaluará la necesidad de nuevas zonas pagas móviles y fijas con el fin de implementarlas en el futuro.

## 2. Planes Zonales de mejoramiento del Sistema.

Intervendremos aquellas zonas que presentan mayores problemas operacionales con equipos en terreno, los que desarrollarán soluciones prácticas y concretas.

### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** Durante el segundo semestre del 2014 y primer semestre del 2015, estableceremos áreas donde la operación es deficiente e iniciaremos una intervención de éstas.

**MEDIANO PLAZO:** Durante el segundo semestre del 2015, abordaremos nuevas áreas para mejorar realizaremos nuevas intervenciones de éstas.

**LARGO PLAZO:** Tendremos un trabajo sistematizado respecto de esta medida.

## 3. Mejoramiento de ejes con baja velocidad.

Realizaremos intervenciones operacionales, gestión de semáforos y de infraestructura en aquellos ejes que presentan los peores índices de velocidad del sistema.

### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** Generaremos un diagnóstico de los ejes

con peor velocidad. El primer proyecto será, durante el 2014, Av. Los Leones.

### **MEDIANO PLAZO:**

Abordaremos otros 4 ejes levantando el proyecto de mejoramiento respectivo.

**LARGO PLAZO:** Se continuará analizando los ejes. Se intervendrán 5 ejes por año.

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA REGULARIDAD DE LOS BUSES DE TRANSANTIAGO.

### 1. Reestructuración de malla de recorridos nocturnos, domingo y festivos.

Realizaremos un piloto que seleccionará algunos servicios que funcionarán con itinerarios establecidos, lo que permitirá mejorar la certeza del funcionamiento de aquellos recorridos nocturnos y de día domingos seleccionados.

### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** Durante el año 2014 realizaremos un plan piloto con algunos servicios seleccionados, a los que se les definirá un itinerario. Esto es, horario de pasada por cada parada.

### **MEDIANO PLAZO:**

Optimizaremos la malla global de servicios nocturnos y de domingos, estableciéndose itinerarios en los principales ejes.

**LARGO PLAZO:** Luego de evaluar en la operación, replicaremos la iniciativa a otros servicios.

### 2. Definir mecanismo para incorporación de herramientas de gestión de flota.

Con el objetivo de mejorar la gestión de flota de todos los recorridos del sistema, implementaremos nuevas herramientas tecnológicas de monitoreo de buses, que mejorarán aspectos como la frecuencia y regularidad.

### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** A partir del año 2015, se empezarán los estudios que permitan analizar las herramientas de gestión de flota disponibles en el mercado.

### **MEDIANO PLAZO:**

Definiremos el modelo que permita incorporar la herramienta seleccionada en el Sistema.

**LARGO PLAZO:** Los buses contarán con la herramienta de gestión de flota para su operación.

## MEJORAR LA INFORMACIÓN QUE RECIBEN LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO.

### 1. Mejorar información a usuarios a bordo de los Buses.

Se incorporará información de paradas y recorridos al interior de los buses de Transantiago. Para esto desarrollaremos una alianza que permitirá utilizar herramientas tecnológicas, que permitan contar con esta información en línea.

### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** Durante el año 2014, desarrollaremos y evaluaremos un piloto de 300 buses incorporando información de paradas y recorridos en pantallas.

**MEDIANO PLAZO:** Durante el 2016 Iniciaremos el despliegue en la totalidad de la flota que sea posible.

**LARGO PLAZO:** Evaluaremos el resultado de la medida y propondremos nuevas mejoras.

## 2. Educación y buen uso del Transporte Público.

Comenzaremos una campaña educacional de buen uso del sistema de Transporte Público. La idea es mejorar el comportamiento al interior de los buses, potenciando mensajes que incentiven el buen uso de todos quienes se relacionan con el sistema.

### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** A fines del 2014 y todo el 2015, desplegaremos material gráfico y generaremos campañas educativas en terreno sobre el comportamiento y buenas conductas en el Transporte Público.

**MEDIANO PLAZO:** A partir del 2016, reforzaremos la campaña educacional a los servicios que no han sido alcanzados. De ser necesario se realizarán campañas masivas en este sentido.

**LARGO PLAZO:** Evaluaremos el resultado de la medida y propondremos nuevas mejoras.

## 3. Integrar la información de recorridos de Transantiago en estaciones de Metro.

Como parte de la integración informativa que estamos desarrollando, mejoraremos las plataformas de información de usuarios al interior de las estaciones de Metro, lo que permitirá saber qué servicios funcionan en superficie y así programar mejor la salida de las estaciones y sus viajes en bus.

### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** Para comienzos del 2015 y durante todo el 2016, integraremos el Sistema de Información a Usuarios en los soportes disponibles en las estaciones de METRO.

Mediano Plazo: Integraremos el sistema de información de usuarios en distintos soportes disponibles en las estaciones e Intermodales. Luego esperamos contar con información variable en las estaciones, que indique nivel de servicio en línea.

Largo Plazo: Mantendremos y actualizaremos el Sistema de Información a Usuarios en estaciones de METRO e intermodales.

## 4. Desarrollar Aplicación Móvil que permita a los usuarios de Transantiago ingresar sus reclamos y sugerencias.

Desarrollaremos una aplicación para teléfonos móviles que permita que los usuarios, de manera directa y en línea, ingresen sus sugerencias y reclamos. Esto permitirá mejorar la gestión directa de lo que está ocurriendo en las calles.

### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** Desarrollaremos la plataforma tecnológica y de Back Office de esta iniciativa, e implementaremos un piloto durante el 2014.

### **MEDIANO PLAZO:**

Para principio del 2015, pondremos en marcha el sistema.

**LARGO PLAZO:** Evaluaremos el funcionamiento y propondremos nuevas mejoras tecnológicas que permitan interactuar con los usuarios y su experiencia de viaje.

## MÁS Y MEJORES CONDUCTORES EN TRANSANTIAGO.

### 1. Reconocimiento del mejor conductor de Transantiago.

Realizaremos un reconocimiento formal y oficial a los mejores

conductores del Sistema, con el objetivo de motivar y relevar el importante trabajo que realizan todos los días del año.

### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** Realizaremos el reconocimiento durante el mes de octubre del 2014.

### **MEDIANO PLAZO:**

Continuaremos realizando este reconocimiento de manera semestral.

### **LARGO PLAZO:**

Consolidaremos la iniciativa para que continúe en el futuro, incentivando la entrega de beneficios a los conductores que presten una calidad de servicio superior.

## 2. Impulsar certificación de conductor profesional.

Iniciaremos un proyecto que permitirá mejorar el proceso de certificación y capacitación de conductores profesionales, generando nuevas y mejores plazas de trabajo para estos profesionales en el Sistema.

### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** Durante el primer semestre del 2015, validaremos el contenido, malla curricular y herramientas de evaluación entre empresas, representantes de trabajadores y autoridad.

**MEDIANO PLAZO:** Impulsaremos las condiciones necesarias para la generación de centros de certificación.

**LARGO PLAZO:** Contaremos con más conductores y mejor certificados.

## LA CULTURA Y EL ARTE SE SUBEN A TRANSANTIAGO.

### 1. Paraderos personalizados e intervenidos artísticamente por los propios usuarios.

Continuaremos realizando intervenciones artísticas en los paraderos de Transantiago con el proyecto "Tus ideas en tu Paradero", iniciativa que busca generar conciencia y cuidado por la infraestructura del sistema a través de la participación ciudadana.

### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** Facilitaremos la intervención de 24 paraderos al primer semestre de 2015.

**MEDIANO PLAZO:** Impulsaremos alianzas con empresas para intervenir 50 paraderos adicionales.

**LARGO PLAZO:** Ampliaremos la iniciativa para cubrir al menos unos 100 paraderos adicionales por año.

### 2. Música en vivo en Transantiago.

Generaremos un espacio de cultura y entretención, en que los músicos nacionales puedan exponer sus obras y los usuarios pueden disfrutar de un momento de esparcimiento y entretención en el sistema de transporte público.

### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** Realizaremos actividades de música en vivo en el "día de la Música",

durante el año 2014. Durante el 2015, se aumentará a 3 las intervenciones que se realizarán.

### **MEDIANO PLAZO:**

Realizaremos unas 6 intervenciones de este tipo por año.

### **LARGO PLAZO:**

Consolidaremos la actividad para su continuidad en el futuro.

## PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

### 1. Educación y Motivación para Usuarios

Realizaremos un importante trabajo con establecimientos educacionales, donde haremos charlas y talleres para concientizar sobre la importancia del pago de la tarifa en el Sistema.

### Compromisos:

**CORTO PLAZO:** Durante el año 2014 y parte del 2015 actualizaremos los contenidos actuales y crearemos nuevos contenidos enfocados en las instituciones educacionales. Durante el

año 2015 se harán visitas a los primeros 10 colegios.

### **MEDIANO PLAZO:**

Realizaremos 30 visitas a colegios.

**LARGO PLAZO:** Mantendremos esta actividad de manera constante en el tiempo.

### 2. Incorporación de WiFi en buses y paraderos de Transantiago.

Incorporaremos WI-FI en buses y paraderos de Transantiago para beneficiar a aquellos usuarios frecuentes que pagan sus pasajes diariamente.

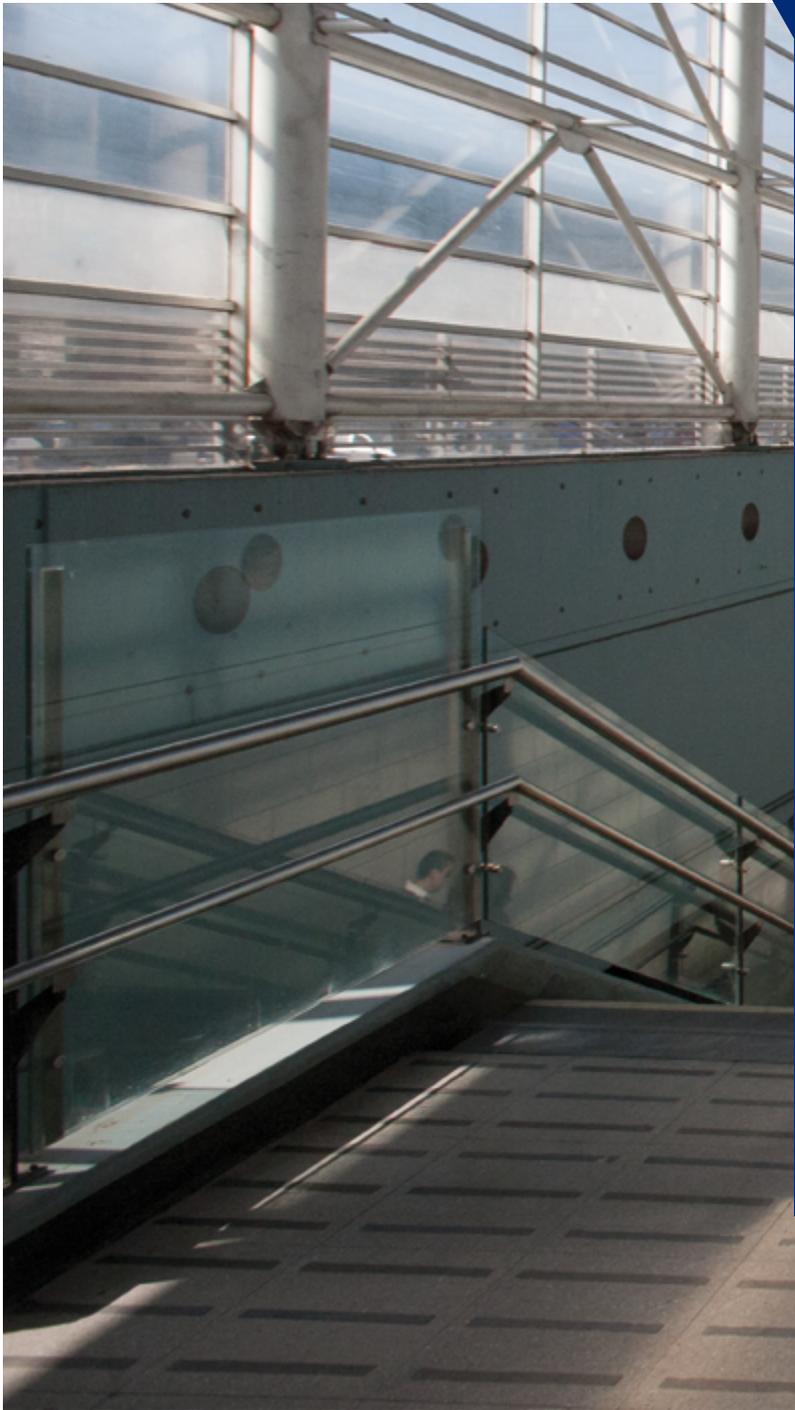
### Compromisos:

**CORTO PLAZO:** Realizaremos un piloto con 10 buses de la empresa Alsacia. Esperamos contar con un 5% de la flota con WiFi incorporado al primer semestre de 2015.

### **MEDIANO PLAZO:**

Contaremos con WiFi en el 20% de la flota y paralelamente realizaremos pilotos en paradas.

**LARGO PLAZO:** Replicaremos la medida en los buses y paradas en que sea posible.



3. **Club de beneficios para usuarios de Transantiago "Club BIP!".**

Con la idea de incentivar el pago de la tarifa, crearemos el "Club BIP!", que incorporará una serie de beneficios/descuentos para quienes paguen su pasaje en todo el sistema de Transporte Público integrado.

**Compromiso:**

**CORTO PLAZO:** A fines del año 2014 daremos inicio al Club BIP! con los primeros beneficios.

**MEDIANO PLAZO:** Durante el primer semestre del 2015, agregaremos una batería de beneficios, tales como puntos BIP, juegos, sorteos, entre otros.

**LARGO PLAZO:** Consolidaremos la iniciativa agregando nuevos beneficios que la hagan más atractiva.



4. **Desarrollaremos una plataforma interactiva que premiará a quienes utilizan el Transporte Público.**

Desarrollaremos un sitio web para que los usuarios del Transporte Público interactúen y participen en sorteos y concursos que premiarán a quienes carguen y utilicen sus tarjetas en forma frecuente.

**Compromiso:**

**CORTO PLAZO:** Durante 2014 e inicios 2015 prepararemos el diseño de la plataforma web e iniciaremos la puesta en marcha.

**MEDIANO PLAZO:** Agregaremos nuevos contenidos.

**LARGO PLAZO:** Consolidaremos la iniciativa.

## MÁS Y MEJORES VÍAS PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO.

### 1. Plan de priorización del Transporte Público a través de corredores.

Desarrollaremos un plan de priorización del Transporte Público a través de corredores de alto estándar, lo que permitirá mejorar los tiempos de viaje y las condiciones urbanas de distintos sectores de Santiago. Entre los proyectos que ejecutaremos, queremos sumar cerca de 40 nuevos kilómetros de corredor en estos cuatro años.

#### **Compromiso:**

**CORTO PLAZO:** Durante el año 2014 iniciaremos obras en los siguientes ejes: el corredor Vicuña Mackenna licitando el tramo Matta-Rodrigo Araya e iniciando obras entre Vicente Valdés - Mirador azul. De la misma forma avanzaremos en los ejes Dorsal, Rinconada de Maipú, Matta (Qullicura) y Santa Rosa (Intermedio y Sur Extensión). Durante el segundo semestre del 2015, concluiremos los

estudios de ingeniería básica del corredor Alameda-Providencia, de ingeniería de detalle de Independencia y Anillo Intermedio.

**MEDIANO PLAZO:** Licitaremos e Iniciaremos las obras en la mayoría de estos proyectos.

**LARGO PLAZO:** Finalización de las obras.

## MEJORAMIENTO DE LA MANTENCIÓN Y GESTIÓN DE VÍAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO.

### 1. Mejoras en puntos e intersecciones claves de Santiago.

Identificaremos y trabajaremos en un plan de mejoramiento y mantención de aquellos puntos de Santiago que presentan infraestructura en mal estado y con problemas de limpieza.

#### **Compromiso:**

**CORTO PLAZO:** A fines del 2014 y durante el primer semestre del 2015 levantaremos la licitación para mejorar 10 puntos clave definidos.

# INFRAESTRUCTURA

#### **MEDIANO PLAZO:**

Realizaremos mejoras a 15 puntos clave por año.

**LARGO PLAZO:** Mantendremos y evaluaremos la medida.

### 2. Ampliación de Pedro Fontova.

Desarrollaremos un proyecto de infraestructura que permitirá ampliar una de las avenidas principales de Huechuraba, mejorando la conectividad de los usuarios del transporte público del sector de Pedro Fontova y quienes por ahí circulan.

#### **Compromiso:**

Durante el año 2014 se iniciarán los trabajos, los que concluirán a fines del 2015.

### 3. Desarrollar y ejecutar pistas solo bus (con cámaras).

Continuaremos desarrollando medidas de gestión de rápida implementación en infraestructura, que permitirán mejorar la operación prioritaria del transporte público en distintos sectores de Santiago. De esta forma, continuaremos trabajando en la demarcación de pistas rojas e instalación de cámaras de fiscalización.

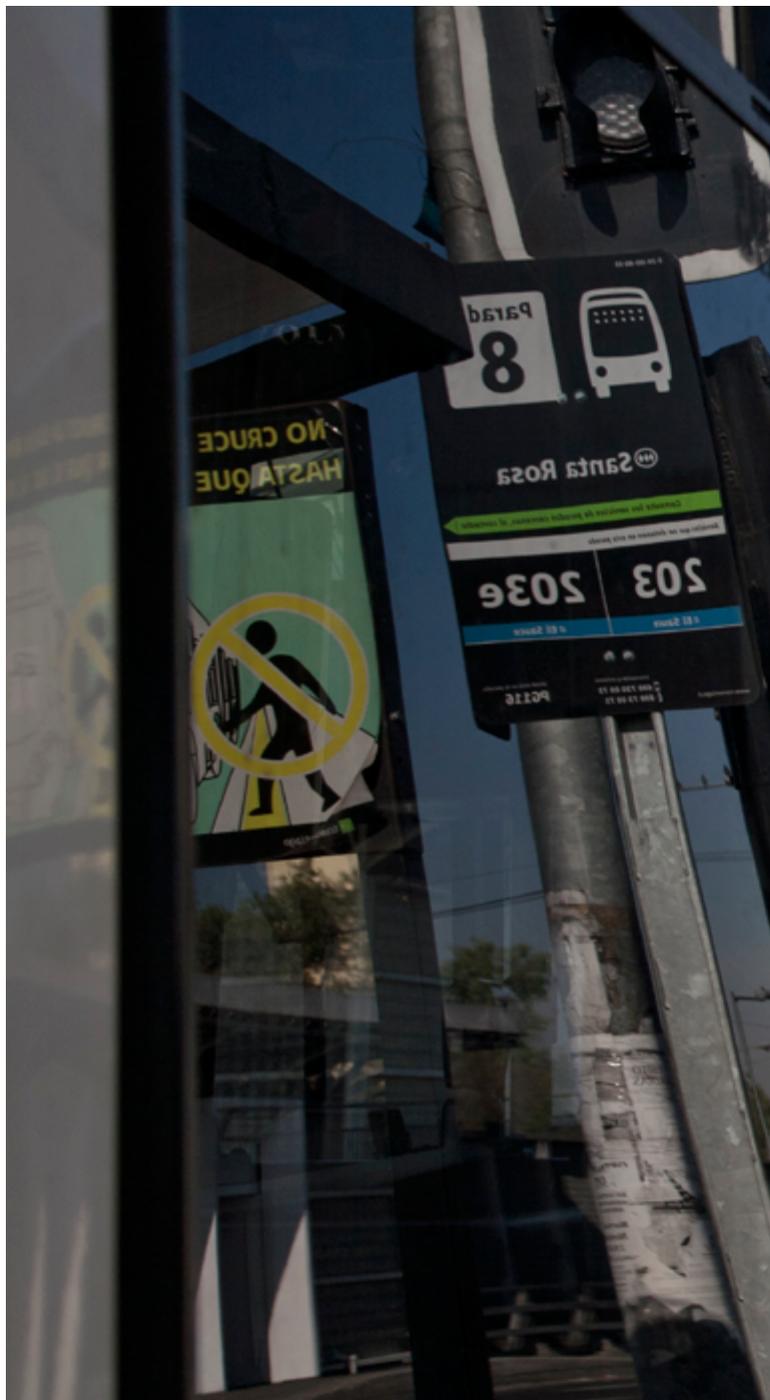
#### **Compromiso:**

**CORTO PLAZO:** Durante el año 2014 y 2015, ejecutaremos cerca de 7,5 km de sello rojo para vías exclusivas por año.

#### **MEDIANO PLAZO:**

Instalaremos 10 km con cámaras de fiscalización en ejes.

**LARGO PLAZO:** Se instalarán 15 km de sello rojo con cámaras de fiscalización (medidas de gestión).



#### 4. **Mejoramiento urbano y mantención de Santa Rosa (tramo sin concesión).**

Solucionaremos el histórico problema de mantención que tiene un tramo importante de Santa Rosa. Además, realizaremos las obras de continuidad del corredor hasta el sector de Acceso Sur, lo que permitirá mejorar la cobertura y conectividad de los vecinos de Bajos de Mena.

##### **Compromiso:**

**CORTO PLAZO:** Licitaremos e iniciaremos las obras del tramo "Santo Tomás – Gabriela" (2,8 km).

**MEDIANO PLAZO:** Licitaremos e iniciaremos las obras del tramo "Gabriela – Eyzaguirre" (3,5 km). Incorporaremos mantenimiento a la Concesión de Sta. Rosa Norte.

**LARGO PLAZO:** Mantendremos un estándar continuo desde el Acceso Sur al Centro de Santiago.

#### 5. **Plan de priorización del Transporte Público en el Centro de Santiago.**

Ejecutaremos y desarrollaremos un plan de priorización del Transporte

Público en el Centro de Santiago. Éste permitirá mejorar la operación de Transantiago en el casco histórico de la ciudad y en forma amable con el entorno urbano. Esto se realizará en coordinación con la Municipalidad de Santiago, la Intendencia Metropolitana y la Seremi de Transportes.

##### **Compromiso:**

**CORTO PLAZO:** Durante el segundo semestre del 2014, impulsaremos la ejecución de las obras de calle Compañía (Ejecución Municipal) y se consolidará una red de ejes de uso exclusivo para el Transporte Público en el perímetro céntrico.

**MEDIANO PLAZO:** Se realizarán obras en calle McIver – San Antonio.

**LARGO PLAZO:** Consolidaremos el Plan Centro.

#### **AUMENTAR Y MEJORAR LOS PUNTOS DE PARADAS.**

##### 1. **Implementar nuevas señales gráficas en las paradas.**

Con el objetivo de entregar mayor y mejor información

a nuestros usuarios, instalaremos nuevas y mejores señales de paradas.

##### **Compromiso:**

**CORTO PLAZO:** Durante el segundo semestre del 2014, desplegaremos señales con nueva gráfica en un 30% de las paradas existentes.

**MEDIANO PLAZO:** Alcanzaremos un 60% de paradas con nueva gráfica.

**LARGO PLAZO:** Mantendremos el 100% de paradas con nueva.

##### 2. **Desarrollar nuevas estaciones de prepago.**

Iniciaremos una licitación que permitirá instalar nuevas y mejores "Estaciones de prepago" en algunos ejes de la capital. Esto permitirá mejorar la experiencia de viaje de los usuarios de Transantiago, especialmente en lo que respecta a trasbordos.

##### **Compromiso:**

**CORTO PLAZO:** A comienzos del 2015, iniciaremos las obras para la construcción de 2 estaciones de prepago.

**MEDIANO PLAZO:** Instalaremos 5 estaciones de prepago adicionales.

**LARGO PLAZO:** Generaremos

un plan de instalación de estaciones de prepago con una tasa de instalación periódica.

#### **FORTALECER Y MEJORAR LOS TERMINALES DE BUSES.**

##### 1. **Depósitos y Terminales.**

Con el propósito de mejorar el funcionamiento de los recorridos del Transporte Público, reestructuraremos el estándar y funcionamiento de los terminales y depósitos de buses de Transantiago. Para esto, desarrollaremos intervenciones en terreno que permitan evaluar el funcionamiento y generar los cambios necesarios.

##### **Compromiso:**

**CORTO PLAZO:** A fines del 2015, se definirá el plan de mejoramiento y explotación de los terminales y depósitos del sistema.

**MEDIANO PLAZO:** Generaremos un convenio mandato con SERVIU para expropiación de inmuebles.

**LARGO PLAZO:** Implementaremos un Plan para unidades de negocio estratégicas.

## FOMENTAREMOS LA INTEGRACIÓN DE LOS DISTINTOS MODOS DE TRANSPORTE URBANO.

### 1. Integración de trenes urbanos al sistema.

Implementaremos una integración progresiva de los servicios de trenes urbanos a Transantiago, tanto en la operación y terminales, como en el medio de pago; lo que se suma a la integración ya existente con Metro, la que en los próximos años incorporará la Línea 3 con 22 km y 18 estaciones, y la Línea 6 con 15,3 km y 10 estaciones.

#### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** Trabajaremos en el desarrollo e implementación de la plataforma tecnológica que permite la integración del Metro tren a Nos al Sistema.

**MEDIANO PLAZO:** Pondremos en marcha la integración.

**LARGO PLAZO:** Revisaremos y evaluaremos el resultado de las medidas adoptadas.

### 2. Finalizaremos el proyecto que permitirá el ingreso de los buses de Transantiago al Aeropuerto.

Incorporaremos en las exigencias de licitación de concesión del Aeropuerto Internacional de Santiago, la obligación de implementar una plataforma de transbordo para buses de Transantiago. Posteriormente, se diseñará un esquema de operación de servicios y se comenzará con la operación y evaluación de su funcionamiento.

#### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** Incorporación en las BALI la obligación de implementar una plataforma de transbordo para buses Transantiago. Además diseñaremos el proyecto referencial.

**MEDIANO PLAZO:** Generaremos el esquema de operación de servicios. Iniciaremos la operación evaluando el comportamiento.

**LARGO PLAZO:** Contaremos con un servicio de buses de Transantiago al Aeropuerto consolidado.

### 3. Uso de BIP! como medio de acceso a bicicletas públicas.

Desarrollaremos un plan piloto que permitirá que los usuarios de Transantiago puedan acceder al uso de bicicletas públicas mediante el uso de la tarjeta bip!

#### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** Trabajaremos en un plan piloto de incorporación de bicicletas a través de la BIP!

**MEDIANO PLAZO:** Poner en marcha los primeros puntos con servicio.

**LARGO PLAZO:** Evaluar el modelo y replicarlo en otras comunas.

## MEJORAMIENTO DEL CONTROL Y MONITOREO DE BUSES DEL SISTEMA

### 1. Mejoras en el monitoreo del Centro de Monitoreo de Buses (CMB).

Para mejorar el control de los buses en las calles y monitorear el servicio que reciben los usuarios, desarrollaremos un plan de

# DESARROLLO Y SUSTENTABILIDAD

modernización del centro de Monitoreo de Buses (CMB), el que contará con nuevas herramientas tecnológicas y la integración de profesionales de las empresas concesionarias, así como líneas y protocolos de operación más directos con los centros de control de Metro, Fiscalización y la UOCT.

#### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** Incorporar representantes de las empresas de buses y Metro en la sala de operaciones. Esto para mejorar las coordinaciones y la velocidad de éstas.

**MEDIANO PLAZO:** Planificaremos la integración de los centros de monitoreo CMB, UOCT y Fiscalización.

**LARGO PLAZO:** Implementaremos la integración de los centros de monitoreo de la ciudad.

# EVASIÓN Y FRAUDE

## NUEVAS Y MEJORES HERRAMIENTAS PARA CONTROLAR LA EVASIÓN Y EL FRAUDE EN LOS BUSES DE TRANSANTIAGO.

### 1. Extenderemos el horario de uso del boleto de emergencia.

El viaje de emergencia es un beneficio que entrega el sistema y apunta a facilitar el viaje de todos aquellos usuarios que, por diversas razones, no dispongan de carga de dinero en sus tarjetas o no cuenten con saldo suficiente en ellas. El funcionamiento de este beneficio extenderá su horario de uso, lo que mejorará la experiencia de viaje de los usuarios de Transantiago.

#### **Compromisos:**

**CORTO PLAZO:** Durante 2014, realizaremos pilotos de extensión de horario de funcionamiento del boleto de emergencia. Luego de evaluar los resultados, estudiaremos la extensión a otros periodos del día.

### 2. Más y mejores puntos de carga.

Mejoraremos la red de carga del sistema. Para ello nos enfocaremos en extender y mejorar la cobertura en las 34 comunas de Santiago. Además, desarrollaremos nuevas plataformas de pago, lo que permitirá que los usuarios puedan pagar sin problemas en todo el sistema.

#### **Compromiso:**

**CORTO PLAZO:** Durante el segundo semestre de 2014 y comienzos de 2015, instalaremos alrededor de 800 nuevos puntos de carga en distintos sectores de la capital.

**MEDIANO PLAZO:** A través de convenios con farmacias y retail, máquinas de carga en empresas, entre otros; esperamos contar con al menos otros 800 nuevos puntos de carga. Además implementaremos un piloto de pago por celulares.

**MEDIANO PLAZO:** Iniciaremos la implementación del plan que definan los estudios previos.

**LARGO PLAZO:** Evaluaremos el funcionamiento de la medida y propondremos nuevas mejoras.

### 3. Desarrollo tecnológico para combatir la evasión al interior de los buses.

Implementaremos una solución tecnológica que permitirá medir la evasión arriba de los buses en operación, lo que generará alertas sobre aquellos recorridos con una alta tasa de evasión.

#### **Compromiso:**

**CORTO PLAZO:** Para el segundo semestre del 2015, desarrollaremos las nuevas herramientas y/o evaluar herramientas tecnológicas existentes, que permitan generar alertas respecto de los niveles de evasión en un bus.

#### **MEDIANO PLAZO:**

Implementar un piloto con la medida e iniciar su masificación a las flotas.

**LARGO PLAZO:** Contar con esta tecnología masificada en las flotas de Transantiago.

## PERFECCIONAREMOS

## LAS MEDIDAS

## DE CONTROL

## DE EVASIÓN.

### 1. Se potenciará el trabajo de fiscalización de evasión en terreno (fiscalizadores MTT).

Continuaremos desarrollando un trabajo multisectorial (Fiscalización MTT, DTPM y operadores) para potenciar la labor que realizan los equipos de fiscalización del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, respecto de la evasión del sistema.

#### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** A partir del primer semestre del 2014, reforzaremos el control de los 20 servicios que presentan los peores índices de evasión. Además, intensificaremos los controles en los sectores que presenten más evasión en la capital.

**MEDIANO PLAZO:** Se continuará apoyando la labor de fiscalización, abordando nuevos servicios y puntos a controlar en la ciudad.

**LARGO PLAZO:** Evaluaremos mejoras graduales de las fiscalizaciones, abordar nuevos aspectos a fiscalizar.

### 2. Mejoraremos la normativa legal respecto de los evasores.

A través de nuestros equipos jurídicos, mejoraremos los alcances legales que tiene el registro de evasores del Sistema, lo que permitirá realizar una gestión judicial y legal respecto de quienes no pagan su pasaje.

#### Compromiso:

**CORTO PLAZO:** En el segundo semestre del año 2014 se redactará un Proyecto de Ley que modifique la norma asociada al Registro de Evasores, incorporando sanciones a quienes se encuentren anotados en dicho instrumento. Durante el primer semestre del 2015, se ingresará a trámite legislativo dicho proyecto.

#### **MEDIANO PLAZO:**

Se analizará nuevas herramientas legales que permitan combatir la evasión.

**LARGO PLAZO:** Aprobación e implementación de herramientas legales aprobadas en el Parlamento.



En el siguiente cuadro se muestra el presupuesto requerido para la materialización de este plan.

Se debe destacar que en el caso de las inversiones en Infraestructura, el Ministerio de Hacienda ha entregado fondos adicionales para impulsar desde este año 2014 la inversión en obras de prioridad al Transporte Público. Específicamente, se han entregado MM\$25.000 adicionales (pasando de un presupuesto MM\$ 45.000 a uno MM\$ 70.000 aproximadamente), los que se destinarán principalmente a los siguientes proyectos:

- Mejoramiento corredor Santa Rosa tramo Sto Tomás - Gabriela (2,8 km)
- Habilitación corredor Vicuña Mackenna tramo Vicente Valdés - Ñuble (6,8 km)
- Pista solo bus eje Matta en Quilicura (3,7 km)
- Habilitación extensión corredor Santa Rosa tramo Eyzaguirre acceso sur (1,8 km).
- Habilitación eje Dorsal, sector José María Caro (1,8 km)
- Anillo intermedio sector las Violetas - Puerto Seguro (1,1 km)

## COSTOS DEL PLAN

Eje de Trabajo	Acción	Monto (MM\$) por año					Total	
		2014	2015	2016	2017	2018		2019
<b>FIDELIZACIÓN, INFORMACIÓN Y EXPERIENCIA DE USUARIO</b>	Solución de Problemas recurrentes en Transantiago							-
	Mejorar condiciones de operación del sistema		2.3	2.3	2.3	2.3	2.3	11.5
	Plan de mejoramiento de la regularidad de los buses de Transantiago	50	500	500	500	10	15	26.55
	Mejorar la información que reciben los usuarios del transporte público	290	840	640	640	640	640	3.69
	Más y mejores conductores en Transantiago							-
	La cultura y el arte se suben a Transantiago	126	350	350	350	350	350	1.876
	Programas de fidelización y Participación de Ciudadana	-	1.42	1.8	1.8	1.8	1.8	8.62
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Más y Mejores Vías para el Transporte Público		67.8	95.065	86.838	81.6		331.303
	Mejoramiento de la mantención y gestión de las vías de transporte público		15.518	8.5	9	9		42.018
	Aumentar y mejorar los Puntos de paradas		10.8	11.2	12.5	12.5		47
	Fortalecer y Mejorar los terminales de buses		17.3	22.05	8.5	22		69.85
	Fomentaremos la integración de los distintos modos de transporte urbano							
<b>DESARROLLO Y SUSTENTABILIDAD</b>	Mejoramiento del control y monitoreo de buses del sistema		100	50	50	50	50	300
	Nuevas y mejores herramientas para controlar la evasión y fraude en los buses de Transantiago			800	800	800	800	3.2
<b>EVASIÓN Y FRAUDE</b>	Perfeccionaremos las medidas de control de evasión		200	600	600	600	600	2.6
	<b>TOTAL</b>	466	117.128	143.855	123.878	141.64	21.54	548.507

