



# Medidas Mínimas: Bases Para una Nueva Licitación de Transantiago 2018

Mesa Social por un Nuevo Transantiago  
Universidad Diego Portales

31 de Enero 2017

## Índice

### **Introducción**

La Mesa Social por un Nuevo Transantiago (Pp. 4).

### **Comodidad y Seguridad de usuarios**

1. Crear un proveedor de buses del sistema (Pp. 5).
2. Redefinir estándares y protocolos de mantención de buses (Pp. 5-6).
3. Fiscalizar regímenes de mantención de buses en vez de antigüedad (Pp. 6).
4. Diseñar el interior de los buses a través de un proceso de participación ciudadana (Pp. 6-7).
5. Restringir los buses articulados a corredores segregados y vías exclusivas (Pp. 7).

### **Infraestructura y ciudad**

6. Separar al operador de buses de la propiedad de los terminales (Pp. 8).
7. El Estado debe tomar la responsabilidad sobre la habilitación de los puntos de regulación (Pp. 8-9).
8. Implementar una red de 500 kilómetros de vías prioritarias (Pp. 9).
9. Priorizar el transporte público en la gestión de la ciudad de forma integral (Pp. 9-10).

### **Infraestructura y Peatones**

10. Intervenir en el entorno peatonal y reorganizar la mantención de paraderos (Pp. 11).
11. Transformar Zonas Pagas en verdaderas Estaciones de Prepago de alto estándar, en al menos el 5% de los paraderos (Pp. 11).
12. Proveer cicletteros en las estaciones de prepago para promover el intercambio modal con las bicicletas (Pp. 11-12).

### **Capítulo laboral que valorice rol del conductor y su protección**

13. Certificación independiente de conductores (Pp. 12).
14. Publicación de ejecución de turnos de conducción (Pp. 12).
15. Incluir en la Malla Curricular de conductores habilidades de manejo socioemocional (Pp.13).
16. Fuertes incentivos para la incorporación de conductoras mujeres (Pp. 13).
17. Casetas de seguridad herméticas y con aire acondicionado para el conductor (Pp. 13).
18. Instalar cámaras de vigilancia en buses (Pp. 13).
19. Encargar estudio independiente sobre la reglamentación de la jornada laboral (Pp. 14).
20. Establecer una hoja de ruta para alcanzar un estatuto legal especial para Conductores (Pp. 14).
21. Campaña comunicacional para revalorizar rol de conductores y convivencia en el sistema (Pp. 14).

### **Modelo de Negocio**

22. Pago a los operadores en base a indicadores de la calidad de servicio percibida por los usuarios (Pp. 15).
23. Planificación de recorridos con datos reales de velocidad y demanda, y usando software especializado. (Pp. 15).

24. Programar la operación del sistema con hora de pasada por paraderos (programación de itinerario) en recorridos de baja frecuencia (Pp. 16).
25. Fiscalización de los usuarios a través de aplicaciones en teléfonos inteligentes, cuya acumulación se traduzca en multas a las empresas (Pp. 16).
26. Contratos de licitación deben disponer de un sistema de arbitraje técnico e independiente de controversias (Pp. 16-17).

### **Transparencia y Supervisión**

27. Implementar un Observatorio Ciudadano de la Movilidad en Santiago (Pp. 18).
28. Un contratista para la persecución de las ilegalidades en el sistema (Pp. 18).
29. Crear un Superintendencia del Transporte Público (Pp. 18).

## Introducción

La Mesa Social por un Nuevo Transantiago cumplió 16 meses de trabajo funcionando como una instancia para incidir directamente en el diseño de las bases. Valorizando siempre la experiencia de todos los actores y de igual manera buscando la convergencia de los variados puntos de vista en una sola y concisa propuesta. Esto, con el claro objetivo de influir en el proceso de licitación y consulta ciudadana estipulado por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Desde un comienzo, la Mesa Social por un Nuevo Transantiago busco rediseñar el sistema en pos de poder centrarse en la calidad del servicio al usuario, revalorización del rol del conductor y su protección y el uso transparente y racional de los recursos para de esta forma asegurar reglas sostenibles y estables en el tiempo correspondientes a una política de Estado que trascienda los gobiernos y lineamientos políticos de turno.

Esta visión compartida será la que establecerá los principios y objetivos comunes de esta asociación multi-actor, basándose en la priorización del uso de vías bajo una lógica democrática del espacio público, con el fin de promover la eficiencia en la movilidad de Santiago, estableciendo mecanismos de fiscalización a los actores participantes del sistema, y por sobre todo fomentando un sistema transparente, capaz de rendir cuentas de forma horizontal a usuarios, ciudadanía y trabajadores del sistema de transporte metropolitano.

## **Área: Comodidad y seguridad de usuarios**

### **1. Crear un proveedor de buses del sistema**

En relación a los postulados estructurados por el Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017, en este ámbito en particular, se pudo observar que el esquema de operadores y su funcionamiento se mantendrán hasta la fecha de término de los contratos. Sin embargo, es importante señalar que se incorporará al Sistema el servicio complementario de provisión de terminales, que permitirá obtener una infraestructura dedicada al transporte público y a la operación misma de los servicios de transporte, facilitando de esta manera el estacionamiento temporal de vehículos de locomoción colectiva urbana.<sup>1</sup>

Comprendiendo la importancia de dicha medida para el funcionamiento del transporte público y en relación a los acuerdos alcanzados por la Mesa Social por un Nuevo Transantiago, se ratifica la importancia en la estructuración de un Proveedor de Buses al Sistema, que permita evitar problemáticas ligadas a la extensión de contratos del operador y su relación directa con la vida útil de los buses. Tal como fue señalado por la Mesa Social por un Nuevo Transantiago, dicho funcionamiento fomenta que al final del ciclo concesionario los buses y servicios se encuentren en mal estado y el mismo operador al ver terminado su proceso de participación en el Sistema no tenga incentivos para modificar dichas problemáticas.

De igual manera, para la Mesa Social por un Nuevo Transantiago la creación de un Proveedor de Buses del Sistema facilitaría la continuidad del Sistema al establecer parámetros claros de funcionamiento junto con incentivos que promuevan un correcto actuar en la entrega de servicios de transporte a la ciudadanía. Por sobre todo, evita el control del mercado por el operador de buses, evitando futuros desacuerdos con el regulador. Al solucionar la problemática de que los operadores sean los dueños de los buses, se podrá facilitar la renovación de buses en mal estado cuando sea necesario y de la misma forma construir un parámetro claro de adquisición y uso de buses en donde los operadores al momento final de la concesión podrán ceder dichos buses o perder el uso de estos de acuerdo a malas prácticas o un desempeño por debajo de los estándares de la ciudadanía y el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

Es de esta forma que la Mesa Social por un Nuevo Transantiago, propone la existencia de al menos un contratista, con una licitación específica en el tema, que sea dueño de los buses y que arriende las máquinas a las empresas operadoras, dando como resultado que dichas empresas se enfoquen directamente en la prestación de servicios en movilización de activos y personal.

### **2. Redefinir estándares y protocolos de mantenimiento de buses**

Según lo establecido por Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 en relación a estándares de mantenimiento y mantención de buses, se buscará reducir la vida útil de buses en términos de kilometraje y año de fabricación mediante la implementación de diferentes mecanismos. En primera instancia, se asegurará "La calidad en el mantenimiento" de acuerdo a talleres certificados ISO 9000:2008 e ISO 14001:2004. Del mismo modo se implementará un "Sistema de Aseguramiento de la Calidad SAC", en donde el concesionario deberá mantener durante toda la vigencia de su contrato, procesos de

---

<sup>1</sup> Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación DTPM, *Contenido Esencial Bases De Licitación Concesión De Uso De Vías 2017*. Santiago, 2017. Pp.18.

mantención que garanticen la calidad y ejecución de trabajos de mantención. Todo esto en base a la estructuración de un Sistema Integral de Gestión de Calidad que aplique procedimientos certificados de mantención de vehículos.<sup>2</sup>

Teniendo en cuenta que los postulados y menciones de dicha problemática realizados por la Mesa Social por un Nuevo Transantiago recaen en la debilidad en los parámetros de mantención establecidos por la empresas operadoras, se puede observar un compromiso de parte del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones por enfrentar de manera directa y proactiva las constantes limitaciones y problemáticas ligadas a la mantención de buses, profundizando en temáticas de fiscalización y cumplimiento de expectativas funcionales de los servicios entregados.

### **3. Fiscalizar regímenes de mantención de buses en vez de antigüedad**

Según los parámetros establecidos por el Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 en relación a esta temática, se pudo observar un compromiso mediante la implementación de un “Plan Anual de Mantenimiento Certificado Centrado en la Confiabilidad PAMC-MCC” que buscará fiscalizar en materia de mantenimiento tanto del fabricante del chasis como del fabricante de carrocería, correspondiente a cada modelo, tecnología, kilometraje y año de fabricación de bus. Por consiguiente, la fiscalización establecida tendrá como meta la implementación de auditorías externas con empresas certificadoras del proceso de mantenimiento que valide tanto el PAMC-MCC y SAC<sup>3</sup>. De acuerdo a estos postulados y lo mencionado por la Mesa Social por un Nuevo Transantiago, se observa un compromiso hacia la promoción clara y concisa de parámetros de fiscalización de buses de las empresas operadoras. De igual manera, el Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión establece límites de antigüedad, y por lo tanto la estrategia parece intentar sobre-garantizar el estado mecánico de los buses, lo que probablemente redundará en mayores costos para el sistema. No obstante, la importancia en el establecimiento de dichos puntos en los contratos de licitación y el compromiso del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones por enfrentarlos, tiende a demostrar un compromiso mucho más clarificado y proactivo.

### **4. Diseñar el interior de los buses a través de un proceso de participación ciudadana**

La Mesa Social por un Nuevo Transantiago desde un principio denotó la importancia de dicha temática en la conformación de un servicio a la altura de las expectativas y necesidades de los usuarios del transporte público. En relación a lo señalado en el Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017, se pudo observar un proceso de participación ciudadana conocido como “¿Cuál es tu parada? Se parte de la solución” (Finalizado en noviembre de 2016) Constituido por consultas web, encuentros zonales y Bus Centro. Es importante señalar que dicho proceso, demostró que un 13% de las propuestas señaladas por usuarios recayó en el diseño de buses. De igual manera, el diseño de buses co-creado por la ciudadanía y las instituciones vinculantes se registró por el DD 122/1991 y un “Manual de Normas de Diseño Interior para Buses del Sistema de Transportes de Santiago”.<sup>4</sup> Denotando la importancia del trabajo en conjunto entre diseñadores y usuarios interesados, esta temática fue abordada de manera directa por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, sin

---

<sup>2</sup> Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación DTPM, *Contenido Esencial Bases De Licitación Concesión De Uso De Vías 2017*. Santiago, 2017. Pp.75.

<sup>3</sup> Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación DTPM, *Contenido Esencial Bases De Licitación Concesión De Uso De Vías 2017*. Santiago, 2017. Pp. 75.

<sup>4</sup> Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación DTPM, *Contenido Esencial Bases De Licitación Concesión De Uso De Vías 2017*. Santiago, 2017. Pp. 7.

embargo como Mesa Social por un Nuevo Transantiago creemos que se debe llegar a un proceso de mayor formalidad en el diseño de buses mediante participación de usuarios , para que de esta forma se refleje un compromiso más fuerte en materia de consensos y decisiones multi-actores en este proceso.

### **5. Restringir los buses articulados a corredores segregados y vías exclusivas**

Teniendo en cuenta la importancia del funcionamiento de los servicios en las calles e infraestructura disponible en la ciudad de Santiago, dicha temática alcanzó gran importancia en las discusiones estructuradas por la Mesa Social por un Nuevo Transantiago, concluyendo que los buses articulados deben seguir existiendo, pues ofrecen ciertas ventajas, sin embargo, relegados solamente a corredores prioritarios , para de esta forma fomentar la eficiencia en la movilidad de la ciudad y la mantención de bajos costos funcionales. Según los lineamientos entregados por el Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 la restricción del uso de estos buses a corredores prioritarios quedará ligada a la selección de cantidad y capacidad de buses por el concesionario restringiendo el uso de ciertas tipologías de buses articulados (C2) o vehículos con puertas a ambos lados (B2P), en consideración a los servicios específicos a prestar y la infraestructura disponible para ellos. Al no hacerse mención directa al consenso alcanzado por la Mesa, se reitera la importancia en la estructuración de ciertas restricciones al uso de este tipo de buses, en pos de poder fomentar una movilidad armoniosa dentro de la ciudad, para que de esta forma el servicio y calidad prestada por los operadores sea en relación directa a las limitaciones de infraestructura de la ciudad.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación DTPM, *Contenido Esencial Bases De Licitación Concesión De Uso De Vías 2017*. Santiago, 2017. Pp.72.

## Infraestructura y ciudad

### **6. Separar al operador de buses de la propiedad de los terminales:**

Observando el documento correspondiente al Contenido Esencial Base de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017, aprendemos que, el esquema de operadores, así como su estructuración, se mantendrá hasta la fecha de término de los contratos señalados. Por lo cual se considerará la existencia de un sistema mixto de infraestructura destinada a la operación, donde la red de terminales necesarios para la prestación de servicios estará conformada con inmuebles de propiedad de los concesionarios de vías y otros terrenos que sean eventualmente facilitados por el Sistema. En este último caso, los operadores de uso de vías deberán obligatoriamente usar la infraestructura provista por el Sistema.<sup>6</sup>

Lo deliberado en la Mesa Social por un Nuevo Transantiago, concluye que los operadores, al tener la propiedad de los terminales adquieren un poder enorme de mercado. Esto frena la entrada al mercado de nuevas operadoras debido a la estricta política territorial chilena que dificulta la instalación de terminales por lo arduo de encontrar un lugar apto para su establecimiento. Con las operadoras ya incumbentes, teniendo la propiedad de los terminales, se tiene un control demasiado amplio sobre el transporte público de la ciudad, lo que no es aceptable.

Además, la ineficiencia aflora cuando las empresas son obligadas a proveerse de sus propios terminales. La utilidad aumenta cuando un mismo terminal es usado de manera compartida por más de una empresa, aprovechando la valiosa ubicación de estas instalaciones, nuevamente tomando en cuenta su valor.

Entendiendo el desequilibrio que causa el control tanto de los establecimientos de terminales de buses y la operación de los vehículos del transporte público por una misma entidad, la Mesa Social por un Nuevo Transantiago recalca entonces la importancia de que los terminales sean propiedad de una entidad independiente de los operadores de buses. Entren como propuesta que el Estado sea propietario de dichos establecimientos y entregue su uso a las empresas por comodato, o que alguna empresa especializada en el rubro arriende el espacio correspondiente a los terminales. En fin, se hace hincapié a la institución de un sistema de infraestructura mixto.

### **7. El Estado debe tomar la responsabilidad sobre la habilitación de los puntos de regulación:**

El Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 no contempla en sus postulados el tema referente a los puntos de regulación del Transantiago, sin embargo, la Mesa Social por un nuevo Transantiago recalca la importancia de la habilitación de dichos espacios debido al daño humano y urbanístico que causa la informalidad de dichas instalaciones.

Los *puntos de regulación* o *terminales externos* son conceptos que no existen en la norma, pero hacen referencia a aquellos espacios no regulados establecidos *en la calle* donde se mantiene a los conductores cercanos para cuando se les necesite, evitando que vayan a los terminales que se encuentran en las periferias con el fin de no perder tiempo ni dinero. Además de atender eficientemente la demanda de recorridos en horarios punta. Los costos son abarataados ya que los buses no realizan el recorrido completo.

---

<sup>6</sup> Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación DTPM, *Contenido Esencial Bases De Licitación Concesión De Uso De Vías 2017*. Santiago, 2017. Pp. 13.



Los puntos de regulación se han intentado formalizar por parte de las empresas operadoras, sin embargo son los municipios quienes tienen el control del espacio público. Los municipios no han estado a favor, de forma evidente, a que los buses del transporte público estén estacionados en la calle, lo que ha decantado en condiciones precarias de descanso para los conductores e impactos urbanísticos negativos para el entorno.

La Mesa Social por un nuevo Transantiago propone que la responsabilidad de habilitar dichos espacios deben corresponder al Estado. Las empresas no tienen ni las herramientas ni las condiciones necesarias para lograr dicho objetivo y la arbitrariedad de los municipios ralentiza el proceso, provocando así ineficiencias en el desarrollo de este y dañando la funcionalidad del Sistema.

### **8. Implementar una red de 500 kilómetros de vías prioritarias:**

Refiriéndonos al tema de la implementación de una red de vías prioritarias, el Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 mantendrá el diseño actual de infraestructura de apoyo al sistema, profundizando su desarrollo. Sin embargo, se buscará mejorar la malla de servicios con la expansión en más de 500 kilómetros. Para ello se crearán 19 servicios y se modificarán otros 17, que sumados implican ajustes del 20% del total de la malla a licitar, aumentando además la flota disponible en 435 buses (14,9% de las UN a licitar).<sup>7</sup>

No obstante, la Mesa Social por un Nuevo Transantiago propone la existencia de una red de 500 km de vías prioritarias combinando las tres modalidades conocidas (Vías Exclusivas, Corredores Segregados, y Pistas Solo Bus). Logrando así que el transporte público se movilizara a una velocidad adecuada, mejorando la experiencia del transporte público por parte de los usuarios y descongestionando la vía pública que progresivamente se ve inundada por el exacerbado aumento del parque automotriz.

Como Mesa Social por un Nuevo Transantiago comprendemos que el tema de la infraestructura no es naturalmente parte de las bases de licitación de operación de buses, sin embargo, remarcamos la importancia en que la estructuración de una propuesta como esta en conjunto con su vialidad funcional en la ciudad debe contar con el apoyo, no solo del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, sino que debe ser levantada en conjunto con los Ministerios de Vivienda y Urbanismo y el Ministerio de Obras Públicas. En este sentido, esta propuesta exige una decisión que venga de la presidencia.

### **9. Priorizar el transporte público en la gestión de la ciudad de forma integral:**

Al respecto de priorizar el transporte público en la gestión de la ciudad de forma holística, el Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 establece la mantención de la infraestructura relacionada a vías prioritarias y la implementación de mecanismos de optimización como zonas pagas.

La Mesa Social por un Nuevo Transantiago, delibera que las maneras principales para lograr la velocidad en el Sistema son una red de vías prioritarias y un amplio conjunto de zonas pagas, aunque otras medidas serían más efectivas en contextos específicos donde nudos en el tráfico dañan a los buses.

Se incluye la instalación de semáforos actuados, los cuales priorizan el flujo de buses. En esto la Unidad Operativa de Control de Tránsito (UOCT), quien tiene a cargo los semáforos en la ciudad tiene experiencia con casos pilotos, pero no se ha podido implementar masivamente a

---

<sup>7</sup> Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación DTPM, *Contenido Esencial Bases De Licitación Concesión De Uso De Vías 2017*. Santiago, 2017. Pp. 10

causa de la falta de recursos, o porque depende de otras instituciones como el SERVIU, el cual no prioriza a Transantiago.

La Mesa Social por un Nuevo Transantiago, incluye también rediseños de intersecciones que generen mayor orden en el tráfico. Podemos observar casos de éxito como el conflictivo nudo de Alameda con Miraflores, el cual luego de ser re diseñado funciona con mayor efectividad. Sin embargo, con la importancia de todo lo antes señalado, como Mesa Social por un Nuevo Transantiago comprendemos que estos temas no son centrales en la licitación de los operadores de buses.

## Infraestructura y Peatones

### **10. Intervenir en el entorno peatonal y reorganizar la mantención de paraderos:**

Refiriéndonos a la intervención del entorno peatonal y la reorganización de la mantención de paraderos, El Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 establece la mantención del diseño actual de infraestructura de apoyo al Sistema.

La Mesa Social por un Nuevo Transantiago, indica que los paraderos exceptuando a las estaciones de transbordo no cuentan con mantención a causa de un dilema normativo entre el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y las Municipalidades. Se propone zanjar el conflicto y licitar un contrato de mantención permanente.

Agrega también que los paraderos, aún contando con mantención permanente, nunca cumplirán el estándar óptimo si las veredas que lo rodean no están en buen estado. La Mesa Social por un Nuevo Transantiago sugiere intervenir en el ambiente peatonal cercano a paraderos con el fin de que el acceso al Sistema sea digno. Sin embargo, y sin disminuir importancia en esta temática en particular, como Mesa Social por un Nuevo Transantiago comprendemos que dichos elementos no tienen que ser parte de la licitación a operadores de buses.

### **11. Transformar Zonas Pagas en verdaderas Estaciones de Prepago de alto estándar, en al menos el 5% de los paraderos.**

El Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 Establece la incorporación de mecanismos de optimización, como las zonas pagas como un elemento provisto por las empresas en vez de lo que ocurre hoy, mayoritariamente provistas por el Estado. Esto va en contra de la idea general sostenida por la Mesa, de que la infraestructura del Sistema debe ser administrada por éste, no por los operadores. Se vislumbran desde ya dificultades con los municipios por este motivo.<sup>8</sup>

Haciendo referencia a este tema, la Mesa Social por un Nuevo Transantiago delibera y concluye que el número de Zonas Pagas en la ciudad es relevante, y que al menos el 5% de los paraderos debería ser Zona Paga. Los Contenidos Esenciales no son precisos a este respecto, y se indica que cada empresa deberá ofrecer un mínimo de Zonas Pagas: Las variables de evaluación de las ofertas en la licitación, descritas, no consideran las Zonas Pagas.

En suma, debemos insistir que la cantidad de Zonas Pagas es muy importante para los usuarios del Sistema, y debe garantizarse más allá de los deseos de cada empresa en particular, que es el enfoque que está siguiendo el Ministerio.

### **12. Proveer cicleros en las estaciones de prepago para promover el intercambio modal con las bicicletas.**

El Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 no hace mención respecto a proveer cicleros en las estaciones de prepago, con el fin de promover el intercambio modal.

Sin embargo, la Mesa Social por un Nuevo Transantiago concluyó que parte de la formalización de la infraestructura de las zonas pagas, convirtiéndolas en verdaderas

---

<sup>8</sup> Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación DTPM, *Contenido Esencial Bases De Licitación Concesión De Uso De Vías 2017*. Santiago, 2017. Pp.19.

Estaciones de Prepago, es dotarlas de cicletteros. El incremento en el uso de la bicicleta como medio de transporte en Santiago promete no detenerse y debe idealmente confluir con el Sistema de transporte público. Además, el intercambio modal bicicleta-bus es altamente beneficioso para el medio ambiente

## **Área: Capítulo laboral que valore rol del conductor y su protección.**

Desde el comienzo y estructuración del Plan Transantiago, y que este 10 de febrero cumplirá 10 años desde su puesta en marcha, el rol del conductor ha pasado a un segundo plano en materia de funcionamiento y gestión. Demostrando las constantes limitaciones institucionales por fomentar y promover mejoras en las condiciones laborales y de vida los trabajadores.

Los conductores y/o trabajadores son la cara visible de un sistema, por lo tanto la implementación de beneficios directos y lineamientos funcionales que potencien su valorización social al igual que su profesionalización son factores capaces de impulsar el sistema de transporte de una manera exponencial, traduciendo la satisfacción laboral de los conductores en la entrega de un servicio de calidad a la ciudadanía.

*En nuestra organización social actual, la aprobación del público resulta crucial para cualquier proyecto de gran calado. De ahí que un movimiento digno de todos los elogios puede fracasar si no logra imprimir su imagen en la mente pública. (Edward Bernays)*

### **13. Certificación independiente de conductores**

Según los parámetros establecidos por la Mesa Social por un Nuevo Transantiago, la labor del conductor debe ser revalorizada y profesionalizada, en pos de que los mismos conductores sean capaces de promover una conducción eficiente, seguridad a los usuarios y elementos que aporten valor y confianza al servicio. Es por esto que como instancia de comunicación y debate multi-actor se decidió proponer la conformación de una certificación realizada por un organismo independiente que de calidad al sistema, en pos de que sean los mismos conductores los garantes en la calidad del servicio entregado por las operadoras. Por lo cual, como Mesa Social por un Nuevo Transantiago recalamos la importancia en la inclusión de estas iniciativas en el proceso de licitación actual, en pos de promover un sistema de calidad íntegro en base a la especialización y profesionalización de los trabajadores.

### **14. Publicación de ejecución de turnos de conducción**

Como Mesa Social por un Nuevo Transantiago la salud y calidad de vida de los trabajadores es un factor fundamental a la hora de buscar establecer un sistema de transporte de calidad y representativo de los intereses de la ciudadanía general. Por lo cual, la problemática ligada a los excesos de tiempos de conducción, en base a los distintos procesos de comunicación establecidos como Mesa terminaron por gesticular la necesidad de publicar y transparentar los turnos de conducción de los trabajadores en pos de facilitar la fiscalización de organismos institucionales. Es por esto, que recalamos la importancia en la incorporación de dichas propuestas en el Contenido de las bases a licitar, para de esta forma promover un sistema íntegro que proteja y consolide a sus trabajadores de forma generalizada.

### **15. Incluir en la Malla Curricular de conductores habilidades de manejo socioemocional**

El Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 con respecto a la temática establece diferentes parámetros que se le exigirán al Concesionario al momento de capacitar emocionalmente a sus trabajadores. Se buscará implementar instancias claras de control de estrés, primeros auxilios, seguridad a bordo de los buses, atención a clientes y otros aspectos que tendrán como meta profesionalizar la actividad del personal de conducción.<sup>9</sup> Como Mesa Social por un Nuevo Transantiago comprendemos los lineamientos establecidos por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, y valoramos la importancia en la conformación de dicho consenso en materia de capacitación y profesionalización de los conductores, ya que, de esta manera la mejora en las herramientas de los trabajadores se podrán traducir en una potenciación en la calidad de servicio al usuario.

### **16. Fuertes incentivos para la incorporación de conductoras mujeres**

La falta de incorporación en una labor tradicionalmente dominada por hombres ha de ser una temática que según experiencias con conductoras mujeres tiene que ser un elemento que debe ser potenciado por las autoridades estatales y privadas. Es de esta manera que como Mesa Social por un Nuevo Transantiago propusimos la estructuración de incentivos claros y significativos en los contratos de licitación para la entrada de mujeres al sistema de transporte. Como instancia de coordinación multi-actor, insistimos en la importancia de la inclusión de dicha temática al contenido de la licitación.

### **17. Casetas de seguridad herméticas y con aire acondicionado para el conductor**

De acuerdo a lo estipulado por el Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017, la temática de seguridad y confort del conductor en el horario laboral ha de ser un elemento sustancial en la futura licitación. En particular, se exigirá la incorporación de cabinas segregadas con climatización independiente<sup>10</sup>. Teniendo en consideración las propuestas realizadas por la Mesa Social por un Nuevo Transantiago, se puede observar un claro consenso de acuerdo a la importancia en la protección y comodidad del conductor en su horario laboral.

### **18. Instalar cámaras de vigilancia en buses**

El Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017, hace mención directa a lo previamente estipulado por la Mesa Social por un Nuevo Transantiago, en materia de seguridad y vigilancia dentro de los buses. Ya que, se promoverá la instalación de cámaras de seguridad a bordo del bus permitiendo disuadir o en su caso grabar posibles actos delictivos que ocurran durante la prestación de servicios de transporte, dando protección al personal de conducción en cumplimiento de sus labores.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación DTPM, *Contenido Esencial Bases De Licitación Concesión De Uso De Vías 2017*. Santiago, 2017. Pp.70.

<sup>10</sup> Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación DTPM, *Contenido Esencial Bases De Licitación Concesión De Uso De Vías 2017*. Santiago, 2017. Pp. 70.

<sup>11</sup> Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación DTPM, *Contenido Esencial Bases De Licitación Concesión De Uso De Vías 2017*. Santiago, 2017. Pp. 70.

### **19. Encargar estudio independiente sobre la reglamentación de la jornada laboral**

En relación a la temática planteada el Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 estipula una fiscalización que corresponderá al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, a cuyas sanciones se encontrarán afectos los concesionarios de transporte, en caso de verificarse incumplimientos por dichos organismos.<sup>12</sup>. Marcando la importancia de dicho proceso de fiscalización y la positividad de su impacto en el funcionamiento de Transantiago, es necesario recalcar que como Mesa Social por un Nuevo Transantiago la estructuración de dicho estudio debe ser realizado por un organismo independiente capaz de analizar de manera objetiva las reglas laborales actuales, en pos de acercar posiciones y consensos en la gestión interna del horario laboral de los trabajadores. Sin embargo, como Mesa Social por un Nuevo Transantiago comprendemos que dicha temática no es materia de licitación de la operación de buses.

### **20. Establecer una hoja de ruta para alcanzar un estatuto legal especial para conductores**

Como Mesa Social por un Nuevo Transantiago creemos que para que un sistema funcione permanentemente, deben existir parámetros legales capaces de estabilizar y combatir las exigencias físicas y psíquicas de las funciones laborales de los trabajadores, es por eso que demarcamos la importancia de la creación de un estatuto laboral especial que estipule directamente dichas disyuntivas. Teniendo claro la importancia de dichos elementos, como Mesa Social por un Nuevo Transantiago, comprendemos que esto no es materia de licitación de la operación de buses.

### **21. Campaña comunicacional para revalorizar rol de conductores y convivencia en el sistema**

Como Mesa Social por un Nuevo Transantiago, el rol del conductor y su valorización social dentro del sistema tendió a ser un factor preponderante en la conformación de propuestas y consensos, por lo cual la estructuración de una campaña comunicacional, tendrá como objetivo fomentar la convivencia cívica que como ciudadanos se debe promulgar y de igual manera informar de las reglas y/o normas básicas de comportamiento en base al respeto a los espacios peatonales, comportamiento dentro de buses, uso de vías, etc. Es por esto, que resaltamos la necesidad de introducir dicho elemento en la reorganización operacional de Transantiago el 2018. De esta forma se podría comenzar a dar un paso en la potenciación y respeto hacia la labor de los conductores del sistema de transporte de la capital.

---

<sup>12</sup> Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación DTPM, *Contenido Esencial Bases De Licitación Concesión De Uso De Vías 2017*. Santiago, 2017. Pp. 70.

## Modelo de Negocio

### 22. Pago a los operadores en base a indicadores de la calidad de servicio percibida por los usuarios:

El Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 establece el pago a efectuar al Concesionario por los servicios de transporte estará compuesto por:

#### Fórmula de pago

- El pago de un monto específico por pasajero transportado (PPT).
- El pago correspondiente a la cuota relativa a la amortización del material rodante para la prestación de servicios (PCF).
- El pago de un valor determinado por cada kilómetro comercial determinado en un Programa de Operación (PK).<sup>13</sup>

La Mesa Social por un Nuevo Transantiago delibera que las empresas actualmente lucran por validación y sufren descuentos por incumplimientos del *plan operacional* dictado por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Sin embargo, a pesar de poder fiscalizar que el plan operacional del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones se está cumpliendo, no se puede medir la calidad del plan. Esto puede reflejarse en una mala experiencia para el usuario del transporte público.

La Mesa Social por un Nuevo Transantiago propone modificar esta lógica de manera profunda y que el pago a las empresas esté relacionado a indicadores de calidad de servicio que deberían ser implementados (tiempos de espera y nivel de hacinamiento, en esencia). La cuestión clave aquí es entender que indicadores de cumplimiento del plan no son sinónimos de cumplimiento de calidad. .

### 23. Planificación de recorridos con datos reales de velocidad y demanda, y usando software especializado.

En el Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 no se hace referencia a la planificación de recorridos con datos reales de velocidad y demanda haciendo uso de software especializado.

Sin embargo, la Mesa Social por un Nuevo Transantiago da cuenta de que los contratos actuales prestan poca atención a la disponibilidad de datos y las metodologías para procesarlos. Esto decanta en desacuerdos entre el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y las empresas en temas de alta relevancia para el Sistema. Ejemplos de estos desacuerdos los vemos en el desconocimiento de cómo medir efectivamente en nivel de evasión y también la precariedad en conocer las velocidades reales en la calle, lo que dificulta la coordinación de una programación realista. Las empresas al no poder cumplir con programas que no son realistas son sancionadas inapropiadamente y, con el fin de disminuir el prejuicio, la operación de los buses se vuelve más agresiva, deteriorando la experiencia de los usuarios.

La Mesa Social por un Nuevo Transantiago propuso e insiste que para una correcta programación de servicio del Transantiago es necesario implementar tecnologías de recopilación de datos y establecer metodologías independientes que permitan determinar todas las variables influyentes que afectan al Sistema.

---

<sup>13</sup> Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación DTPM, *Contenido Esencial Bases De Licitación Concesión De Uso De Vías 2017*. Santiago, 2017. Pp. 52-53.

**24. Programar la operación del sistema con hora de pasada por paraderos (programación de itinerario) en recorridos de baja frecuencia:**

El Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 establece el Indicador de cumplimiento de regularidad (ICR). Este indicador Buscará resguardar que los tiempos de espera de los usuarios no se vean afectados debido a la irregularidad en los tiempos entre buses, o a la impuntualidad de los servicios.<sup>14</sup>

La Mesa Social por un Nuevo Transantiago propone que para aquellos recorridos de baja frecuencia, se opere con horarios específicos y publicados en cada paradero, denotando que el cumplimiento de dichos indicadores es factible y necesario.

**25. Fiscalización de los usuarios a través de aplicaciones en teléfonos inteligentes, cuya acumulación se traduzca en multas a las empresas:**

El Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 no realiza comentarios haciendo referencia a la fiscalización por parte de los usuarios a través de aplicaciones tecnológicas, cuya acumulación vendría a traducirse en multas a las empresas operadoras.

La Mesa Social por un Nuevo Transantiago hace notar que las quejas formales de los usuarios no tienen efecto alguno en los contratos. La Mesa Social por un Nuevo Transantiago sugiere que es dañino para el Sistema desconsiderar la opinión y experiencia del usuario y propone que, a través de aplicaciones tecnológicas y teléfonos inteligentes, el usuario esté en condiciones de realizar quejas contra el servicio precario por parte de las operadoras y que la acumulación de estas quejas se traduzcan directamente en multas a las empresas

**26. Contratos de licitación deben disponer de un sistema de arbitraje técnico e independiente de controversias:**

El Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 establece que en la futura licitación de uso de vías se mantendrá el instrumento denominado Programa de Operación, mediante el cual el MTT define y regula las condiciones y características de los servicios de transporte que el concesionario de uso de vías debe prestar en el marco de su contrato, esto es, establece los requerimientos operacionales de cada uno de los recorridos. Sin embargo se le atribuye al Ministerio, a través del DTPM, un rol más activo en la elaboración del Programa de Operaciones, coordinando las propuestas que pueden venir de diferentes organismos, incluidas las empresas operadoras o municipios.<sup>15</sup>

La Mesa Social por un Nuevo Transantiago da cuenta de que actualmente, en el caso de controversias entre el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y las empresas operadoras, el Ministerio de Transporte actúa tanto como juez cuanto como parte, esto genera injusticias al momento de deliberar sobre la resolución de los conflictos. La Mesa Social por un Nuevo Transantiago propone la creación de un organismo o instancia independiente de las empresas y del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones cuya función sea arbitrar en casos de conflicto entre ambas entidades. Se usa como ejemplo las concesiones en el Ministerio de Obras Públicas. Al ser una temática fuertemente relacionada al correcto

---

<sup>14</sup> Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación DTPM, *Contenido Esencial Bases De Licitación Concesión De Uso De Vías 2017*. Santiago, 2017. Pp. 57.

<sup>15</sup> Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación DTPM, *Contenido Esencial Bases De Licitación Concesión De Uso De Vías 2017*. Santiago, 2017. Pp. 46.



funcionamiento del Sistema, como Mesa Social por un Nuevo Transantiago demarcamos la importancia en la inclusión de esta propuesta en el Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017.

## Transparencia y Supervisión

### **27. Implementar un Observatorio Ciudadano de la Movilidad en Santiago:**

El Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 no realiza comentarios haciendo referencia a la implementación de un Observatorio Ciudadano de la Movilidad en Santiago.

La Mesa Social por un Nuevo Transantiago da cuenta de que solamente contratos entre empresas y el Ministerio no son suficientes para lograr la calidad, sanidad y sostenibilidad del sistema. La participación activa de la sociedad civil es esencial en referencia a la supervisión global del Transantiago. La Mesa Social por un Nuevo Transantiago propone una instancia permanente donde deliberen actores de todos los sectores de la sociedad civil en la forma de un Observatorio Ciudadano de la Movilidad. Esto con un financiamiento independiente y con acceso pleno a la información del sistema, esta instancia estaría llamada a dar informes a la ciudadanía del estado del sistema, alertar temas preocupantes, sugerir mejoras a la autoridad, etc.

### **28. Un contratista para la persecución de las ilegalidades en el sistema:**

El Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 Establece que la Autoridad Ministerial, en línea con lo establecido en el artículo 3° decies, de la Ley N° 18.696 ejecutará las distintas garantías adscritas a las funciones u obligaciones de las Concesionarias en pos de medir si existe o no incumplimiento de contrato.

La Mesa Social por un Nuevo Transantiago da cuenta de que la evasión es el rasgo más visible de una realidad de continua transgresión<sup>16</sup>, pero que existen una serie de ilegalidades sistemáticas en el sistema que deben abordarse.

Sin embargo, entendemos como Mesa Social por un Nuevo Transantiago que dicha temática no es materia de la licitación.

### **29. Crear un Superintendencia del Transporte Público:**

El Contenido Esencial Bases de Licitación Concesión de Uso de Vías 2017 no realiza comentarios haciendo referencia a la Creación de una superintendencia del transporte público.

La Mesa Social por un Nuevo Transantiago concluye que el Panel de Expertos fue una buena idea de instancia técnica independiente con un cierto control sobre el sistema. Sin embargo, sigue no siendo suficiente para cumplir las necesidades requeridas. La Mesa Social por un Nuevo Transantiago propone que, al igual que en otros sectores de la economía, hay labores fiscalizadoras que no sería apropiado, efectivo o sano para el Sistema que se mantuvieran bajo control del Ministerio del sector correspondiente. La Mesa Social por un Nuevo Transantiago sugiere que la creación de una Superintendencia del Transporte Público mejorará el funcionamiento del Sistema.

---

<sup>16</sup> Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación DTPM, *Contenido Esencial Bases De Licitación Concesión De Uso De Vías 2017*. Santiago, 2017. Pp. 70

### **Miembros de la Mesa Social por un Nuevo Transantiago**

- Marcela Munizaga, Departamento de Ingeniería Transporte de Universidad de Chile.
- Ricardo Hurtubia, CEDEUS de la Universidad Católica de Chile.
- Álvaro Miranda, Director Escuela de Transporte y Transito de la Universidad Tecnológica Metropolitana.
- Jaime Valenzuela, Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio de Transporte, COSOC MTT.
- Ricardo Calvo, Asociación metropolitana de COSOC
- Jorge Cisterna, Representante CONADECUS
  - Laura Medel y Erna Chavez.
- Gonzalo García, Representante Colectivo Organizaciones Cicilistas, Muévete Santiago.
  - Eduardo Vilches, Arturo Torres.
- Rodrigo Díaz, @pedestre EMBARQ México.
- Christian Barrientos, Gerente General de Autopista Central.
- Miguel Matus, Federación Nacional de Trabajadores de Transporte, FENAMET.
  - Arturo Paz, Sindicato FTTP.
- Ricardo Maldonado, Confederación Nacional Unitaria de Trabajadores de Transporte de Chile, CONUTT
  - Boris Guerrero, Sindicato SUBUS.
- Eugenio Valenzuela, Sindicato de Trabajadores Metro S.A.
- Andrés Ocampo, Gerente General SUBUS.
- Juan Pinto, Gerente General METBUS
- Juan Carlos Muñoz, CEDEUS de la Universidad Católica de Chile.
- Héctor Moya, Directiva METBUS
- Luis Barahona, Gerente General STP Santiago S.A.
- Giovanni Barrueto, Federación Nacional de Sindicatos de Trabajadores de Empresas e Interempresas del Transporte Transantiago-Chile.

### **Secretaria Ejecutiva**

- Genaro Cuadros, Director Laboratorio Ciudad y Territorio UDP.
- Rodrigo Quijada, Representante Coalición Transporte Justo.
- Víctor Barrueto, Presidente Fundación TRANSURBANO.
- Isabel Serra, Apoyo LCT UDP.
- Sebastián Díaz, Secretario Ejecutivo.
- Giovanni Rodrigues, Ayudante LCT UDP.