

### Acta 37º sesión

#### Consejo Consultivo Asesor de Planificación y Estrategia (CCAPE)

En Santiago, a 28 de mayo de 2024, siendo las 12:00 horas, se inicia la sesión convocada del presente Consejo de acuerdo con el Instructivo Presidencial N°004 de 2015.

#### **Formalidades:**

- i. A la presente sesión se extendió la invitación vía correo electrónico.
- ii. La sesión fue dirigida por la directora del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM).
- iii. Se registra la siguiente asistencia:

Nombre	Institución
Jaime Valenzuela	Consejo de la Sociedad Civil
Cristian López	Ministerio de Obras Públicas
Carlos Mella	EFE
Diego Urzúa	EFE
Carlos Pardo	METRO
Jordán	GORE
Diego Caro	GORE
Pablo Muñoz	CPI
Sebastián Raveau	SOCHITRAN, Universidad Católica
Rodrigo Troncoso	Universidad del Desarrollo
Paola Tapia	Directorio de Transporte Público Metropolitano
Alejandra Provoste	Directorio de Transporte Público Metropolitano
Paola García	Directorio de Transporte Público Metropolitano

#### **De la sesión:**

La Directora de Directorio de Transporte Público Metropolitano, Paola Tapia, da inicio a la sesión mencionando los temas que se tratarán y deja abierta la invitación presentar nuevos temas que se quieran tratar en las próximas sesiones.

## I. PLAN DE SEGURIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO

### METRO

El Sr. Carlos Pardo agradece el espacio entregado para exponer sobre la seguridad en Metro e inicia su presentación comentando la tabla de contenido que mostrará: 1) resumen de lo hecho en Metro en seguridad en el 2023; 2) sobre la estrategia del 2024; 3) explicación en el incremento de dotación de vigilantes, uno de los pilares fundamentales para mejorar la percepción de los usuarios al interior de la red; 4) la normalización de la dotación; 5) algunos pilotos que se hicieron con guardias tácticos mejorando el copamiento para enfrentar algunas incivildades y proyectos futuros y, por último; 6) algunos indicadores de seguridad.

El trabajo 2023 en temas de seguridad venía dado por el contexto post estallido social y post pandemia donde hubo una baja considerable de la dotación. Al bajar la dotación y su afluencia en estaciones, tuvieron que reordenar los contratos externos. Por lo que uno de los pilares 2022-2023, fue recuperar la presencia de personal de seguridad en estaciones y personal de asistencia en vagones. También se trabajó en un refuerzo y reestructuración de la infraestructura física en las estaciones.

Otros de los pilares 2023, fue orden y limpieza, un concepto muy amplio, pero que abarca el rayado de metro, pegado de stickers, entre otros, y que hacía ver una red mucho más sucia, por lo que a medida que se comenzó a recuperar la afluencia dentro de la red se comenzó a reestructurar los equipos de limpieza. Por último, retomar las alianzas y convenios.

En el año 2023 se comenzó con un piloto de guardias tácticos en ciertas estaciones, donde se observó un cambio en el comportamiento de los usuarios ante la oportunidad de evasión, es por ello que en el primer semestre se evaluó una estrategia de ocupamiento en diferentes tipos de estaciones y en el segundo semestre, extrapolaron a reordenar la dotación general, mejorando alrededor de un 16% la dotación de vigilantes del 2022 al 2023, además se solicitaron recursos adicionales al Directorio de Metro para dar un foco especial a guardias tácticos de Metro, vigilantes que no manejan armas pero vestidos de negro que tienen como foco controlar el tema de la evasión. Con respecto a esto se logró controlar en cerca de 25-30 puntos estratégicos de la red el tema de la evasión.

En el 2024, se tiene una dotación más normalizada de vigilantes, además de un piloto terminado y una estrategia validada por el Directorio, se mejoraron los guardias tácticos y se comenzó a implementar patrullas mixtas. Esto permitió tener más flexibilidad en sus movimientos y con un menor riesgo.

El foco 2024, se sigue con temas de infraestructura, la tolerancia 0 en grafitis, por lo que están con un plan especial de limpieza que tiene que ver con seguridad; también existe una gestión colaborativa con el Ministerio de Salud, para el control y fiscalización de alimentos, medicamentos y cigarrillos que se comercializan en la red. El delito, un pilar importante relacionado con denuncias

de connotación sexual y focalizado en ciertos sectores universitarios con focos especiales con ayuda del aumento de personal de dotación femenino de seguridad, ha permitido contar con cuadrillas mixtas o solo de mujeres en ciertos sectores de la estación que ha tenido buena percepción de los usuarios. En lo comunicacional, la gestión con otras entidades, la relación con Carabineros, PDI, Municipios y Delegación Presidencial han sido parte de los focos de trabajo durante el 2024 en recuperar todo tipo de estrategias de vinculación con estas autoridades y además con la vinculación de combatir incivildades de manera transversal y no solos.

En cuanto al foco comercio ilegal, en una etapa inicial se ha categorizado en eliminar el comercio ilegal en 16 estaciones de la red y luego ampliar a toda la red; hoy en día en 5 estaciones de las 16, ya se ha eliminado en un 86% el comercio ilegal. Trabajando también con una ocupación de espacio, están trabajando con Municipalidades, cerca de 45 estaciones con intervenciones de puestos de emprendedores locales que ocupan estos espacios donde ocurría el comercio ilegal.

En cuanto a proyectos futuros, están con una estrategia e implementación de un modelo predictivo con una data suficiente para reordenar los equipos de seguridad y posicionarlos predictivamente donde actúan “bandas de lanzas” al interior de la red. Cuentan con alrededor de 80 vigilantes de civil que están facultados solo para neutralizar a estos “lanzas” y sacarlos del Metro. En sistema de alerta, están implementando un piloto de sistema de código QR para poder identificar una denuncia en el lugar que la persona está teniendo, u observando, una anomalía en la red. Y también una app móvil que les permitiría recibir información inmediata de los usuarios. Por último, la video analítica, donde se han hecho dos pilotos, con Sonda y con Bosh, entrenaron dos algoritmos, con buenos resultados, principalmente focalizados en identificar el comercio ilegal, el conteo de ciclos (bicicletas) y la visibilización de evasiones y caídas a las vías.

Finalmente, en el tema de indicadores, mensualmente se aplican encuestas de satisfacción a 1.200 personas por una empresa externa. En cuanto a la seguridad que perciben los usuarios, es un número que ha ido subiendo. A modo de destacar, la brecha de percepción de seguridad entre hombres y mujeres ha mejorado, en el 2022 y segundo semestre de 2023, era de cerca de 22-23 puntos, y hoy en día solo entre 10-11 puntos.

#### **EFE**

El Sr. Carlos Mella indica que con Metro comparten visiones similares, aunque su principal diferencia tiene que ver con el tipo de servicio. El hecho de que Metro tenga casi 150 km de vía y EFE 2.200 km genera que el problema de seguridad de EFE tenga más relación con temas como los cruces ferroviarios que con las estaciones.

EFE es una empresa que opera en 10 regiones, mueven a más de 65 millones de pasajeros, más de 2.200 km de vías con 88 estaciones. Por lo tanto, la temática de seguridad se da en ese entorno con un poco más de 90 trenes en operación, problemática que posiblemente de cara al desarrollo se puede acrecentar debido a la planificación de duplicar la flotade trenes en los próximos 5 años. Todo lo que tiene que ver con tecnología es un desafío.

Desde la misión y valores corporativos, el tema de la seguridad está incorporado en el 2024, y tiene que ver con la operación segura y cuidados de las personas como una prioridad esencial.

Los factores que afectan la seguridad: crecimiento de la ciudad, congestión vial, intensidad de flujos ferroviarios, conductas y cultura y, por último, las brechas tecnológicas. EFE hoy en día celebra 140 años, lo que da cuenta de una historia, pero que tiene el desafío en renovación, la operación es principalmente manual y que está aspirando con los nuevos proyectos de desarrollo a incorporar nuevas tecnologías. Algunos números de resumen de accidentabilidad indican que la tasa de accidentabilidad ferroviaria histórica ha ido bajando en los últimos 4 años, favorablemente para EFE. En cifras, hay un 25% en temas de atropello, 25% en colisiones y otra componente del 25% que tiene que ver con la calidad de la vía y mantenimiento de la infraestructura.

El 2023 fue un año complejo, se produjo un accidente con 7 víctimas fatales en un cruce ferroviario. Otra cifra no menor, es el 30% de fatalidades por suicidio. Por otra parte, tienen mucha vía en superficie, por lo tanto, es bastante más simple, a diferencia de Metro, para las personas en situación de calle acceder a la infraestructura como refugio.

EFE tiene 6 principales focos: seguridad operacional (Safety), formación, security, comunidades y entorno, gestión de emergencia y proyectos de inversión.

- **Seguridad operacional (Safety).** Tienen un reglamento ferroviario que está en proceso de actualización permanente, precisamente este 2024 está en dicho cambio. Desde el 2021 lanzaron una nueva norma técnica que incluye 71 normas y que desemboca en nuevos proyectos de inversión.
- **Formación.** La formación de conductores es fundamental para la seguridad ferroviaria, tienen un proceso de certificación que dura alrededor de 6 meses, han estado trabajando con nuevas tecnologías como el primer simulador de última tecnología que sirve de entrenamiento virtual para maquinistas y supervisores.

Los elementos más complejos de la operación ferroviaria son los cruces. Existen dos tipos de barreras, las automáticas que son barreras controladas por un sistema de civilización y las autónomas que tienen un pedal en la vía. Están los cruces pasivos, en zonas más rurales, que tienen civilización pasiva. Que un cruce sea automático o no, depende de un índice de periodicidad, que es un índice que se calcula en base a una norma. Los principales temas son los cruces automáticos, porque es donde hay un mayor flujo vial y ferroviario.

Hoy se cuenta con la primera sala de monitoreo y gestión de crisis. A partir de la caída de los puentes y las emergencias climáticas del 2023, hoy tienen todos los puentes monitorizados para tomar medidas de prevención de la operación ferroviaria.

- **Security.** Tienen los mismos problemas que Metro en términos de robo, \$608 MM en temas de rayados, casi \$2.000 MM por robo de cable. Hoy tienen una focalización en las estaciones. En Estación Central es donde hay más casos, se ha implementado la seguridad con guardias tácticos, priorizando sus recursos. Se ha creado una Gerencia de Seguridad y Monitoreo.
- **Comunidades.** Tienen campañas en colegios, viajes demostrativos que realizan para prevenir, campaña por redes sociales, en trenes, con las siglas, “Pare, Mire, Escuche”.
- **Gestión de emergencia.** Se genera todo un mecanismo de gestión de crisis. El 2023 tuvieron más de 13 puentes dañados, y por lo tanto esta gestión, tiene que ver con la reiniciación de manera segura y confiable.
- **Proyectos de inversión.** En temas de seguridad, están con recambio en sistema de comunicaciones, en incremento de estándares de seguridad, en automatizaciones y desnivelaciones, en el cumplimiento de la accesibilidad universal. En temáticas, están con un proyecto de ad-portas de adjudicar por más de \$100 MM de dólares que es el recambio de sistema de control por señalización, foco en eliminar las operaciones manuales de las autorizaciones para la operación. En término de obras civiles, tienen un fuerte programa en temas de nivelaciones.

La Directora agradece la presentación y comenta que en el DTPM abordamos este tema de seguridad pública como algo fundamental. Se comenta también que los buses RED cubren alrededor de 3.000 kilómetros y 12.000 paradas del servicio público, entonces en este caso la cobertura en temas de seguridad es más complicada. Pero se ha tomado este tema y se ha estado elaborando un plan.

### DTPM

El Directorio, explica que desde el 2023 al 2024 se han realizado mesas de trabajo con conductores y en particular el 2023 se hizo una encuesta y un trabajo permanente con ellos con respecto a temas de seguridad y puntos críticos que ellos identificaban en sus recorridos. Además, se recopiló una serie de información provenientes de la misma operación, para identificar en dónde se estaba concentrando los temas de seguridad. También hay un comité de género, un trabajo de observatorio latinoamericano de movilidad y en base a esto se armó un plan.

El objetivo del plan es otorgar mayor seguridad a conductores y conductoras del sistema, implementar medidas que inhiban el delito asociado al transporte público y mejorar la percepción de seguridad a las personas usuarias y especialmente a las mujeres. Las encuestas hoy apuntan una disminución de la seguridad en general, no propiamente tal en el transporte público.

Los pilares que se plantean seguridad pública, infraestructura, incivildades en el transporte público y delito específicos de género.

Dentro de las principales acciones, básicamente es generar una homologación de los protocolos que hay hoy en día cuando hay delitos de cierta connotación. Esto requiere un esfuerzo importante del proceso de capacitación de cada una de las empresas operadoras. Se hizo un trabajo con el Programa “Denuncia Seguro” de la Subsecretaría de Prevención del Delito, enseñando sobre las denuncias, tanto a usuarios como conductores.

Con respecto a infraestructura, se desarrolló lo que compete con paradas seguras accesibles y perspectivas de género, al año 2023 se tenía 143 paradas instaladas y la meta al 2025 es tener 500 paradas seguras. Estas paradas seguras tienen un botón de pánico, un predictor, iluminación, un estándar adecuado y planes de mantenimiento asociado.

Para la implementación de los cambios de estándares en las paradas se celebran convenios con los municipios, además, se tienen convenios de conservación. Se tiene una inversión \$56 MM en estos dos años ya ejecutándose. Se firmó un convenio Marco, que es un convenio de mantención y conservación de paradas, con más de 20 municipios.

Otra de las acciones, son las paradas nocturnas, que busca fomentar el transporte público como opción más segura en horario nocturno. El proyecto consiste que, en la noche, a partir de las 00:00 hrs hasta las 05:00 hrs, la persona usuaria se acerca al conductor a solicitarle que se detenga en el sitio indicado por donde circula el recorrido, no necesariamente detenerse en un paradero. Esto permite acercarse a la persona que se baja a su lugar de destino. Es una medida existente en diversos países. Es una medida innovadora para Chile, que ha sido pedida por parlamentarios, hay experiencia comparada, se iniciará como un piloto para poder evaluar. Se abre la posibilidad a la academia de poder incorporarse y realizar un estudio o levantamiento de información sobre los resultados que se vayan obteniendo. Este proyecto aplica solo para la bajada de pasajeros. En principio, ha habido buena disposición de los conductores, y se cree que la señal es bien potente, viene de la mano con otro proyecto de cámaras que se encuentran al interior de los buses

Se cuenta con una flota de más de 5.000 buses con cámaras. Se está trabajando con las empresas operadoras para que estas cámaras se conecten aun sistema centralizado y se pueda realizar una transmisión en streaming. Ante una situación de riesgo se pueda conectar a Carabineros, con los COF o el Centro de Monitoreo de Buses. Este plan tendrá un proceso de evaluación y seguimiento.

Se consulta si existe la posibilidad de que las paradas nocturnas también permitan subir pasajeros. El Directorio indica que, en general, en los países opera así, pero hay que tener cuidado porque se debe observar el nivel de afectación del servicio. La idea no es alterar en manera considerable la operación, pero se puede evaluar.

Se consulta respecto al tema de iluminación en la puerta de los buses, a lo que se comenta que se está probando la tecnología en más de 200 buses de la empresa Voy en la comuna de San Bernardo, son buses que tienen iluminación en las puertas, que logra una iluminación exterior.

Esta medida de paradas nocturnas, se espera implementar el próximo mes (junio), es una medida que hay que tener mucho cuidado, porque también se quiere cuidar a los conductores.

### **Estado actual del proceso de licitación de vías 2023**

DTPM expone sobre los números del Sistema, abarca 36 comunas, presta servicio a más de 7 millones de habitantes, tienen 396 recorridos con nuevos operadores de buses, cerca de 6.700 buses, 12.000 paradas, más de 3.000 km de red. Teniendo esto en consideración, la licitación aborda 1/3 de lo que comprende el Sistema. Con 5 unidades de servicios, 121 recorridos de licitación, 2.100 buses, 23 depósitos, hacer mención que los nuevos buses serán 100% eléctricos que abarcarán 5.600 paradas y al menos 13 comunas con 40% de sus servicios licitados.

La licitación comenzó el año 2023, se realizó el lanzamiento como primer hito. Luego, siguiendo el cronograma, los interesados adquirieron las bases, vendiéndose 64 bases, lo que superó ampliamente la compra de bases de la licitación de 2019. Como tercera fase de la licitación, se recibieron las consultas, que se respondieron en el plazo. En este momento, los adquirentes puedan conocer la infraestructura de los terminales como también los buses de provisiones que se van a traspasar, de acuerdo a las bases. El 19 de julio, por 6 días, los adquirentes de las bases podrán presentar sus ofertas y se entregará el número reservado de buses. Después, el 29 de julio, se realiza la apertura técnica y se hace la evaluación con el número reservado de buses. Existe una comisión evaluadora que es designada por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones. La evaluación final es el 23 de septiembre, y el 7 de octubre se espera disponer de la resolución de adjudicación. El cronograma está publicado en el sitio web, así como las bases y documentos de esta licitación.

Por último, se menciona la iniciativa de Jóvenes Innovadores, uno de los primeros productos de la Gerencia de Proyectos, Desarrollo e Innovación. El objetivo de la iniciativa era buscar soluciones para reducir la evasión en el Sistema de Transporte Público. La Universidad Mayor fue quien facilitó la infraestructura, y se espera que haya más versiones en donde otras universidades sean participes de anfitriones. Este evento tuvo el apoyo de mentores y empresas durante 2 días, participaron 20 equipos con un total de 81 estudiantes, y con la participación de 10 universidades.

Sebastián Raveau participó como mentor y entregó su experiencia. Comenta la gran convocatoria y la diversidad de ideas que surgieron. Por su parte, Carlos Pardo, felicitó la iniciativa porque desde afuera se vio muy bien.

Sin más intervenciones finaliza la sesión.



↑ Dirección Plaza Puente Alto  
To Plaza Puente Alto

# Gerencia División Transporte de Pasajeros

## Plan de Seguridad Metro de Santiago

Mayo 2024



*Acercar a las personas a vivir una mejor ciudad*

# ● Agenda



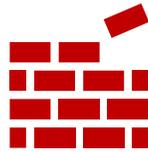
1. Focos de Seguridad 2023 
2. Estrategia de Seguridad y Plan 2024 
3. Incremento de Dotación de VVPP y Cobertura puestos de GGTT 
4. Proyectos Futuros 
5. Indicadores de Seguridad 



- El 2023 se trabajó en 4 focos principales asociados a la seguridad



Aumento de presencia en estaciones



Refuerzo de infraestructura física



Orden y limpieza



Alianzas y convenios



# ● Plan Operacional 2023



## 1. Infraestructura asociada a seguridad



### Foco:

Implementar infraestructura física que permita desincentivar las evasiones

#### Puertas anti-evasión



Estación Cristóbal Colón L4

Diseño de prototipo, procesos de licitación e inicio de ejecución

#### Barreras antivandálicas (líneas de control)



Estaciones L6 Los Héroes L1

Levantamiento de estaciones, definición de estándar y procesos de licitación

#### Mejoras torniquetes



Estaciones de L3 y L6

Levantamiento y análisis de posibles mejoras

## 3. Imagen y limpieza de Estaciones



### Foco:

Aumentar sensación seguridad mediante el cuidado de la imagen y limpieza de los espacios de Metro

- El 27 de febrero comenzó la tolerancia 0 de grafitis, rayados y stickers en estaciones de combinación.
- Se realizarán Intervenciones artísticas en accesos de estaciones de la red
- Nuevas implementaciones de Mercado a un Metro



## 2. Copamiento en estaciones



### Foco:

Control de evasiones, neutralización comercio ambulante y fiscalización origen de propiedad de la mercadería retenida, otros delitos.



- Ingresaran 120 vigilantes privados a la red de metro durante el 2023
- Desde el 27 de febrero se realizarán las siguientes acciones:

#### 1. Vigilantes privados personal interno



Estación Plaza Puente Alto Estación Cal y Canto

#### 2. Guardias de seguridad personal externo



Estación Tobalaba

#### 3. Guardias 2.0



Estación central Estación La Cisterna

#### 4. Copamiento con Carabineros



#### 5. Presencia de otras entidades externas (PDI y SII)



## 4. Campañas de comunicación masiva



### Foco:

Mantener informado a clientes de las medidas aplicadas y buscar apoyo de usuarios/as a los focos de seguridad mediante campañas comunicacionales



Durante marzo se realizó segunda versión de campaña contra el acoso callejero.

### Focos temáticos

#### 1. Acoso callejero



#### 2. Comercio ambulante



#### 3. Canales de comunicación





# Nuestra Estrategia de Seguridad 2024

Dado los resultados y atributos de los distintos pilotos realizados, podemos destacar que



**Estrategia de Seguridad mixta** esto es conformar equipos de VVPP + GGTT + GGSS, para el aumento de la Percepción de Seguridad y la disminución de la victimización de nuestros usuarios y equipos

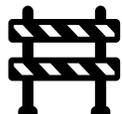


- ✓ **VVPP:** mejor **control** y **dominio** ante detenciones y denuncias.
- ✓ **GGTT:** mayor **flexibilidad de movimiento**, **menor riesgo** por no portar armamento, lo que facilita su desplazamiento ante distintos focos (a bordo de tren, accesos, expresiones superficiales).
- ✓ GGTT inspiran mayor sensación de seguridad que GGSS

## Planes mixtos de Patrullaje y Copamiento, se modifican semanalmente de acuerdo con foco

- **Móvil:** para neutralizar Conductas disfuncionales => CCAA, EEPP, ebriedad, mendicidad, delitos.
- **Fijo:** Control evasiones y delitos
- **Especiales:** Servicio Estadio; eventos masivos u otros





## Mejoras de Infraestructura

	Actividad	Fecha Inicio
1	Cambio de puertas salida y barreras antivándalicas	
2	Dependencia Carabineros Estación Central	
3	Mejoramiento de luminarias	Febrero-Marzo 2024
4	2do Anillo estacion Cementerio	
5	Cierre Acceso Taller Cerrillos	



## Plan Tolerancia Cero Grafitis

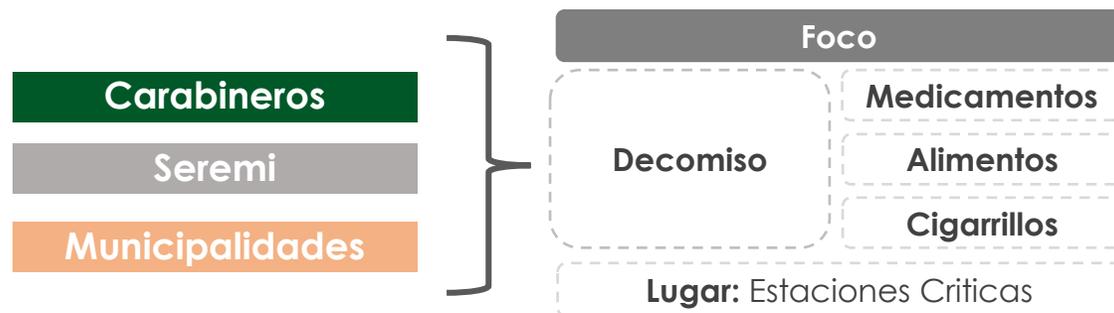
**Objetivo:** contribuir a una mejor percepción de seguridad mediante limpieza

Actividad
Se establece 33 puestos de limpieza
Estaciones: 28
Horario: lunes a domingo, de 07:00 horas a 22:30 horas.



## Gestión y colaboración con Ministerio de Salud

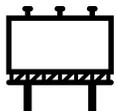
Plan regional de seguridad compuesto por:



## Foco Delito Robos y Connotacion Sexual Comunidad Escolar/Universitaria

Actividad	Lugar
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Reforzar presencia personal seguridad</li> <li><input type="checkbox"/> Mayor presencia de personal de seguridad femenino</li> <li><input type="checkbox"/> Estrategia de vigilancia fija y móvil</li> <li><input type="checkbox"/> Cobertura fija, en estaciones críticas</li> </ul>	<p>Estaciones Cercanas a Universidades y Colegios</p>





## Campaña Comunicacional

### Tema Campaña

- Foco Delitos:** Cuida tus pertenencias
- Foco incivildades:** No compres al comercio ilegal
- Foco Delitos de Connotación Sexual:** Denuncia al canal 1488.
- Foco Robo de Bicicleta:** prevención mediante el correcto uso de los estacionamientos.

### Fecha



Marzo



## Gestión con otras entidades

<b>Carabineros</b>	Intervenciones Copamientos	Dependencia Estación Central y Estadio Nacional	Estrategia de Victimización SIP y PDI
	Coordinaciones Servicios Especiales		
<b>PDI</b>	Controles de Identidad	Empadronamiento Comercio Ilegal	
<b>Municipios</b>	Renovar Convenios	Relaciones de trabajos con foco Seguridad	
<b>Delegación Presidencial</b>	Eventos Masivos y Partidos Profesionales	Plan Regional	



## Foco Comercio Ilegal

Plan Integral	Iniciativas	Lugar
Infraestructura	Mejoramiento Luminarias	Estaciones con mayor presencia Comercio Ambulante
Negocios y Comunidad	Ocupación de espacios	
Seguridad	Copamiento Móvil	
	Plan Tolerancia Cero CAA	
	Aumento de Dotación	

### Planes Especiales 16 Estaciones

Universidad de Chile	Universidad de Chile	Vespucio Norte	
Baquadano	Baquadano	Puente Cal y Canto	Puente Cal y Canto
Los Leones	Los Leones	La Cisterna	La Cisterna
Tobalaba	Tobalaba	Irrázaval	Irrázaval
Estación Central			





# ● Incremento de Dotación de VVPP y Cobertura puestos de GGTT

A partir del 2023 existe foco en aumento de dotación femenina





## Implementación de modelo predictivo en elaboración de planes de seguridad

### Objetivo

Prever la ocurrencia de delitos e incivildades con foco en la prevención y la optimización de la oferta de los agentes de seguridad.



## Sistema de Alerta

### Propuesta de Herramientas

Código QR

Aplicación Móvil (SOSAFE)

Recibir información inmediata de alerta de seguridad por parte de clientes



## Utilización Video Analítica

**Objetivo:** Mejorar con herramientas actuales con el fin de apoyar y detectar situaciones que atente contra la seguridad de los clientes

### Foco

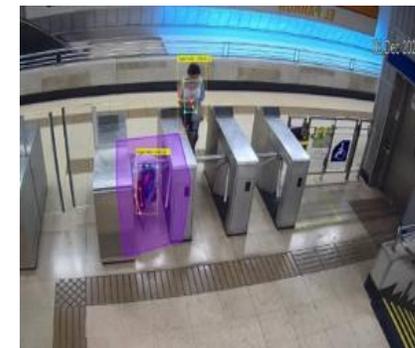
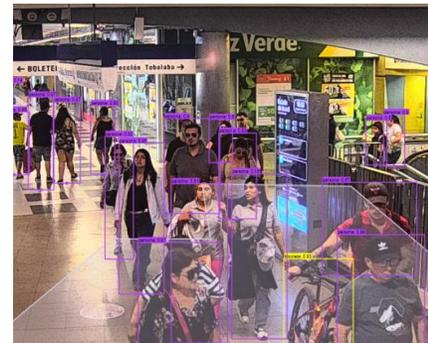
Detectar

Comercio Ilegal

Bicicletas

Evasiones

Caída a las Vías



# Percepción Clientes

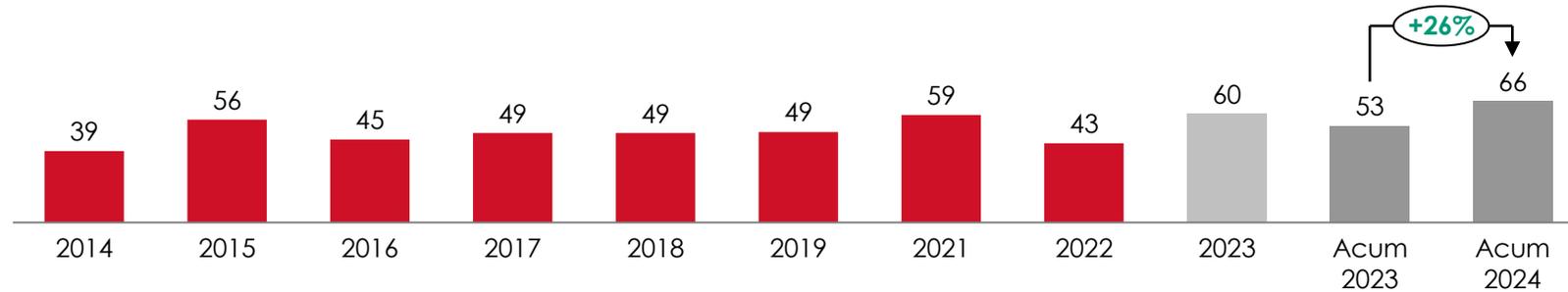


2023 Mejor resultado histórico – Despeje de comercio ilegal en Estación Central

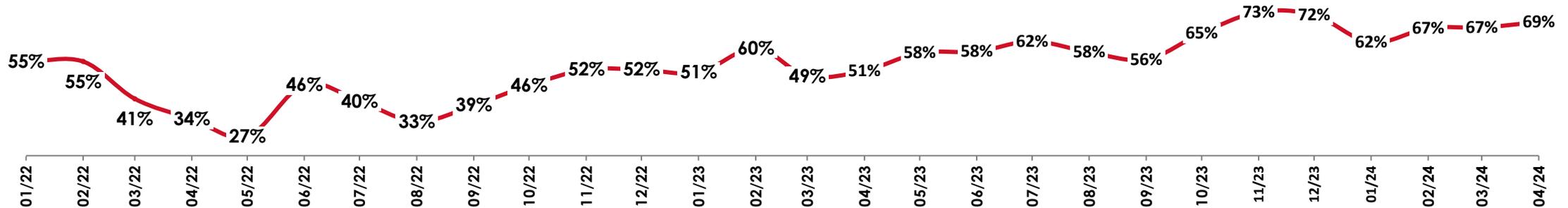


## 66%

**Seguridad 2024**  
(Notas 4+5 menos 1+2)



— Me siento seguro en Metro, ante la posibilidad de delitos



El porcentaje de seguridad en Metro ante la posibilidad de delitos alcanza un 69% en abril-24. La seguridad está segmentada por género, donde la seguridad neta de los hombres (75%) es superior a la de las mujeres (64%), en el último mes.





*Acercar a las personas a vivir una mejor ciudad*



# Estrategia y focos de Seguridad en EFE

Gerencia de Planificación y Desarrollo

Mayo 2024

140  
AÑOS



Acercando Chile  
a su mejor futuro

# Nuestro Propósito: Para qué existimos

---

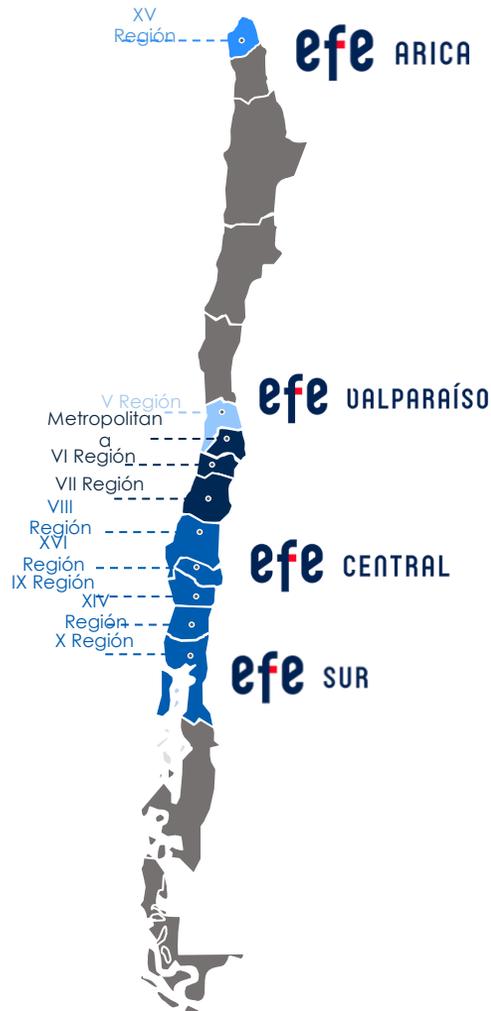
## ACERCANDO A CHILE A SU MEJOR FUTURO

### Comprometidos con:

Promovemos la conectividad a lo largo de Chile, el bienestar de las personas mediante una integración territorial sostenible, a través de la implementación de un sistema de transporte ferroviario confiable, eficiente, seguro y responsable con el medio ambiente.



# EFE hoy



## Misión

Entregamos conectividad al país a través de un servicio ferroviario integral confiable, eficiente, **seguro**, inclusivo y responsable con el medio ambiente. Como también, siendo parte activa de la cadena logística.

Incrementamos el bienestar humano y contribuimos al desarrollo sostenible del país desde nuestros territorios y gracias a nuestras personas, relacionándonos activamente con nuestras comunidades y grupos de interés.

10



PRESENCIA  
EN 10  
REGIONES

94



TRENES EN OPERACIÓN  
ACTUAL

16%



CRECIMIENTO PASAJEROS  
TRANSPORTADOS

88



ESTACIONES

64,9MM



PASAJEROS  
TRANSPORTADOS 2023

93%



PORCENTAJE DE TRENES  
ELÉCTRICOS

666.983



CARGA PROMEDIO  
MENSUAL TRANSPORTADA

2.296Km



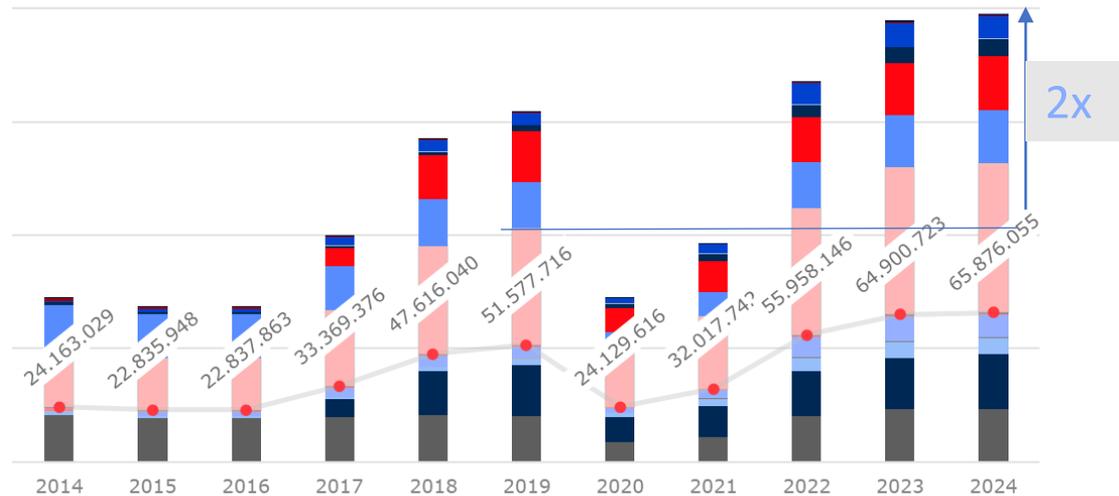
DE VÍAS FÉRREAS

# NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

Actitud de Servicio	Compromiso con las Personas	Probidad y Transparencia	Actuar Sostenible	Seguridad
<p>Nuestro principal norte es la búsqueda de la <b>excelencia en el servicio</b>, con el objeto de entregar una <b>experiencia óptima</b> a todos nuestros clientes.</p>	<p>Colocamos al <b>centro de nuestra gestión a las personas</b>, creamos y cuidamos un <b>ambiente de colaboración y respeto mutuo</b> tanto al interior de la organización, como con nuestros clientes y comunidad. Creamos un <b>entorno laboral diverso e inclusivo</b> que provee oportunidades de desarrollo.</p>	<p>Como empresa pública, ponemos especial énfasis en tener una <b>conducta transparente y basada en la probidad</b>. Esto se traduce en <b>comunicar de forma honesta y veraz</b>, actuando de acuerdo con la <b>normativa vigente</b> y los <b>estándares éticos</b> que hemos definido como organización.</p>	<p>Actuamos de manera equilibrada en nuestro día a día, considerando el <b>impacto social, medio ambiental y económico en lo que hacemos</b>. Con una visión de historia y de futuro, utilizamos la innovación para que nuestro impacto logre ser sostenible en el tiempo.</p>	<p>Aspiramos a crear, desarrollar y mantener una <b>operación segura en todos los ámbitos de gestión</b> de EFE Trenes de Chile. El <b>cuidado integral</b> de todas las <b>personas</b> es una prioridad esencial en todo lo que hacemos, identificando y controlando <b>riesgos</b>.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio Pasajero</li> <li>• Compromiso Territorial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Colaboración</li> <li>• Respeto</li> <li>• Equidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Probidad</li> <li>• Transparencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio Ambiente</li> <li>• Sostenibilidad</li> <li>• Innovación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operación segura</li> <li>• Ambiente seguro</li> <li>• Confiabilidad</li> <li>• Proactividad</li> </ul>

# CONTEXTO

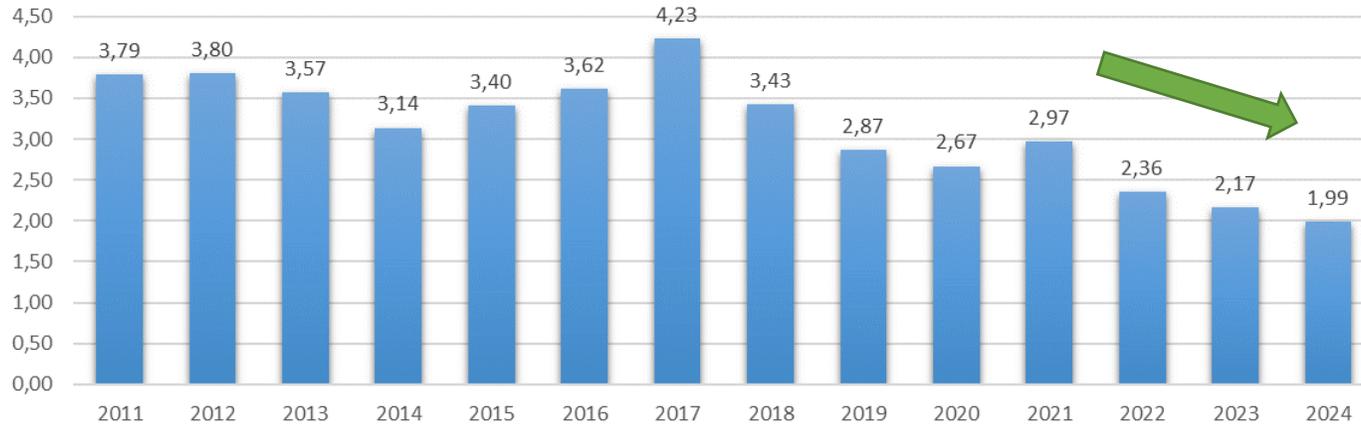
- Factores que afectan la seguridad ferroviaria:
  - Crecimiento de las ciudades
  - Congestión vial (cruces)
  - Intensidad de flujos ferroviarios (más carga, mayores frecuencias)
  - Conductas y cultura (del operador y del entorno)
  - Tecnología



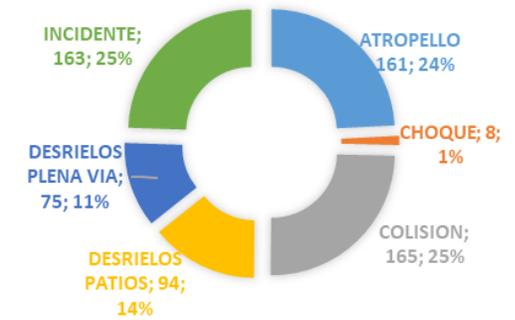
# CONTEXTO

[N° de eventos]\*100.000/tren-km

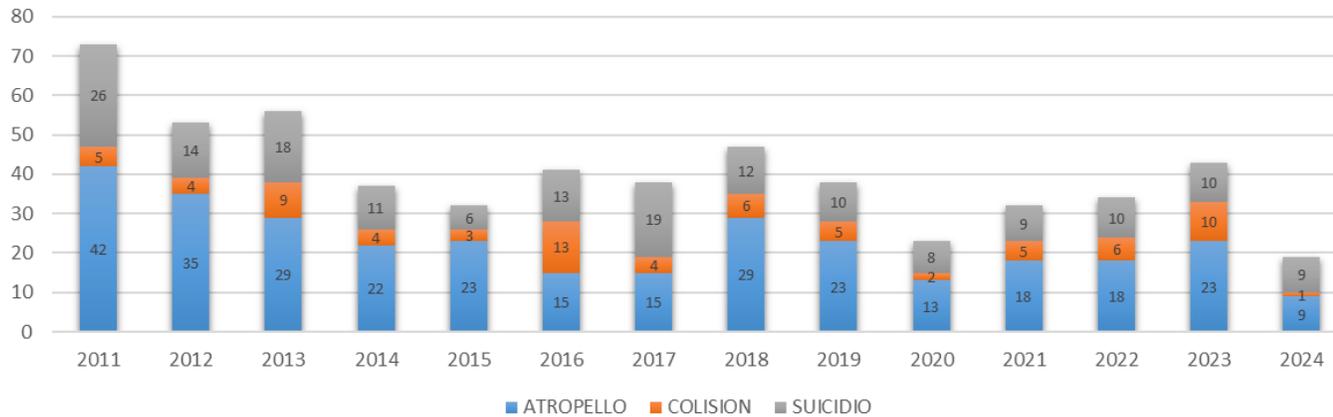
## Tasa de Accidentabilidad Ferroviaria



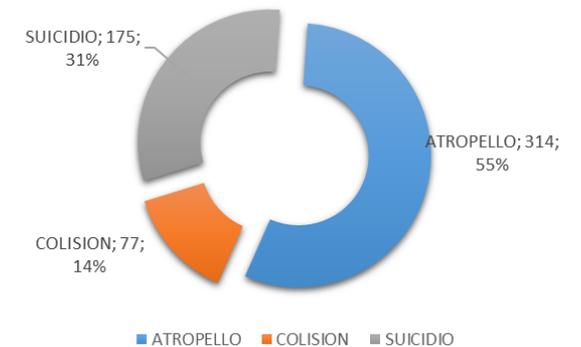
## ACC. POR TIPO DE EVENTO 2022-2024



## Fallecidos por Tipo de Evento



## FATALIDADES 2011-2024



# PRINCIPALES FOCOS DE SEGURIDAD EN EFE

**SEGURIDAD OPERACIONAL  
(SAFETY)**

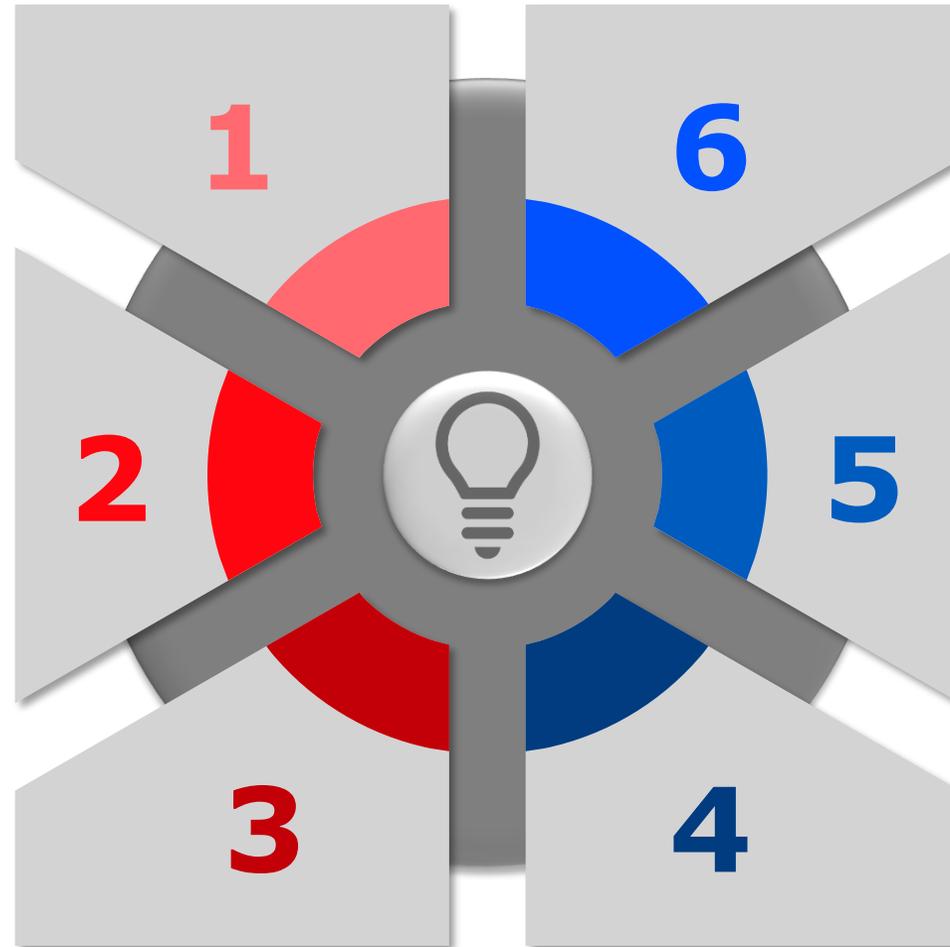
**SEGURIDAD AMBIENTAL**

**SECURITY**

**PROYECTOS DE INVERSIÓN**

**COMUNIDADES Y ENTORNO**

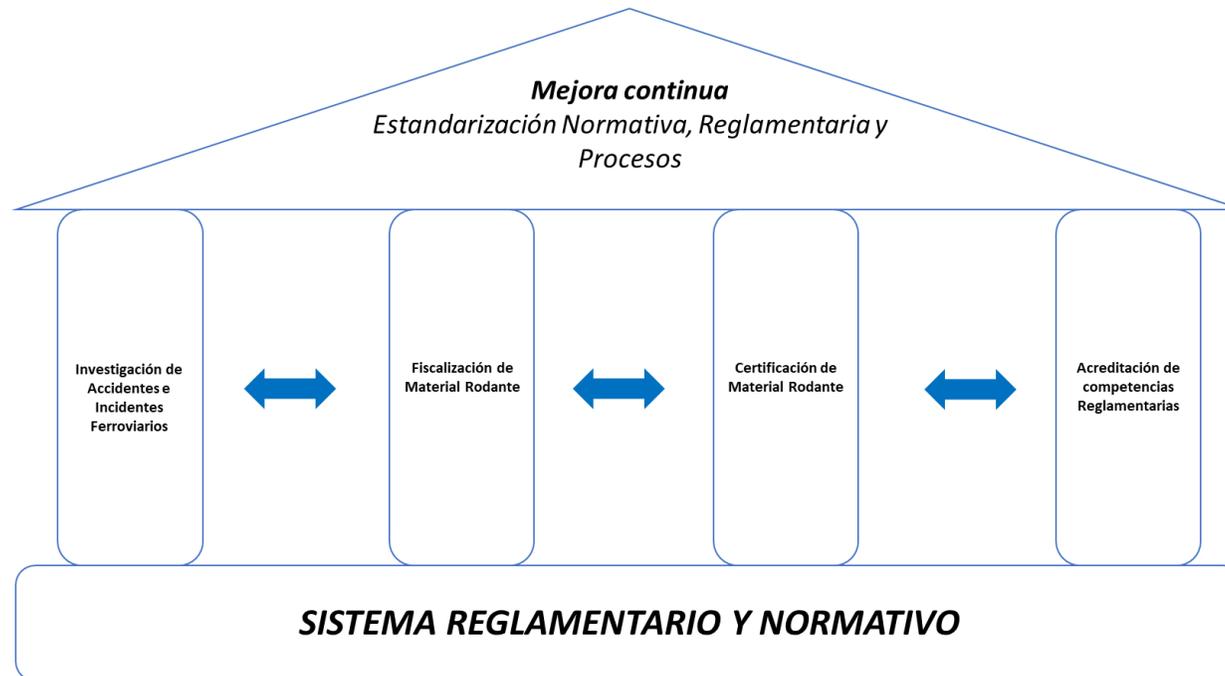
**GESTIÓN DE  
EMERGENCIA Y CRISIS**



# PRINCIPALES FOCOS DE SEGURIDAD EN EFE

## I. SEGURIDAD OPERACIONAL (SAFETY\*)

- Aplicación y actualización de procedimientos para cumplir los **Reglamentos y Normas Técnicas de Tráfico** y de explotación propias de la infraestructura, las instalaciones y el equipamiento de las líneas durante su ciclo de vida.
  - Marco normativo centrado en la seguridad, con reglas claras.
  - En proceso de actualización 2024 RTF
  - Nuevas Normas Técnicas de Seguridad desde el 2020: 71 normas (infraestructura, sistemas y material rodante)



\* Son las condiciones endógenas al sistema ferroviario

# PRINCIPALES FOCOS DE SEGURIDAD EN EFE

## I. SEGURIDAD OPERACIONAL (SAFETY\*)

- Formación y **Certificación continua del personal**, como elementos esenciales para garantizar las competencias y desempeño adecuado con sus funciones.
  - 6 meses de formación.
  - Nuevos Simuladores de última tecnología para entrenamiento virtual de maquinistas, ayudantes y supervisores



\* Son las condiciones endógenas al sistema ferroviario

# PRINCIPALES FOCOS DE SEGURIDAD EN EFE

## I. SEGURIDAD OPERACIONAL (SAFETY\*)

- Medidas operacionales en cruces ferroviarios.
- Medidas de Control de operación Ferroviaria
- Modelo de “Pilotos”



Instalación de espejos Panorámicos



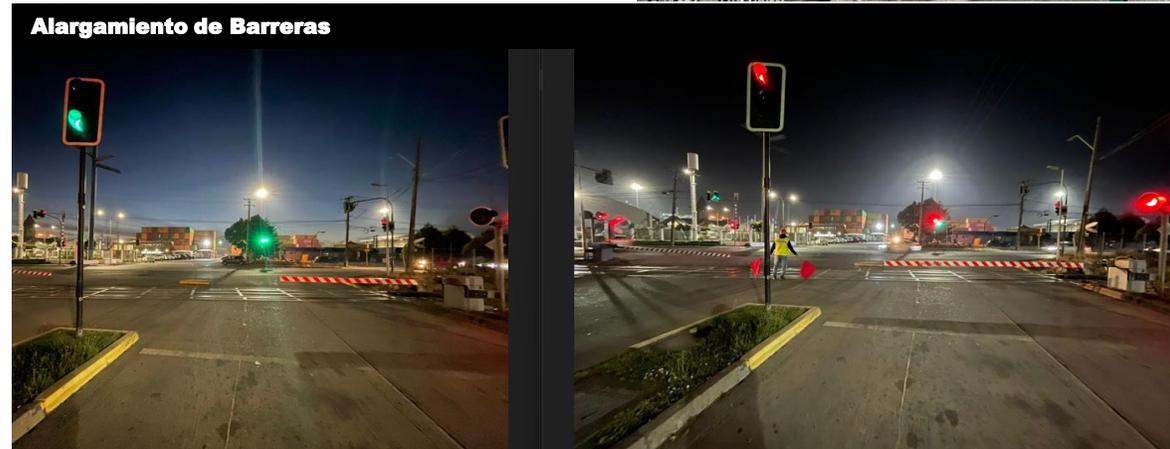
Pintura Vial



GPS – Control Velocidades



Instalación de hítopos verticales



Alargamiento de Barreras



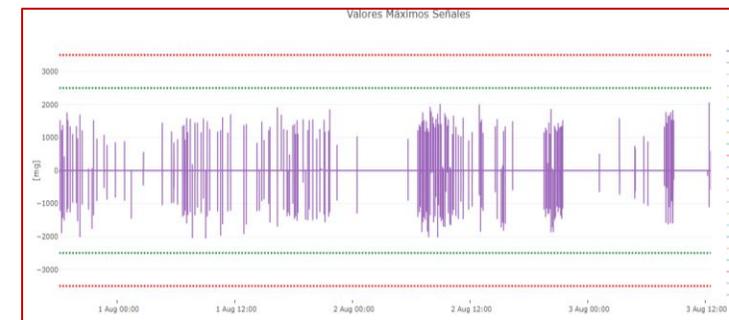
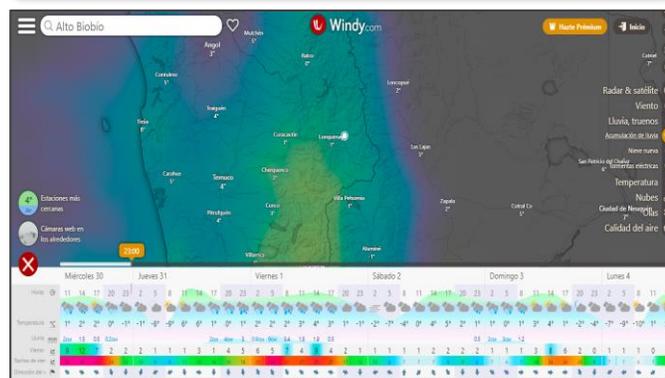
Automatización Monitoreo de Ruedas

\* Son las condiciones endógenas al sistema ferroviario

# PRINCIPALES FOCOS DE SEGURIDAD EN EFE

## I. SEGURIDAD OPERACIONAL (SAFETY\*)

- Sistemas de Monitoreo de la Infraestructura: puentes (inclinómetros y acelerómetros), catenarias, clima.
- 1era Sala de Monitoreo y gestión de Crisis (Teléfono Rojo) en EFE.

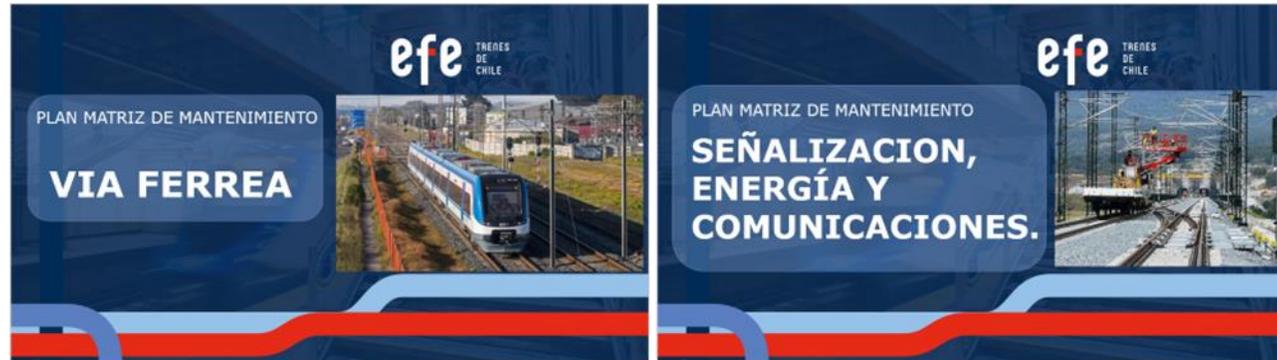


\* Son las condiciones endógenas al sistema ferroviario

# PRINCIPALES FOCOS DE SEGURIDAD EN EFE

## I. SEGURIDAD OPERACIONAL (SAFETY\*)

- Planes de Mantenimiento
- 3X en inversiones respecto a años anteriores.

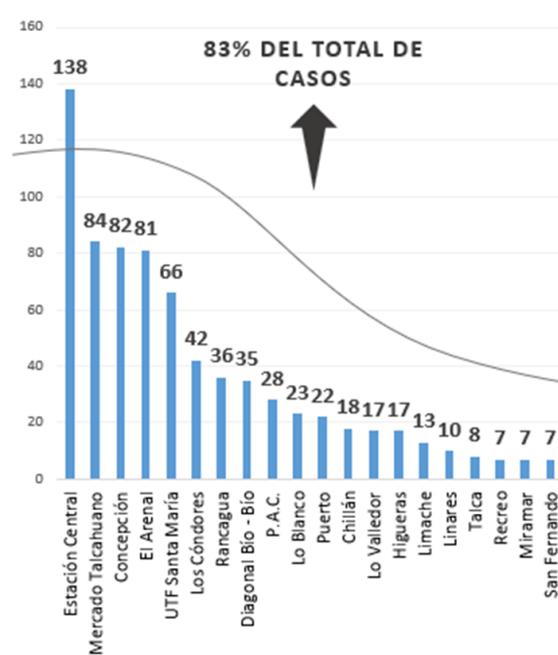
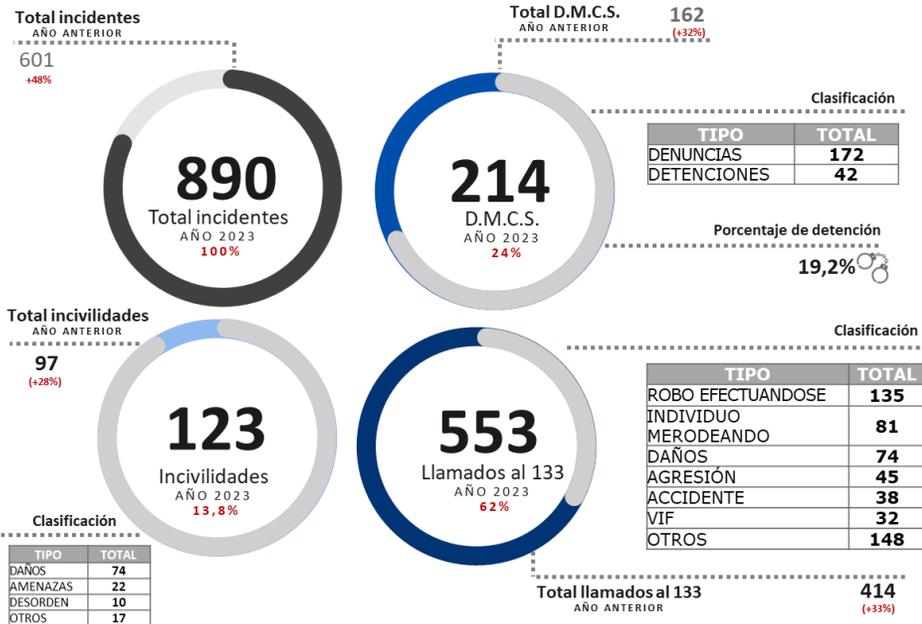


# PRINCIPALES FOCOS DE SEGURIDAD EN EFE

## II. SECURITY\*

- 80% de los casos ocurren en el 20% de los recintos.

### RESUMEN DE CIFRAS DELICTUALES DELITOS EN LA RED EFE



### DAÑO PATRIMONIAL POR RAYADOS (GRAFITIS) 2023

**161** INCIDENTES POR RAYADOS EN VAGONES DURANTE EL 2023

**48%** AUMENTO DE INCIDENTES DE ESTE TIPO EN RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR

**74%** SE CONCENTRA EN ESTACIONES DE LA ZONA CENTRO Y VALPARAÍSO

**\$608.574.265** Daños

ESTACIÓN	TOTAL
Rancagua	11
Lo Valledor	10
Lo Blanco	8
P.A.C.	6
Limache	6
Estación Central	5
San Bernardo	5
Recreo	4
Arenal	3

### DAÑO PATRIMONIAL POR ROBOS 2023

TIPO OBJETO SUSTRÁIDO	TOTAL AVALÚO	%
Otros elementos (tecnología, material construcción, otros)	\$901.522.274	52,2%
Cable cobre	\$719.393.462	41,6%
Clips de sujeción (Pandrol)	\$84.253.694	4,9%
Material cierre perimetral (pañes metálicos, malla ACMA, otros)	\$22.400.000	1,3%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.727.569.430</b>	<b>100%</b>

\* incumbe a las condiciones exógenas del sistema ferroviario

# PRINCIPALES FOCOS DE SEGURIDAD EN EFE

---

## II. SECURITY\*

- Incorporación de Guardias Tácticos desde Marzo 2024 en estaciones críticas (Estación Central, San Bernardo).
- Priorización de recursos de seguridad según data delictual
- Implementación de Monitoreo CCTV y centro de control operativo.
- Vigilancia aérea (dron) de activos críticos
- Sistemas de televigilancia en Maestranzas, Talleres y Cocheras (material rodante).
- Creación de Gerencia de Seguridad y Monitoreo
  - Protocolos de actuación
  - Equipos de seguridad
  - Análisis e inteligencia

\* incumbe a las condiciones exógenas del sistema ferroviario

# PRINCIPALES FOCOS DE SEGURIDAD EN EFE

## III. COMUNIDADES Y ENTORNO

### EFE en colegios



El programa busca sensibilizar a estudiantes, sobre los riesgos entorno a la faja vía y mejorar los comportamientos y hábitos en el entorno ferroviario, a través de un circuito de 4 estaciones, donde niñas y niños pueden aprender a través de materiales a escala y una maqueta ferroviaria.

Estrategia: La elección de los colegios se define por los siguientes factores:

- Comunas con servicio habitual
- Comunas con nuevos usuarios
- Cercanía a un cruce ferroviario
- Mayores niveles de accidentabilidad en las cercanías a colegios
- Reclamos comunitarios



Alumnos  
de 1ro a  
5to Básico



20 minutos  
por curso



10  
Regiones



65  
Establecimientos  
Educativos

#### Alianzas:

- DAEM y DEM de los Municipios

\* incumbe a las condiciones exógenas del sistema ferroviario

# PRINCIPALES FOCOS DE SEGURIDAD EN EFE

## III. COMUNIDADES Y ENTORNO

### EFE en cruces ferroviarios



Actividades intersectoriales de vinculación comunitaria en cruces ferroviarios para prevenir accidentes de automovilísticos y de peatones.

Estrategia: La elección de los cruces se define por los siguientes factores:

- Comunas con servicio habitual
- Mayor nivel de accidentabilidad
- Requerimientos de las comunidades

#### Alianzas:

- Conaset
- Porteadores de carga
- Municipalidades
- Carabineros
- Conaf
- Bomberos
- DAS (Departamento de Administración de Salud Municipal)



Peatones y  
automovilistas



1 Hora



10  
Regiones



100 cruces \*

\* En Campaña Estival diciembre 2023-febrero 2024 se realizaron más de 200 campañas en cruces y lugares de alta concurrencia de personas, como centros comerciales.

# PRINCIPALES FOCOS DE SEGURIDAD EN EFE

## III. COMUNIDADES Y ENTORNO

### EFE en Viajes demostrativos



Actividades que buscan generar un vínculo con la comunidad, entregándoles una experiencia de viaje, promoviendo el cuidado de los trenes, infraestructura ferroviaria y comportamiento cívico.

Estrategia: La elección de los grupos se define por los siguientes factores:

- Comunas con servicio habitual
- Comunas con nuevos servicios
- Requerimientos de las comunidades



Juntas de vecinos,  
establecimientos  
educacionales y equipos  
municipales



30 min. Aprox.  
(horario valle)



5 regiones (Metropolitana,  
Maule, Valparaíso, Biobío y  
Araucanía)

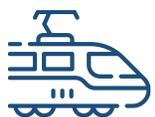


45 Viajes

# PRINCIPALES FOCOS DE SEGURIDAD EN EFE

## III. COMUNIDADES Y ENTORNO

### Campañas en redes sociales



Difusión a través de las redes sociales de cada uno de los servicios que se entregan en las regiones de Arica y Parinacota, Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío y Araucanía.

# PRINCIPALES FOCOS DE SEGURIDAD EN EFE

## III. COMUNIDADES Y ENTORNO

### Campañas en trenes (junio 2024, EFE Central)



efe  
TRENES  
DE  
CHILE



Cruza solo por lugares habilitados y respeta la señalización, al no hacerlo **expones tu vida.**

**¡RECUERDA SIEMPRE!**  
**#ParaMirayEscucha**



# PRINCIPALES FOCOS DE SEGURIDAD EN EFE

## IV. GESTIÓN DE EMERGENCIAS

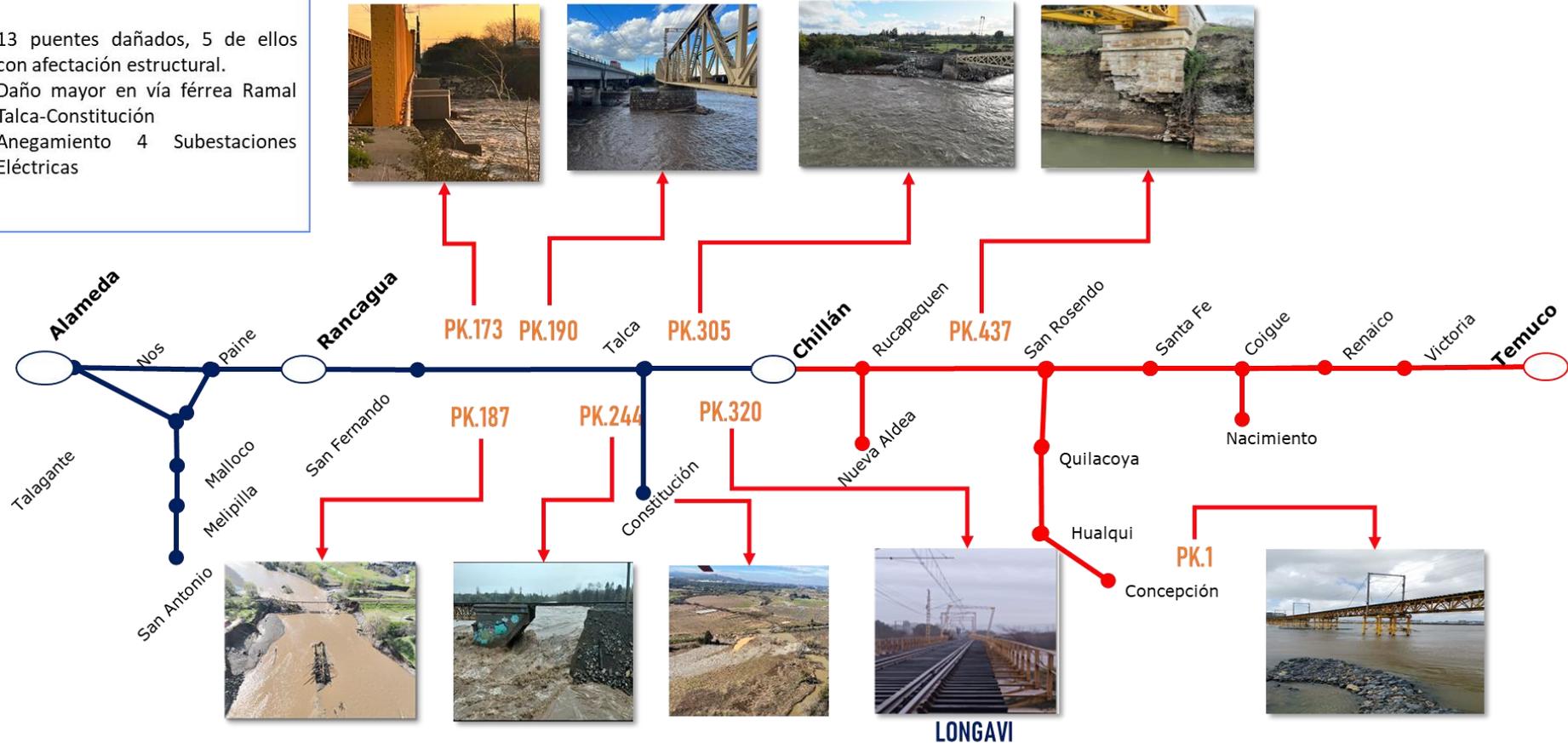


# PRINCIPALES FOCOS DE SEGURIDAD EN EFE

## IV. GESTIÓN DE EMERGENCIAS

### RESUMEN EMERGENCIA AGOSTO:

- 13 puentes dañados, 5 de ellos con afectación estructural.
- Daño mayor en vía férrea Ramal Talca-Constitución
- Anegamiento 4 Subestaciones Eléctricas



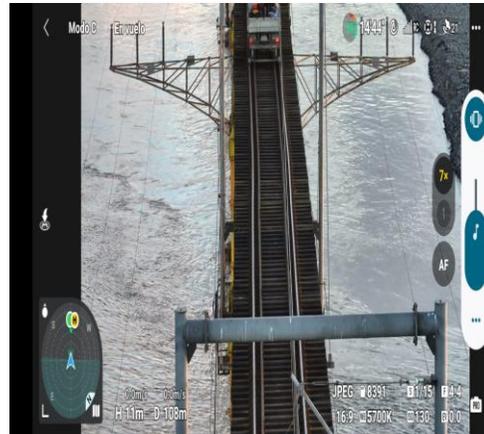
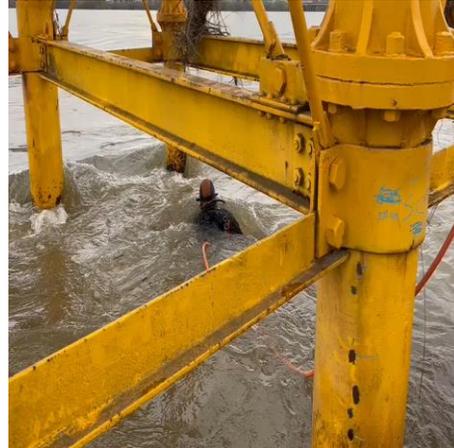
# PRINCIPALES FOCOS DE SEGURIDAD EN EFE

## IV. GESTIÓN DE EMERGENCIAS

Ramal Talca-Constitución



Puente Bio-Bio



Puente Longaví Pk 320



# PRINCIPALES ÁMBITOS DE SEGURIDAD EN EFE

## V. PROYECTOS DE INVERSIÓN

Inversiones significativas en redundancia de los sistemas de comunicaciones, incremento de estándares para la seguridad en cruces (Pasos automatizados y desnivelaciones) y acceso (accesibilidad universal) e innovación tecnológica en sistemas de movilización y señalización.

Secciones - biobiochile.cl  
**Encuentran tren que une Talca con Constitución al que se le había perdido el rastro este jueves**



31-may-19



**23-dic-2021: Colisión frontal entre material rodante (autocarril – tren de carga) con 5 lesionados.**



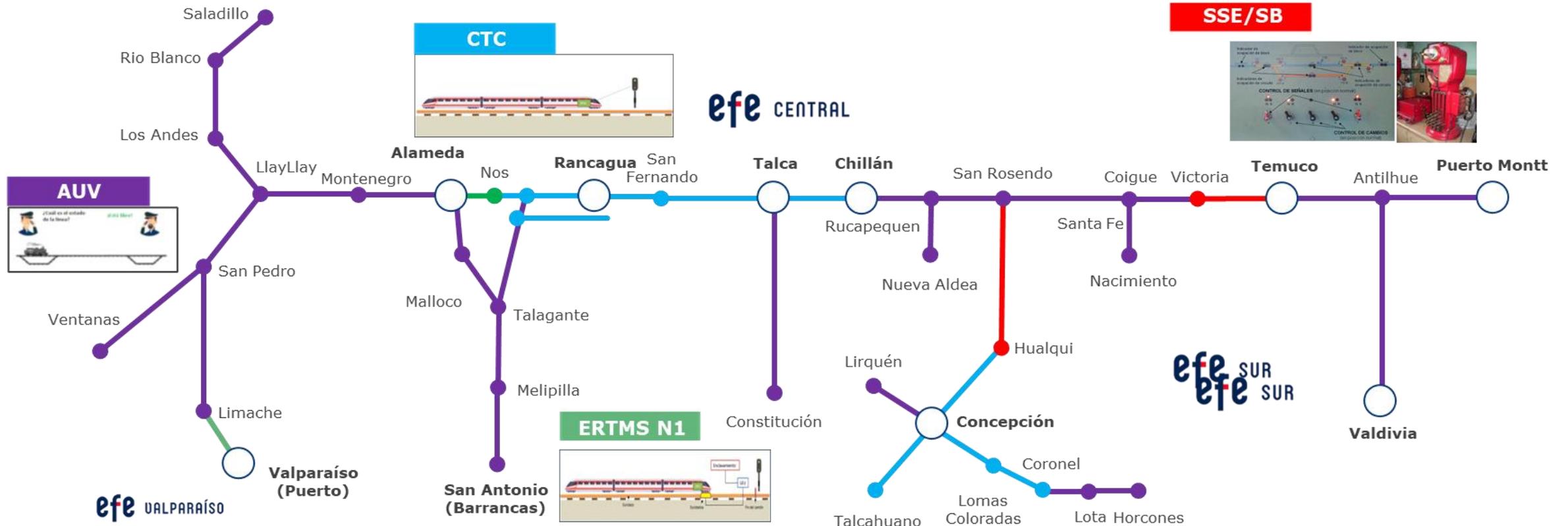
Acceso estación Quilpué donde se aprecia que la escalera de acceso dificulta la entrada para personas con discapacidad o movilidad reducida

# PRINCIPALES ÁMBITOS DE SEGURIDAD EN EFE

## V. PROYECTOS DE INVERSIÓN

### 1) Control por Señalización Virtual

Situación actual sistemas de señalización



# PRINCIPALES ÁMBITOS DE SEGURIDAD EN EFE

## V. PROYECTOS DE INVERSIÓN

### 1) Control por Señalización Virtual

Inversión Total: ~107,6 MMUSD

#### Sistema de Señalización Projectado

- Mejorar la seguridad ferroviaria.
- Aumentar la capacidad operacional efectiva de la red.
- Desarrollar versión digital (virtual) de infraestructura y señalización.
- Levantamiento de variables operacionales en vías para asegurar el buen uso de la infraestructura y optimizar procesos.

#### 3 Nuevos Sistemas

#### Señalización Virtual

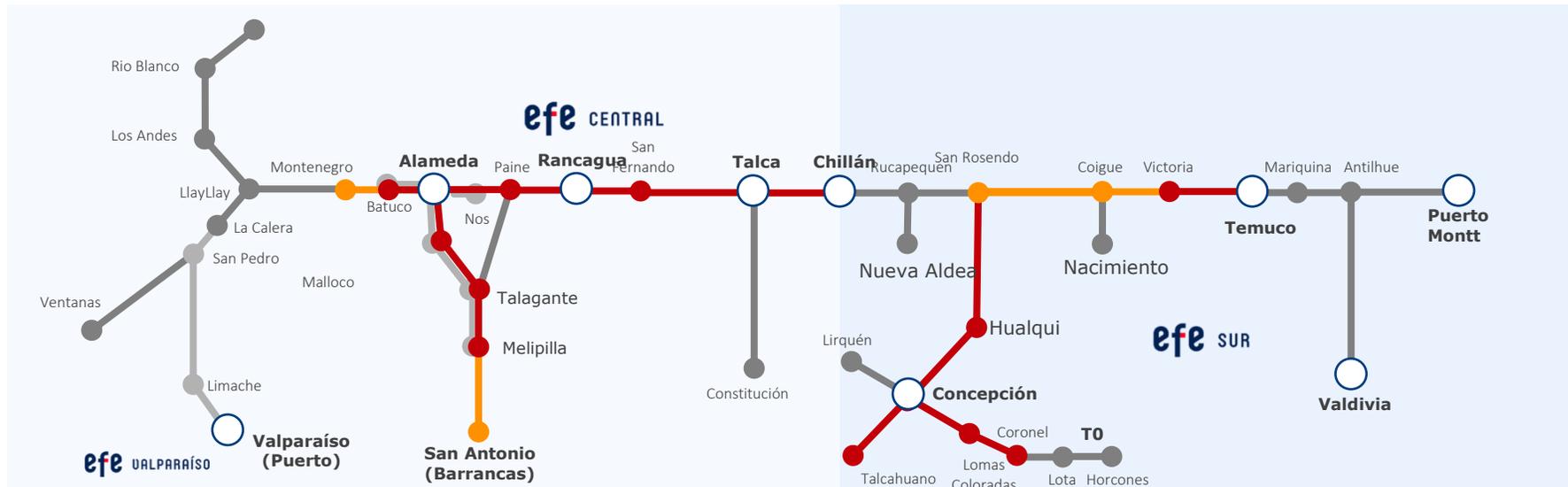
Movilización en tiempo real por tren mediante autorizaciones electrónicas y ATP embarcado – comunicación constante con maquinistas

#### Planificador de Tráfico

Planificación optimizada e integrada con despacho de trenes

#### Medición de uso de Vías

Gestión de variables operacionales, automatización de procesos y prevención de accidentes.



N1: CSV con control manual de desviadores.

N2: CSV + Implementación desviadores automáticos en zonas manuales.

N3: CSV + Integración de desviadores ya automatizados.

ERTMS/CMT MUX (circulación de pasajeros con alta frecuencia de tráfico).

# PRINCIPALES ÁMBITOS DE SEGURIDAD EN EFE

## V. PROYECTOS DE INVERSIÓN

### 2) Programas de Desnivelaciones, Automatización de Cruces y Accesibilidad Universal

- En infraestructura existente, se focalizará desnivelaciones en corredores y cruces con altos Índices de Peligrosidad:
  - V región: Cruce Portales, Francia y Barón
  - Zona centro avanzaremos desde Paine al Sur.
  - Zona Sur, en ejecución 3 desnivelaciones (Santa Sofía, el Arenal, Diagonal Biotrén). Desarrollaremos Ingenierías de, al menos, 5 desnivelaciones adicionales del corredor de ruta 160 (línea 1 Biotrén) y los más críticos de L2 Biotrén.
- Cada desnivelación tiene un CAPEX +MMUSD 20**
- Durante 2024 vamos a licitar el proyecto de Automatización de cruces (**+MMUSD 60**), que incluye más de 90 cruces en la red ferroviaria: barreras, cámaras, discriminación de velocidad y sistemas de monitoreo.
- Programa de Accesibilidad Universal por **+MMUSD 30** (obras en accesos, puertas, ascensores, elementos podotáctiles, etc.).

#### EFE abre licitación para construir paso bajo nivel en cruce Santa Sofía de Chiguayante

Publicada y en pleno proceso de venta de las bases para participar del llamado se encuentra la iniciativa. Faenas se iniciarán durante el segundo semestre de 2024.

Por: Pablo Carrasco 25 de Septiembre 2023



Esquema de los ascensores a instalar



Modificación acceso sur estación Quilpué

# PRINCIPALES ÁMBITOS DE SEGURIDAD EN EFE

## V. PROYECTOS DE INVERSIÓN

### 3) Nuevos servicios

- Nuevos proyectos de crecimiento (Melipilla, Batuco, Quillota La Calera) consideran importantes inversiones en seguridad
  - ✓ Sistema Control y Protección de trenes => comunicación en tiempo real
  - ✓ Pasos vehiculares a nivel con 100% de Automatización en cruces
  - ✓ Pasos vehiculares desnivelados
  - ✓ Pasos peatonales multipropósitos
  - ✓ Confinamiento completo de faja vía con estándar urbano y rural (estándar mejorado).
  - ✓ Cumplimiento accesibilidad universal en estaciones
  - ✓ Cámaras de seguridad en la totalidad de trenes, cruces y estaciones.





# Estrategia y focos de Seguridad en EFE

Gerencia de Planificación y Desarrollo

Mayo 2024

140  
AÑOS



Acercando Chile  
a su mejor futuro

**e-fe** TRENES  
DE  
CHILE

**140**  
AÑOS





**Red**  
Movilidad

*Avanzamos  
contigo*



# Propuesta: Plan de Seguridad en transporte público

Mayo 2024

# CONTEXTO

## Plan de Seguridad

- Aumento de la tasa de victimización de 6,8 en 2021 a 9,9 en 2022 (INE, ENUSC, 2022).
- A nivel nacional, el 82% de las personas considera que los problemas de seguridad pública han aumentado los últimos 12 meses (IPSOS, 2024).
- A nivel nacional, el 38% de las personas cree que el Gobierno prioriza la seguridad pública en agenda (IPSOS, 2024).

### Aumento de la percepción de inseguridad

### Principales problemas asociados a delincuencia urbana

- 49% de los problemas se identifican con asaltos, robos, portonazos y delincuencia urbana (IPSOS, 2024).
- 22% asociado a consumo de drogas, alcohol y otros (IPSOS, 2024).
- 14% relación con narcotráfico (IPSOS, 2024).

- 45,9% de las personas está en desacuerdo con la frase “El Transporte Público de Santiago es Seguro” (Santiago Cómo Vamos, 2020).
- 43,9% de las mujeres declara insatisfacción con los paraderos de su comuna (Santiago Cómo Vamos, 2020).
- 51% de las personas tiene miedo de caminar de noche solo por su barrio o población, en tanto las mujeres de 34 y 55 manifiestan + temor (UC, 2023)

### Hechos delictuales en Transporte Público

Percepción de inseguridad en espacios públicos ha traído consecuencias y cambios en el comportamiento de las mujeres, ocasionando consecuencias en su salud mental a largo plazo.

- 91% de las mujeres ha tomado medidas frente a la inseguridad.
- 58% ha dejado de hacer viajes sola.
- 41% ha efectuado cambios en su vestimenta.
- 39% evita usar aplicaciones sola.
- 33% prefiere aplicaciones para evitar transporte Público

(IPSOS, 2024)

Resultados a nivel nacional (IPSOS, 2024, Encuesta Bicentenario UC, 2023)

Resultados a nivel regional (Región Metropolitana) (IPSOS, 2024; INE, ENUSC, 2022; Santiago Cómo Vamos, 2020)

# CONTEXTO

## Plan de Seguridad

Aumenta percepción de inseguridad en mujeres

52,2% de los viajes en transporte público son realizados por mujeres (EOD, 2012)

9 de cada 10 mujeres se ha sentido observada morbosamente en una micro, metro o paradero (OAC, 2021)

90% de las mujeres se siente insegura caminando de noche a su casa y 78% en el transporte público (IPSOS, 2024)

6 de cada 10 mujeres en Chile ha dejado de salir, viajar o conducir solas por inseguridad (IPSOS, 2024)

	2020		2024
Cuando camina de noche a su casa	79%	(+12)	91%
En el TP	68%	(+10)	78%
Cuando sale de su casa al trabajo, estudio, otra actividad	62%	(+15)	77%
En eventos o lugares como bares, discotecas o conciertos	59%	(+15)	74%

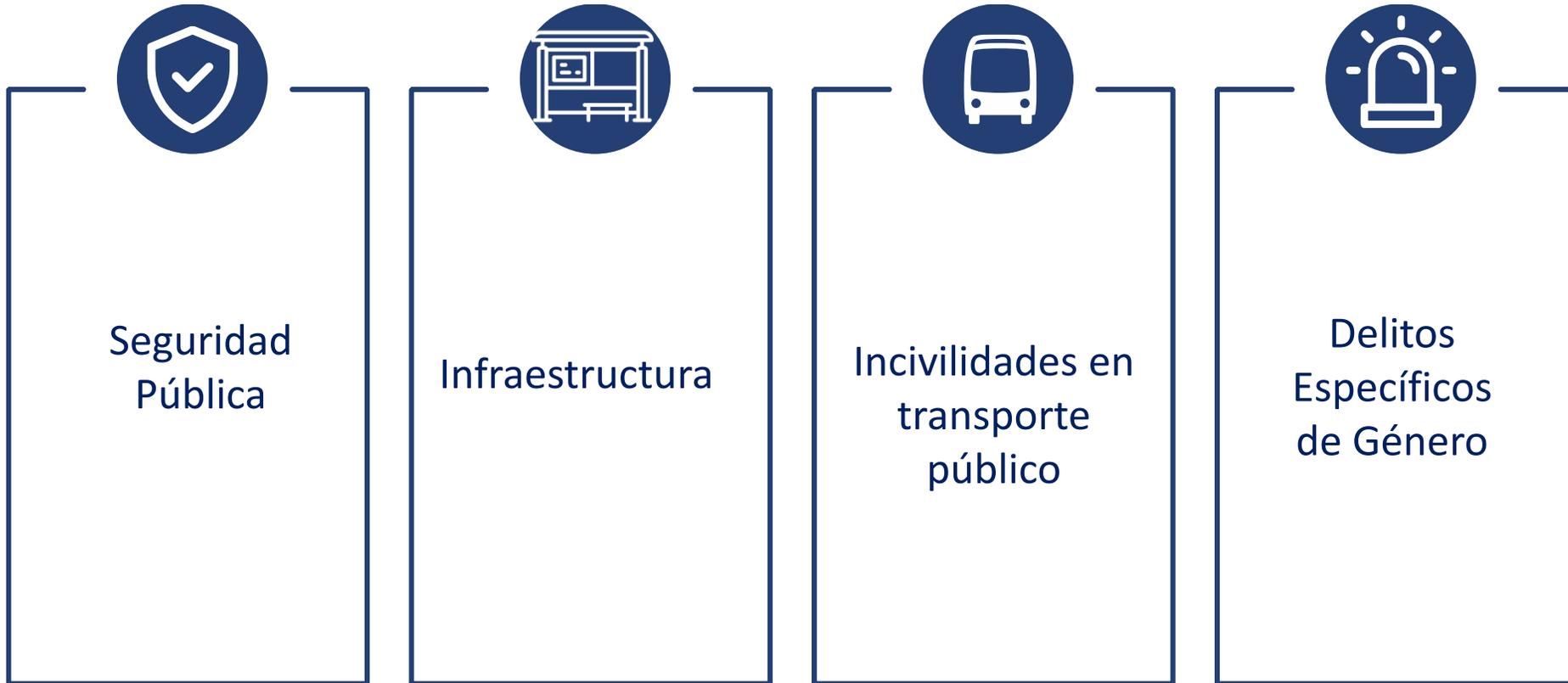
Fuente: IPSOS, 2024

# OBJETIVOS



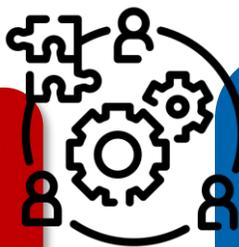
1. Mejorar la percepción de seguridad de personas usuarias en el transporte público.
2. Implementar medidas que inhiban la comisión de delitos asociados al transporte público.
3. Otorgar mayor seguridad a las mujeres usuarias.

# Pilares Plan de Seguridad



# Elaboración del Plan

Acuerdo de Seguridad en el Transporte Público del 31 de agosto de 2023



## Coordinación Interinstitucional

- Trabajo previo en aspectos de seguridad con Carabineros, Delegación Presidencial y empresas operadoras

## Análisis de datos delictuales registrados

- Herramientas para identificar zonas con vandalismos informados por COF
- APP RED, callcenter.



## Mesa Tripartita Conductores/as

- Para abordar entre otros temas aspectos de seguridad (puntos críticos, propuestas y otros)

## Otros

- Comité de Género DTPM
- Observatorio Latinoamericano de Género y Movilidad
- Revisión literatura y experiencia internacional

Propuestas en materia de seguridad

Crear indicadores y contar con un transporte equitativo y con enfoque de género



Primera jornada

Red  
Movilidad

**Mesa de trabajo tripartita**

Sindicatos - Empresas Prestadoras de Servicio Público - DTPM

# Principales Acciones

Operación e Infraestructura : Paradas Nocturnas

## Concepto

Medida que permite a las personas usuarias solicitar la detención del bus para descender en cualquier punto del trazado, entre las 23:00 – 05:00 hrs.

## Objetivos

- I. Mejorar la accesibilidad del transporte público, permitiendo a las personas usuarias descender del bus en el punto más conveniente.
- II. Impulsar la preferencia del transporte público al presentar una opción más segura de movilidad en horario nocturno.
- III. Mejorar la experiencia de viaje de mujeres y niñas, al posibilitar la detención de los servicios de forma más expedita.



# Principales Acciones

Operación e Infraestructura : Paradas Nocturnas

## Experiencia Comparada

Ciudad	Sao Paulo	Valencia	Madrid	Toronto	Paris	Estocolmo
Nombre iniciativa	Solicitud de parada	Paradas Violetas	Paradas bajo demanda	Stop Request	Bajada a demanda	Paradas nocturnas flexibles
Público objetivo	Mujeres y adultos mayores	Mujeres y personas dependientes	Mujeres y menores de edad	Todas las personas	Todas las personas	Todas las personas
Año	2016	2019	2020	2016	2023	2023
Horario de aplicación	22:00 – 5:00	22:30 – 6:00	00:00 – 6:00	21:00 – 5:00	22:00 – 6:00	1:00 – 4:30
Lugar de detención	Entre paradas del recorrido habitual, en un lugar que cumpla ciertos criterios (iluminación, seguridad vial, cierta distancia del paradero, tramos urbanos). <b>Descenso por puerta delantera</b> , segunda puerta sólo para casos de movilidad reducida, se solicita al conductor con antelación.					

# Principales Acciones

Operación e Infraestructura : Paradas Nocturnas – Experiencia Comparada

## Elementos destacados / Observaciones

- La medida existe en **pocos países del mundo** de manera formal (Brasil, Canadá, España, Francia, Suecia). En otros, es una medida informal en servicios periféricos (Nueva York, Londres). En España la medida se replicó por efecto contagio en otras ciudades (Madrid, Pamplona, Valencia).
- **No es necesariamente exclusivo para mujeres. Por el contrario, el foco comunicacional sí incluye la mejora de seguridad de ellas**, puesto que son las más afectadas
  - Sao Paulo: Mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad
  - Madrid: Mujeres y menores de edad.
  - Valencia, Pamplona: Sólo mujeres.
  - Estocolmo, Toronto, Paris: Todas las personas
- **Los proyectos son por detención para descender del bus.**

# Principales Acciones

## Operación e Infraestructura : Paradas Nocturnas

### PROPUESTA

#### Aspectos Operacionales

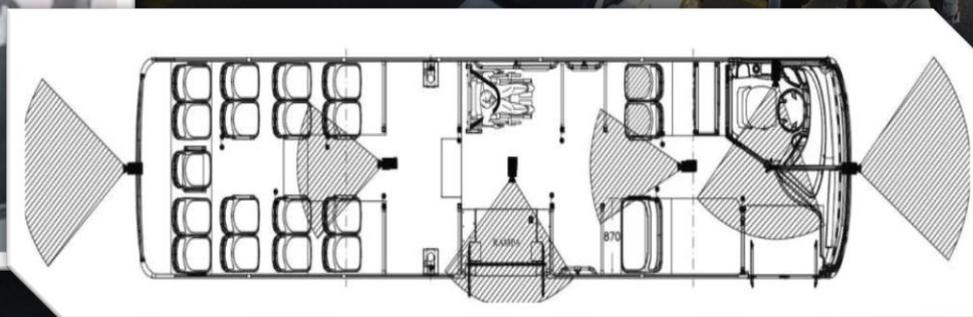
- **DTPM brindará lineamientos respecto a la detención, con el objeto de que quien conduce pueda evaluar la parada más optima.**
- **Empresa(s) operadora(s) deberán elaborar informe periódico con antecedentes** (cantidad de solicitudes, puntos de detención, retroalimentación del personal de conducción y aspectos de mejora) para evaluar continuidad/cambios en el piloto y/o su extensión a la malla nocturna.
- **Detención nocturna con televigilancia en buses:** DTPM evaluará la posibilidad de utilizar buses con cámaras en su interior, así como mejoras de infraestructura asociada en las paradas (iluminación, entorno, etc), pudiendo considerar colaboración interinstitucional de gobiernos locales y/o regional para ello, así como de los Ministerios de Interior y de la Mujer y Equidad de Género.

# Principales Acciones

Operación e Infraestructura: Televigilancia en buses

## PROPUESTA

- Acceso en línea a las cámaras de los buses desde centros de monitoreo, COFs y Carabineros de Chile para gestionar incidencias ante alerta de un hecho delictual.
- Explorar posibilidad de aplicar en servicios nocturnos para robustecer medida “Paradas Nocturnas”



# Principales Acciones

## Coordinación Institucional: Capacitación en Protocolos de Acción

- Se requiere que las empresas operadoras establezcan protocolos claros y precisos para saber cómo actuar en caso de emergencia o situación de riesgo (capacitar a COFs).
- DTPM entregará lineamientos en casos de
  - Asaltos
  - Situaciones de Acoso
  - Otros
- Las empresas deberán impulsar capacitación entre sus colaboradores/as.





**Red**  
Movilidad

Avanzamos  
contigo

# Propuesta: Plan de Seguridad en transporte público

Mayo 2024

