



PROYECTO

“**Niñez** **2024 2026** **EN MOVIMIENTO**”

TALLERES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
EN TORNO AL TRANSPORTE PÚBLICO
RED MOVILIDAD PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



Red
Movilidad



Autor: Directorio de Transporte Público Metropolitano
Redacción y coordinación: Francisca Carrasco, Nidia Hip y Paula Valenzuela.
Aportes gráficos: José Gomez
Diseño y diagramación: Rubén Cisterna
Fotografías: Diego Pérez



red
Movilidad

ÍNDICE:

PÁGINA / CONTENIDO



02 / 01. INTRODUCCIÓN:

03 / 02. CREACIÓN Y DESARROLLO DEL PROYECTO NIÑEZ EN MOVIMIENTO:

03 / 2.1.- ¿En qué consiste el proyecto "Niñez en movimiento"?

04 / 2.2.- ¿Cómo se desarrollan los objetivos del proyecto "Niñez en movimiento"?

05 / 2.3.- ¿De qué manera se desarrolla el proyecto?

06 / 2.4.- ¿Cuál es el fundamento del presente proyecto?

07 / 2.5.- Esquema metodológico: descripción de etapas de la metodología de trabajo

08 / 2.5.1.- Creación metodológica y pilotaje

14 / 2.5.2 - Ajustes metodología e implementación talleres participativos

19 / 03. RESULTADOS IMPLEMENTACIÓN TALLERES ZONA NORTE Y SUR GRAN SANTIAGO

19 / 3.1.- Proceso de gestión y coordinación con diferentes entidades públicas:

19 / 3.2.- Resumen por etapas de los talleres participativos en las zonas sur y norte de Santiago:

21 / 3.3- Mapeo colectivo de trayecto y la experiencia de viaje

24 / 3.4 - Imagen y experiencias Red: paradas y buses

32 / 04. CONCLUSIONES:

32 / 4.1- Aprendizajes metodológicos:

35 / 4.2-Conclusiones resultados talleres zona sur y norte

37 / 4.3-¿Cómo recoge DTPM estos resultados?

40 / 4.4-Proyección: propuesta de trabajo 2026

42 / 05. FOTOGRAFÍAS TALLERES PARTICIPATIVOS

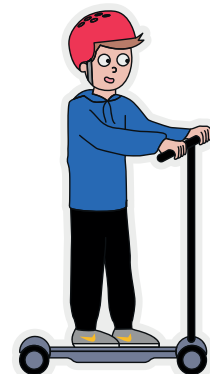
44 / 05. BIBLIOGRAFÍA



01.



02



■ INTRODUCCIÓN:

■ 01

El Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), a través de la Gerencia de Vinculación Ciudadana (GVC), en colaboración con la Subsecretaría de la Niñez y las Oficinas de la Niñez (OLN) de La Cisterna, Lo Espejo, Recoleta y Renca, durante el periodo 2024 - 2025, en línea con el principio de Participación Ciudadana de niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA) en las políticas públicas, y el derecho a la participación consagrado en la Convención sobre los Derechos del Niño, ha desarrollado el presente proyecto para la recopilación de experiencias de movilidad de NNA en el Gran Santiago, a partir de las cuales se generará una imagen general respecto al transporte público RED, basado en datos entregados por los grupos participantes.

A continuación, se presenta el **proyecto “Niñez en movimiento”** en general, desde la formulación de la metodología y el pilotaje de ésta, hasta la implementación y sus resultados, especificando los recursos tanto materiales como humanos utilizados en el proceso, así como también los desafíos y la continuación de estos para consolidar el proyecto en general.

CREACIÓN Y DESARROLLO

■ DEL PROYECTO NIÑEZ EN MOVIMIENTO:

2.1. ¿EN QUÉ CONSISTE EL PROYECTO “NIÑEZ EN MOVIMIENTO”?

Corresponden a **espacios de diálogo en torno al transporte público Red Movilidad creado para niños, niñas y adolescentes**, implementados a partir de una metodología específica creada para dicho grupo de interés. El proyecto viene a complementar otras acciones generadas por el DTPM en torno a los niños y niñas, referidas a la educación sobre el sistema, la recreación y espacios de cuidado (relacionado con espacios seguros para NNA que acompañan a adultos en actividades participativas).

En este contexto, se hace imperativo el poder incluir un espacio de escucha para niños, niñas y adolescentes para las necesidades y requerimientos sobre el transporte público Red Movilidad, considerando además que a partir de los 8 años ya poseen cierto nivel de independencia que los vuelve un poco más autónomos y, por lo tanto, potenciales usuarios del sistema¹.

De esta manera, se espera poder lograr un acercamiento a la experiencia de movilidad y la visión de NNA sobre el sistema de transporte público Red, indagando además en las percepciones de dicha interacción.

A partir de un proceso de creación metodológica y pilotaje, y con la colaboración de entidades públicas, a saber: el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, a través de su programa Cecrea, la Subsecretaría de la Niñez y las OLN de diferentes municipalidades, **se generan dos grandes talleres participativos durante los años 2025 y 2026, estando el primero de ellos enfocado en NNA habitantes de comunas del sur de Santiago (La Cisterna y Lo Espejo) y el segundo en el norte de la ciudad (Renca – Recoleta).**

Mencionadas experiencias conforman un hito respecto a la incorporación de la mirada de la niñez en el diagnóstico de la imagen Red Movilidad, así como también en las formas de movilidad y uso del transporte público, lo cual sienta un precedente para el trabajo del próximo periodo.



¹ A partir de los 8 años los niños buscan activamente la regulación de su propia conducta, libertad de elección y un sentido de control sobre sus acciones (Teoría de la Autodeterminación (Ryan & Deci, 2000): Postula que la autonomía junto a la competencia y la relación- es una necesidad psicológica básica para el bienestar. Citado en Beyers, W., Soenens, B., y Vansteenkiste, M. (2025))

2.2. ¿CÓMO SE DESARROLLAN LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO “NIÑEZ EN MOVIMIENTO”?

Este proyecto tiene como finalidad el poder ***“Incorporar la perspectiva de niños, niñas y adolescentes (NNA) en torno a la experiencia de movilidad y percepción del transporte público dentro el Gran Santiago, en espacios de participación ciudadana activa, aportando así a las mejoras del sistema.”***

Así mismo, se pueden desgregar diferentes objetivos específicos de acuerdo con la etapa de desarrollo metodológico e implementación del proyecto. En este sentido, durante el año 2024, el foco se centró en el objetivo específico de: ***“Desarrollar una metodología participativa, acorde con el grupo etario de trabajo”***, donde en colaboración con el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, a través de su proyecto Cecrea, se trabajó en generar una metodología dinámica, pedagógica e interactiva acorde con las necesidades de NNJ (Niños, Niñas y Jóvenes), considerados de los 7 a los 19 años². Dicho desarrollo metodológico conllevó un proceso de pilotaje, el cual se generó el mismo año con NNJ pertenecientes al centro Cecrea de San Joaquín.

Ahora bien, durante el 2025, los objetivos específicos que marcaron el proyecto corresponden a:

Identificar factores que componen la movilidad de niños, niñas y adolescentes, en específico, dentro de su contexto escolar.

Reconocer la imagen que los niños, niñas y adolescentes poseen respecto al transporte público RED.

Estos objetivos se relacionan directamente con la generación de los talleres participativos con NNA de diferentes comunas, donde la metodología anteriormente creada, y ajustada tras su pilotaje, es implementada de acuerdo con las diferentes características NNA de los diversos territorios.

² Si bien, la Subsecretaría de la Niñez establece el grupo considerando estos ciclos de vida, refiriéndose a estas dos etapas etarias hasta los 18 años, los Centros Cecrea acogen a personas incluso sobre los 18 años, por lo cual prefieren usar en su terminología la palabra “jóvenes” en lugar de “adolescentes”. Por eso, el término NNJ se usa como una forma inclusiva de nombrar a este grupo completo. <https://cecrea.cultura.gob.cl/>. Considerando lo expuesto, la descripción de la metodología trabajada con Cecrea hará referencia a “NNJ” - en lo relacionado al trabajo realizado con su colaboración y los correspondientes informes, mientras que, en el trabajo posterior, realizado con la Subsecretaría de la Niñez, se hará referencia a “NNA”, en tanto las OLN trabajan con personas hasta los 17 años.

2.3. ¿DE QUÉ MANERA SE DESARROLLA EL PROYECTO?

Se construye una **metodología del tipo cualitativa, que permite un análisis descriptivo de las representaciones socioespaciales compartidas por NNJ** de determinado territorio de acuerdo con sus experiencias en torno a la movilidad. De acuerdo con esto, mediante el convenio de colaboración entre las Subsecretarías de Transportes y de Las Culturas, el Patrimonio y las Artes, durante el 2024, se da inicio al proceso de creación metodológica y pilotaje respecto a talleres de participación ciudadana para NNJ con enfoque en sus experiencias de viaje y el transporte público Red Movilidad. De esta manera, el equipo Cecrea deja a disposición la metodología utilizada en sus centros de creación, denominada **Escucha Creativa, la cual busca “reconocer, recoger y amplificar las voces, intereses y opiniones de niños, niñas y jóvenes (NNJ), siendo un proceso continuo y reflexivo de participación, donde los NNJ son considerados sujetos activos en la construcción de los espacios y contenidos de Cecrea, garantizando el derecho a ser escuchados y a incidir en lo que se crea, aprende y decide”**.³



Con dicha base, se trabaja en el desarrollo de una **metodología similar enfocada en el transporte público y las experiencias de viaje de los Niños, niñas y jóvenes (NNJ)**, que tenga como característica el ser efectiva y participativa, cualitativa y creativa. Desde esta perspectiva, se desarrolla una propuesta metodológica de 5 etapas, flexible y adaptable para un rango etario de 7 a 19 años (Ver nota 1).

Generada la metodología y su consiguiente pilotaje, a partir del trabajo coordinado con la Subsecretaría de la Niñez y su vínculo con las OLN de las comunas de La Cisterna, Lo Espejo (como representantes de la zona sur del Gran Santiago), como también Renca y Recoleta (zona norte de Santiago), se implementan dos talleres participativos con NNA pertenecientes a los Consejos Consultivos de Niñez, coordinados por las OLN mencionadas⁴.

De esta forma se explica cómo el desarrollo de este proyecto corresponde a un trabajo colaborativo con las instituciones anteriormente mencionadas, con quienes no solo se construye la metodología de trabajo (en constante mejoramiento), sino que además se gestionan las convocatorias, los materiales, los lugares de implementación de los talleres, entre otras acciones necesarias para poder realizar los talleres de forma adecuada.



³ <https://cecrea.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2025/09/Informe-Escucha-Creativa-sobre-Experiencias-de-Movilidad-DTPM-2024-REV-Final.pdf>

⁴ En las conclusiones se hace referencia a la participación de DTPM en la “Red Interinstitucional para la Participación de Niñas, Niños y Adolescentes en la gestión pública”, la cual también implica un compromiso intersectorial con la participación de NNA en las políticas públicas.

2.4. ¿CUÁL ES EL FUNDAMENTO DEL PRESENTE PROYECTO?

El Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), a través de la Gerencia de Vinculación Ciudadana, se acoge a la oportunidad oficiada por el instructivo Presidencial N°007 del año 2022 *“para el fortalecimiento de la Participación Ciudadana en Gestión Pública”*, donde se hace un llamado hacia las instituciones públicas para la incorporación de grupos tradicionalmente excluidos, para *“avanzar hacia la integración de niños, niñas y adolescentes en los mecanismos de participación ciudadana, formando estructuras intergeneracionales en todos los asuntos que les afecten”*.

Asimismo, la ley 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, sienta las bases para que los organismos estatales puedan *“crear e impulsar canales de participación social de niños, niñas y adolescentes”* promoviendo *“las oportunidades y mecanismos (...) necesarios para que se incorporen progresivamente a la ciudadanía (...) y sean consideradas en la identificación de necesidades e intereses...”*.⁵

En el contexto de la planificación urbana, la presencia de NNA se limita casi únicamente a espacios de juego *“como plazas y parques. Esta perspectiva, si bien es un avance en la visibilización de su presencia, es limitada y no reconoce que (...) son usuarios activos y cotidianos de toda la trama urbana, ya que no solo juegan en dichos espacios, sino también se desplazan por las calles, utilizan los sistemas de transporte público, acompañan a sus cuidadores a los comercios, o a los servicios de asistencia, generan vínculos en y con el espacio público, entre otras actividades”*.⁶ (CEDEUS y SECTRA, 2025, p. 9).

Recoger e incorporar la mirada de este grupo *“no solo aporta testimonio, sino que también conocimiento situado y soluciones innovadoras basadas en su experiencia cotidiana e imaginaria. Su participación incrementa la legitimidad, pertinencia y eficacia de los procesos públicos”* (CEDEUS y SECTRA, 2025, p. 9).⁷

Es por todo lo expuesto anteriormente que DTPM diseñó e implementó este proyecto para, de esta manera, cubrir la necesidad de incluir el enfoque de derechos de NNA dentro de la planificación y gestión del sistema, en tanto la exploración de la ciudad es parte de este proceso de independencia; a medida que los niños y niñas adquieren autonomía, se amplía su *“movilidad independiente”* y, por ello, el uso del transporte público para materializar dicha movilidad.

⁵ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1173643>

⁶ Centro de Desarrollo Urbano Sustentable [CEDEUS] y Programa de Vialidad y Transporte Urbano [SECTRA]. (2025). Hagamos Ciudad: guía para trabajar la participación con niñas, niños y jóvenes. <https://www.cedeus.cl/wp-content/uploads/2026/03/Libro-guia-metodologica-VF-1.pdf>

⁷ Op.Cit

2.5. ESQUEMA METODOLÓGICO: DESCRIPCIÓN DE ETAPAS DE LA METODOLOGÍA DE TRABAJO

Se desarrolla una **metodología del tipo cualitativa, que permite un análisis descriptivo de las representaciones socioespaciales compartidas por NNA** de determinado territorio de acuerdo con sus experiencias en torno a la movilidad. De esta manera, a través de un mapeo representativo y colectivo, la instancia busca conocer **las experiencias de viaje de los NNA de sus hogares hasta sus establecimientos educacionales**, indagando tanto en la forma de movilidad como también en las percepciones de su viaje. Además, a partir de una ilustración de buses y paradas del sistema Red Movilidad, **se conversa sobre las necesidades y sugerencias de los y las NNA en relación al sistema.**

No solo se busca el poder comprender las formas de movilización y las mejoras o necesidades que NNA requieren del sistema, sino que, además, se busca poder indagar en las percepciones que les genera el movilizarse. Así, mediante preguntas guías relativas a “¿Cómo te sientes?”, “¿Qué te gusta y no te gusta?”, entre otras, **no solo se obtienen datos concretos sobre movilidad y transporte, sino que también sobre sensibilidades y sentimientos respecto a lo que la experiencia como tal significa.**

La metodología descrita, se implementa a partir de mesas de trabajo grupal y plenario final para poder socializar las reflexiones finales y comparar el trabajo entre los distintos grupos. Asimismo, para lograr una correcta coordinación de la instancia, es importante contar con un grupo humano capacitado que permita tener facilitadores y observadores por mesas (roles que se explican más adelante), así como también gestionar diferentes necesidades tales como: espacio para la realización de los talleres (dentro de las comunas participantes), materiales, convocatoria de NNA, traslado, entre otros.

De esta forma, es importante destacar el trabajo coordinado y colaborativo realizado en conjunto con la Subsecretaría de la Niñez y las OLN de las comunas de La Cisterna, Lo Espejo, Renca, Recoleta, con quienes fue posible materializar los talleres en zona sur y norte del Gran Santiago.

A continuación, se describe la ideación y creación de la metodología de trabajo, así como también el proceso de implementación de esta, los cambios realizados y la metodología final utilizada para ambos talleres.

2.5.1 CREACIÓN METODOLÓGICA Y PILOTAJE ⁸:

Tal como se mencionó en líneas anteriores, a partir del convenio de trabajo de ambos Ministerios (De las Culturas, las Artes y el Patrimonio y de Transportes y Telecomunicaciones, coordinado por SECTRA), se inician reuniones periódicas de desarrollo y creación metodológica, donde **se toma como base la metodología utilizada en los centros Cecrea, denominada “Escucha Creativa”**, generando así una metodología de 5 etapas:

Tabla N°1: Etapas metodología pilotaje talleres de participación ciudadana NNJ – centro Cecrea San Joaquín.

Etapa	Duración	Descripción	Recursos
Viaje	20 min	Traslado de NNJ desde el colegio al Centro Cecrea de San Joaquín en un bus exclusivo para ello. Además de facilitar el acceso a la actividad, esta instancia permite un acercamiento directo a la infraestructura móvil del Sistema Red, en torno al que se va a trabajar, además de una buena disposición a este.	Bus Red facilitado por la empresa operadora Subus
Recepción 1	10-15 min	Recibimiento de participantes y se consulta estado de ánimo con respecto a la instancia, lo que queda plasmado en el “animómetro”. Junto con ello, se pega un sticker con nombre del participante y modo de transporte que utiliza para ir de su casa a su colegio. Así mismo, se realiza un umbral sensorial, desde el cual los y las participantes realizan un paso simbólico desde la recepción inicial hacia el espacio de trabajo como tal.	-Lista de asistencia. -Stickers. -Post – it. -Animómetro. -Cortina sensorial
Recepción 2	15 min	Corresponde a la instancia en donde el equipo encargado de la actividad se presenta y explican el propósito del taller. Finalizada la presentación, se da paso al “rompehielo”, el cual busca animar y activar a los y las participantes para iniciar el trabajo en mesas. Asimismo, a partir de una mesa con ilustraciones plastificadas, se les solicita a los y las participantes que armen su mochila con los elementos que más utilizan al realizar su viaje. Junto con lo anterior, desde una ilustración en blanco, de una silueta humana, los y las participantes crean un “personaje” que los presente y que utilizarán en la etapa de maestranza.	-Mochila tipo morral. -Ilustraciones de objetos. -Ilustración silueta NNJ. -Lápices de colores.
Colación	10-15 min	Pausa para descanso y recarga de energías. Los y las NNJ reciben sus colaciones, previamente al trabajo más intenso de maestranza, donde se entregan colaciones, se genera una pequeña dinámica de convivencia.	Bolsas con colaciones

⁸ Este apartado se basa en el informe realizado por Cecrea, disponible en <https://cecrea.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2025/09/Informe-Escucha-Creativa-sobre-Experiencias-de-Movilidad-DTPM-2024-REV-Final.pdf>.

Etapa	Duración	Descripción	Recursos
Maestranza	30 min	Inicio del trabajo en mesas. Se distribuyen los y las participantes en mesas de trabajo, donde les recibe un facilitador/a y un observador/a, quienes dan inicio al trabajo dando las instrucciones de comportamiento esperado y respeto mutuo. A partir de un papelógrafo en blanco, comienzan a trazar sus rutas de viaje desde sus hogares hacia sus establecimientos educacionales, todos y todas al mismo tiempo y de manera conjunta, compartiendo experiencias mutuas. De acuerdo con las preguntas gatillantes, se van consultando en qué modo o modos realizan sus viajes más habituales, qué cosas les llama la atención, qué les gusta y no de sus experiencias. El resultado corresponde a un mapeo general de las experiencias de viaje de cada participante de la mesa.	-Papelógrafo en blanco. -Plumones de colores. -Masking tape de colores. -Ilustraciones de infraestructura de la ciudad. -Pegamento. -Tijeras
Consejo	20 min	Finalizado el trabajo en mesa, se inicia la etapa de término de la actividad, donde se exponen los trabajos de cada mesa, con un representante por grupo. A modo de plenario, explican lo realizado en la mesa, mostrando tanto los viajes los viajes graficados como las percepciones derivadas de dichas experiencias. Finalizada la etapa de plenario, se les consulta sobre qué cosas les gusta o no del transporte público Red, a partir de un papelógrafo con preguntas gatillantes, que son contestadas a partir de post – it pegados en dicho papelógrafo. Se agradece y comienza la despedida y retorno al colegio en el bus Red.	-Papelógrafos trabajados. - Papelógrafo con preguntas sobre el sistema RED. -Post – it. -Lápices.

Además del objetivo de realizar una experiencia piloto, esta instancia fue utilizada como ejemplo de procesos participativos de niñez, en la Guía para trabajar la participación con niñas, niños y jóvenes, realizada por Cedeus y Sectra en el año 2025.⁹

RESULTADOS DEL PILOTAJE:

Viaje: se planifica en colaboración con una empresa operadora de buses, el traslado de NNJ desde el colegio al Centro Cecrea, en un bus dedicado exclusivamente para el grupo. Además de facilitar el acceso a la actividad, esta instancia permite un acercamiento directo a la infraestructura móvil del Sistema Red, en torno al que se va a trabajar, además de una buena disposición a este, y un mejor ánimo general. Las personas adultas encargadas escolares del traslado, indicaron mucha emoción e impresiones positivas del grupo al poder acceder a un bus Red exclusivamente para ellas y ellos. Si bien podría parecer un espacio poco significativo dentro de las etapas de trabajo en mesas, se pudo observar que esta experiencia cobra importancia en tanto constituye una vivencia que genera cierta atmósfera introductoria dentro del transporte público, que sirve como antesala del posterior trabajo narrativo y reflexivo en torno al mismo, donde los NNJ experimentan una similitud con contexto temático a trabajar.

⁹ En páginas 43 a 45. Centro de Desarrollo Urbano Sustentable [CEDEUS] y Programa de Vialidad y Transporte Urbano [SECTRA]. (2025). Hagamos Ciudad: guía para trabajar la participación con niñas, niños y jóvenes. <https://www.cedeus.cl/wp-content/uploads/2026/03/Libro-guia-metodologica-VF-1.pdf>

RESULTADOS DEL PILOTAJE:

Recepción 1: participan un total de 26 NNJ entre 10 y 13 años, distribuidos por género en 11 masculino y 13 femenino.

De ellos, la mayoría se traslada a su establecimiento educacional caminando o en bus, mientras que, de acuerdo con el “animómetro”, la mayoría de los y las participantes se identificó con expresiones de alegría/felicidad, y algunos con disposición neutral. Ninguno manifiesta expresión de tristeza o enojo.

Asimismo, el umbral sensorial es considerado por los y las participantes un momento significativo dentro de toda Escucha Creativa y esta no fue la excepción, pues gran parte del grupo cruzó el umbral- en esta oportunidad con forma de túnel atiborrado de sonidos de ciudad y naturaleza- con gran entusiasmo, dando paso a la segunda recepción.



Recepción 2: esta etapa de armado de mochila y personaje corresponde a un espacio pensado para conocer la experiencia de viaje desde la valoración que los y las NNJ les otorgan a los distintos objetos que posibilitan habitar un viaje, junto a las narrativas biográficas que acompañan la apropiación corporal de un viaje. De acuerdo con esto, en el armado de **mochila todos y todas incluyen la representación de un teléfono celular en sus mochilas**, mientras que entre otros elementos que se repetían encontramos audífonos, estuche y llaves de la casa (todos elementos ilustrados en láminas plastificadas). Al respecto, un alcance de género relevante en este espacio de reflexión colectiva es que algunas mujeres observaron que faltaba maquillaje en las ilustraciones, mientras que algunos hombres comentaban que faltaban pelotas de fútbol.



Fotografías recepción 2: Armado de mochila - diseño y auto representación de personaje.

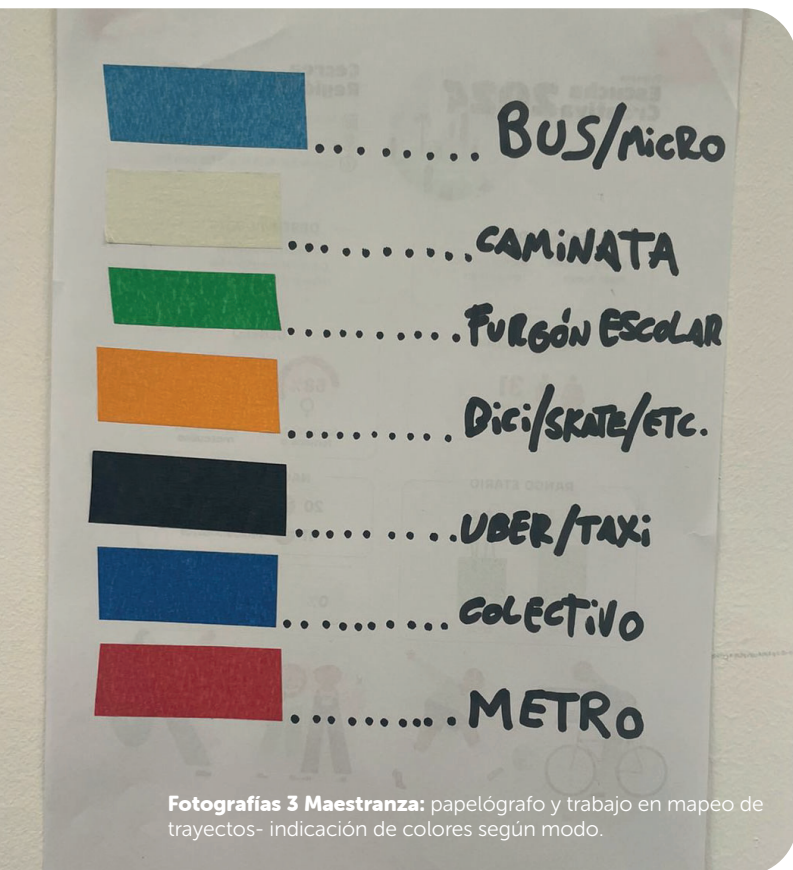
¹ A partir de los 8 años los niños buscan activamente la regulación de su propia conducta, libertad de elección y un sentido de control sobre sus acciones (Teoría de la Autodeterminación (Ryan & Deci, 2000): Postula que la autonomía junto a la competencia y la relación- es una necesidad psicológica básica para el bienestar. Citado en Beyers, W., Soenens, B., y Vansteenkiste, M. (2025))

RESULTADOS DEL PILOTAJE:

Maestranza: se generan tres mesas de trabajo, a partir de las cuales se trabaja en torno a papelógrafos como base del mapa de trayectos. En esta dinámica, donde los y las NNJ expresaron sus rutinas cotidianas de viaje, asociando sus recorridos fundamentalmente con personas significativas como referencia experiencial, tales como compañeros/as, hermanos/as u otros familiares. De esta forma, quedan graficados los trayectos de las casas a los establecimientos educacionales a partir de diferentes colores de acuerdo con el modo de traslado, donde la anécdota personal constituye gran parte de los relatos rescatados de este espacio de participación.



Complementando lo anterior, se conocen los elementos que mayoritariamente llamaban la atención en sus viajes, donde la mayoría lamenta tener que levantarse temprano, sentir sueño, la espera y lo largo de los viajes; mucho de lo que se nombró e identificó permitió situar los escenarios urbanos del Gran Santiago como espacialidades móviles y temporalmente en transcurso para niños y niñas; se trata esencialmente de escenarios efímeros para la descripción y análisis, pero situados en una espacialidad concreta: el viaje escuela-casa.



Fotografías 3 Maestranza: papelógrafo y trabajo en mapeo de trayectos- indicación de colores según modo.

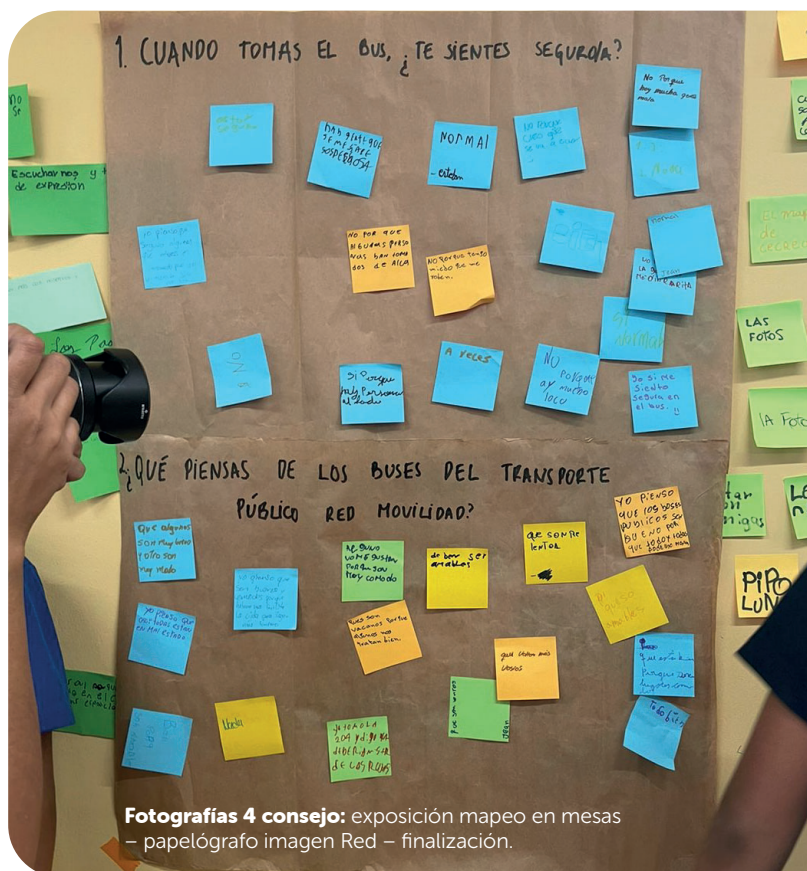
RESULTADOS DEL PILOTAJE:



De manera paralela a lo expuesto, dos fenómenos- que se podrían trabajar más detalladamente en la planificación del transporte- aparecen como constitutivos de las narraciones y, por tanto, de la vida cotidiana de los niños, niñas y jóvenes que se movilizan en San Joaquín: la caminata como forma de desplazamiento, y los niños y niñas como cuidadores de otros/as.



Consejo: cada uno de los tres grupos generados debió elegir un o una representante para explicar sus mapas viajes para, después de las exposiciones, depositar sus reflexiones finales sobre el uso del sistema Red y la imagen que tiene de este. La dinámica se realizó a través de anotaciones en post-it, que responden a dos preguntas guía "Cuando tomas bus ¿te sientes seguro(a)?", "¿Qué piensas de los buses de transporte público Red Movilidad?", generando así algunas respuestas positivas y otras negativas. Es posible definir que en el caso de lo positivo se habla de la importancia de acercarse a los lugares que se viaja, a la amabilidad y la comodidad de los buses; mientras que lo negativo, se refiere principalmente a condiciones de inseguridad que puede llegar a ofrecer el bus como espacio públi-



Fotografías 4 consejo: exposición mapeo en mesas – papelógrafo imagen Red – finalización.

CONCLUSIONES PILOTAJE:

El viaje más habitual realizado por los y las participantes corresponde al viaje a sus establecimientos educacionales, constituyendo su viaje habitual.

La mayoría de los y las NNJ del grupo con que se trabajó son personas usuarias de buses Red, combinando caminata como segundo modo.

El uso del celular es imprescindible en las experiencias de viaje, tanto para escuchar música, como para estar en redes sociales y ubicarse en el mapa. Este elemento ha influido que los y las NNJ no están tan atentos a sus entornos mientras se trasladan.

El transporte público se yergue como principal impulsor de la autonomía en el contexto de movilidad de los y las NNJ, quienes se han enfrentado a experiencias tanto negativas como positivas.

Respecto a la vivencia personal y lo compartido en el espacio de viaje, es posible unificar sensaciones de satisfacción respecto a narrativas que reconstruyen recuerdos compartidos con un “otro” (hermano, abuela o amigo) y que define el tiempo biográfico del niño o niña como elemento central a visibilizar por parte de DTPM.

Finalmente, las experiencias de movilidad de niños, niñas y jóvenes de San Joaquín asociadas al caminar y a ser cuidadores constituyen información relevante para ser consideradas para los procesos de planificación, y que desde el Directorio pueden ser identificados y plantearse como desafío el incorporarlo en su quehacer.



2.5.2.- AJUSTES METODOLOGÍA E IMPLEMENTACIÓN TALLERES PARTICIPATIVOS

A partir de la experiencia de pilotaje se realizan ajustes a la metodología, tales como: simplificar etapas para una mejor gestión del tiempo junto a facilitar la atención y concentración de los y las participantes, para luego generar nuevos módulos de trabajo para una mejor distribución de las oportunidades de levantamiento de información y espacios de escucha. Por ejemplo, la etapa de la percepción de la imagen Red Movilidad se constituye como un momento de discusión más exhaustivo, y no como una instancia final de opinión de cierre (a diferencia de la primera versión con papelógrafos y post – it). De esta forma, la metodología de trabajo queda organizada de la siguiente manera:

Tabla N°2: Etapas metodología final talleres participativos para NNA

Etapa	Duración	Descripción	Recursos
Viaje	20-30 min	Traslado de NNA desde cierto punto de encuentro dentro de la comuna de Lo Espejo, en un bus exclusivo para ello. Además de facilitar el acceso a la actividad, esta instancia permite un acercamiento directo a la infraestructura móvil del Sistema Red, en torno al que se va a trabajar, además de una buena disposición a este.	Bus Red (facilitado por una empresa operadora Voy)
Recepción	10-15 min	Inscripción lista de asistencia y pegatina con el modo de traslado que utiliza en el viaje de la casa al colegio. En estos mismos stickers, se adjunta un número, a partir del cual se separarán los grupos de trabajo.	-Lista de asistencia -Sticker modo de transportes
Bienvenida	20 min	Se ubican a los y las participantes en un medio círculo, a partir del cual se presentan las personas responsables de la actividad (facilitadores/as, observadores/as, cuidadores/as). Una vez presentado el equipo, se realiza la dinámica "rompehielo" en contexto de transporte y movilidad. Finalizado el juego, se separan los y las participantes en grupos, de acuerdo con el número de su sticker.	-Sillas -Espacio al aire libre
Trabajo en mesas: construcción del personaje y mapeo colectivo	30 min	Se da inicio al trabajo en mesas. En una primera parte se presentan los y las participantes y se contextualizan los puntos esenciales del acuerdo de trabajo, los que giran en torno al respeto y el buen trato entre pares. Se inicia la creación del personaje, representativo de los y las participantes, los cuales serán utilizados para la realización del mapeo colectivo. El mapeo colectivo se realiza a partir de un establecimiento educacional al medio de la maqueta, mientras que, en las esquinas de la misma maqueta, van trazando el viaje de sus hogares hasta este colegio, es decir, es un mapeo al unísono, eligiendo ellos/as mismas la imagen de su vivienda de entre los distintos en láminas ilustradas, al igual que la ubicación.	-Papelógrafo en blanco con establecimiento educacional en medio. -Lápices de colores -Plumones de colores. -Ilustraciones de infraestructura de la ciudad. -Tijeras -Pegamento.

Etapa	Duración	Descripción	Recursos
Colación	15 min	Pausa para descanso y recarga de energías. Los y las NNA reciben sus colaciones, previamente al retomar el trabajo en mesas en su segunda sección. Se entregaron colaciones y se generó una pequeña dinámica de convivencia.	-Bolsas con colaciones
Trabajo en mesas: percepción imagen Red.	30 min	Finalizada la etapa del mapeo colectivo, se inicia el proceso de análisis de paraderos y buses Red, a través de imágenes estándar de ambas infraestructuras. A partir de estas, los y las participantes van compartiendo sus observaciones, experiencias y requerimientos respecto al sistema Red.	-Imágenes bus y paradas Red. -Plumones de colores.
Plenario final	30 min	Cada mesa elige uno o más representantes, quienes exponen los resultados de sus mesas, tanto del mapeo colectivo como de las imágenes de elementos centrales de la experiencia Red. Terminada la exposición, se agradece a los y las participantes, para finalmente entregarles presentes para agradecerles su participación.	-Papelógrafos trabajados. -Bolsas con imagen corporativa de Red y buses armables

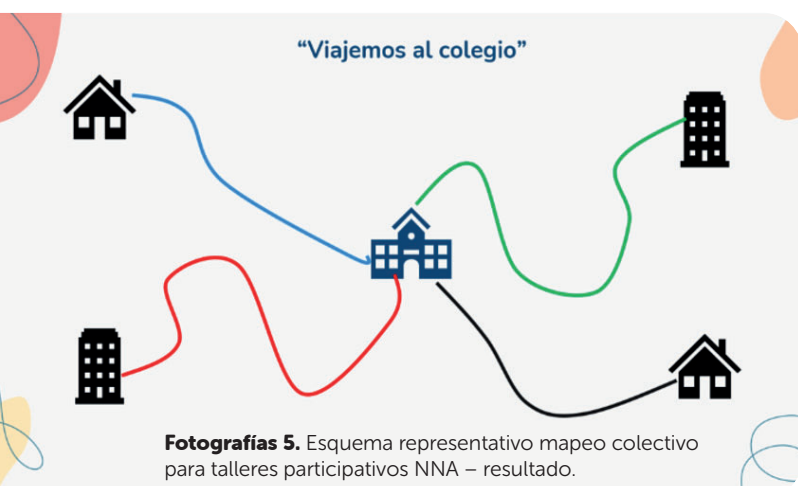
De esta forma, se sintetizan las etapas metodológicas prescindiendo de la etapa del armado de mochila y el umbral sensorial. Dicha decisión incide en entregar mayor protagonismo al trabajo de mapeo de trayectos, y no queda solo como una etapa más dentro del desarrollo de la instancia, sino que profundiza sobre las experiencias de viajes cotidianos, para ser relacionado a continuación con la reflexión en torno al uso de paradas y buses del sistema, secciones con la que se termina el trabajo propuesto de revisión de la movilidad.



MAPEO COLECTIVO DE TRAYECTOS:

Tal como se señaló previamente, a partir del mapeo colectivo del trayecto que las y los participantes realizan desde sus viviendas hasta sus establecimientos educacionales, se busca comprender su movilidad **desde una doble perspectiva: por una parte, considerando los modos de transporte utilizados y, por otra, analizando la experiencia de viaje como resultado de la interacción entre las y los NNA, su entorno y las condiciones de accesibilidad existentes.**

En este contexto, se espera identificar los modos de transporte más utilizados por los y las NNA, reconociendo **las formas de intermodalidad, los tiempos de traslado y las principales dificultades que se presentan durante el trayecto. Asimismo, se indaga en las percepciones y emociones asociadas a la experiencia de viaje, con el propósito de identificar aquellos factores que pueden obstaculizar o facilitar el desplazamiento, y que inciden, además, en las decisiones de movilidad, tales como evitar determinados espacios o personas.**



Adicionalmente, el análisis permite reconocer prácticas vinculadas al cuidado y autocuidado, así como interacciones espaciales relevantes, por ejemplo, la organización para recoger a compañeras y compañeros cercanos con el fin de realizar el viaje en conjunto hacia el establecimiento. Finalmente, al desarrollar este ejercicio de manera colectiva, fue posible que ellos/as mismos/as identificaran similitudes entre pares que incluso podrían influir en la modificación de sus patrones de movilidad, promoviendo la realización de viajes compartidos.

PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA IMAGEN RED (PARADAS Y BUSES):

La conversación en torno al sistema de transporte público Red se concreta como una etapa más dentro del trabajo en mesa, lo que permite indagar con mayor profundidad los requerimientos, necesidades y sugerencias de los y las NNA. De esta manera, se busca como resultado obtener una proyección del sistema desde la perspectiva de dicho grupo de interés, el que busca ser incorporado a la planificación de los servicios y a la gestión de mejoras del sistema.

Se pregunta en específico sobre los buses y las paradas del sistema, así como también sobre las vivencias resultantes del uso e interacción en ambas infraestructuras; consultando sobre elementos o situaciones que los hagan sentirse cómodos o incómodos, o qué les agrada o desagrada de la experiencia de tomar el bus y esperar en la parada.



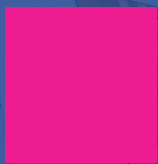
Fotografía 6. Ilustraciones representativas bus y paradas estándar para talleres participativos NNA.



De esta manera, con los ajustes metodológicos ya realizados, se inician las gestiones y coordinaciones para la implementación de los talleres participativos. Para aquello, se trabaja en conjunto con la Subsecretaría de la Niñez y las OLN de cuatro comunas del Gran Santiago.



03



RESULTADOS IMPLEMENTACIÓN TALLERES

■ ZONA NORTE Y SUR GRAN SANTIAGO:

3.1. PROCESO DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN CON DIFERENTES ENTIDADES PÚBLICAS:

A través del contacto con el equipo de la Subsecretaría de la Niñez, se inician los procesos de coordinación y gestión para dos instancias de participación dirigida a NNA, organizadas en dos zonas del Gran Santiago, norte y sur. Gracias a dicha colaboración, se realizó el contacto con cuatro Oficinas Locales de la Niñez de las comunas de La Cisterna, Lo Espejo, Recoleta y Renca, con quienes se concretaron dos instancias participativas. Por un lado, la zona sur de Santiago, donde participaron las OLN de La Cisterna y Lo Espejo, y, por otra parte, de la zona norte donde se trabajó con Recoleta y Renca.

De acuerdo con esto, se presentan los resultados de ambos talleres de forma simultánea, comparando resultados respecto a ambos territorios en análisis.

3.2. RESUMEN POR ETAPAS DE LOS TALLERES PARTICIPATIVOS EN LAS ZONAS SUR Y NORTE DE SANTIAGO:

Información general:

La primera instancia participativa se realizó en el sector sur de Santiago, y contó con la asistencia de representantes de los Consejos Consultivos de Niños, Niñas y Adolescentes de las comunas de La Cisterna y Lo Espejo. Esta actividad tuvo lugar el 5 de septiembre de 2025 en una sede deportiva de La Cisterna, ubicada en Sergio Ceppi 1137.

Por su parte, en el sector norte de Santiago, se trabajó en conjunto con las OLN de Recoleta y Renca. Esta instancia se desarrolló el día 21 de enero de 2026 en la Corporación Cultural de Recoleta, ubicada en Inocencia 2711.

A continuación, se muestra el número de participantes y la cantidad de mesas de trabajo realizadas.

Tabla N°3: Cantidad de participantes y mesas de trabajo de los talleres participativos zonas sur y norte de Santiago

Zona/Comuna	Total de participantes	Mujeres	Hombres	Mesas de trabajo generadas
Zona sur/La Cisterna – Lo Espejo	17	12	5	3
Zona norte/Recoleta - Renca	27	13	14	3

En comparación, el taller participativo de la zona norte tuvo mayor número de participantes que la zona sur, mientras que, en temas de sexo-género, en el taller de la zona sur el número de participantes mujeres es mucho mayor que el de hombres, a diferencia de la zona norte donde la diferencia es mucho más estrecha (una persona).

Viaje de acercamiento: al igual que en el piloto, en ambos casos (sur y norte) se planifica en colaboración con una empresa operadora de buses el traslado de NNA desde un punto estratégico de encuentro al lugar escogido para la actividad, en un bus dedicado exclusivamente para el grupo.

En todos los casos, los y las NNA que llegaron en bus viven un acercamiento directo a la infraestructura móvil del Sistema Red, en torno al que se va a trabajar, además de una buena disposición a este, y un mejor ánimo y cohesión grupal general. Las y los encargados de las OLN que viajaron con estos grupos reportaron impresiones positivas y cohesión del grupo. Se logra así el espacio introductorio de la actividad, tal como ocurrió en el piloto.

Recepción y bienvenida: adoptando las mejoras surgidas de la experiencia piloto, y, posteriormente, incorporando lo aprendido en la zona sur a lo desarrollado en la zona norte, estas etapas resultaron más expeditas y eficientes (asignación de número de grupo, encargados DTPM de la tarea de escritura de etiquetas, conteo y distribución) para poder comenzar por el trabajo central (mapeo). Respecto a la bienvenida, que se da con la dinámica rompehielo, se activó a los y las NNA para entrar al trabajo de mayor concentración en torno a recuerdos y reflexiones enmarcados en el mapeo de trayectos.

Los aprendizajes metodológicos de ambas experiencias fueron sistematizados por el equipo de trabajo para su consideración en futuros procesos, y se detallan en las conclusiones de este documento.

3.3. MAPEO COLECTIVO DE TRAYECTO Y LA EXPERIENCIA DE VIAJE:

El análisis de esta etapa se realiza de acuerdo con las preguntas gatillantes aplicadas por quienes facilitan el taller, a partir de las cuales se realiza el mapeo como tal.

¿Cómo te vas al colegio?: Modos de transporte

A partir de esta pregunta, se analizan tanto los modos de transporte utilizados para su viaje, como también las combinaciones de modo realizadas por los y las participantes. De esta manera, para la **zona sur de Santiago (La Cisterna y Lo Espejo)**, los modos más frecuentes utilizados corresponden a **caminata, bus y metro**, donde las combinaciones de modos más usados corresponden a **caminata- bus, o caminata-metro**.

Por otra parte, dentro de la **zona norte de Santiago (Recoleta y Renca)**, se identifican como modos predominantes **la caminata y el bus**, lo que se complementa con la combinación de dichos modos, es decir, **caminata-bus**.

Para ambas zonas analizadas, se identifica una predominancia del uso del bus y de la caminata como los principales modos para la realización del viaje. Cabe destacar que, **para el caso de la zona sur**, la mayoría de quienes participaron **vivían en sectores cercanos a sus establecimientos educacionales, por lo que la caminata es una acción importante para la movilidad**. Asimismo, el bus cumple un rol significativo en términos de accesibilidad, especialmente en comparación con el metro, considerando que no todas las personas cuentan con una estación cercana a su hogar, colegio u otro lugar habitual). Otro modo de transporte mencionado en la **zona Sur fue la bicicleta**. Las personas que mencionaron usar dicho modo manifestaron preocupación por la seguridad vial en ciertas esquinas peligrosas desde el punto de vista vial. De esta manera se puede observar que la bicicleta no es un modo ausente en la movilidad de los/as NNA en su cotidianidad.

El viaje de las viviendas hacia los establecimientos educacionales trae consigo algunos fenómenos a destacar, como es el caso de la **movilidad del cuidado**. Si bien, de acuerdo a las edades, en muchos casos los NNA van acompañados por una persona adulta a su cargo (madre, padre, abuelas), sobre todo en los viajes de ida, o acompañados por pares (amigos/as, compañeros/as) en ambos talleres, algunos participantes expresaron que se encargaban del viaje de sus hermanos más pequeños, o bien, compartían viajes con sus hermanos mayores.

Resulta interesante destacar una situación que se generó espontáneamente en el taller de zona norte, donde dos niñas participantes, a partir de sus relatos, identificaron que realizaban el mismo trayecto y, a raíz de ello, acordaron realizar su viaje juntas como forma de cuidarse y vincularse entre sí. Este ejemplo es interesante en tanto pone de manifiesto el hecho de que la movilidad no es el simple hecho de moverse una persona de un punto "A" a un punto "B" por fines productivos, sino que es un hecho social mucho más complejo, donde factores humanos pueden incidir en las decisiones que hacen real la movilidad¹⁰.



Fotografía 7. mapeos colectivos talleres participativos zona sur y norte Gran Santiago.



¿Cómo te sientes mientras viajas? Percepciones, emociones y experiencias

Al indagar sobre emociones y sensaciones asociadas a la experiencia de viaje, en la **zona sur** se identifica una percepción general de **buen ánimo**. No obstante, se reporta **cansancio y sueño por los horarios de entrada a los colegios**. Además, algunos participantes se identifican con estar siempre en alerta o preocupados por la responsabilidad de llevar a hermanos más pequeños al colegio. Por último, destacan como elemento relevante de sus recorridos **el ir escuchando música**.

"...con sueño, cansancio y frío, pero también con entusiasmo, felicidad y ganas de jugar Voleibol".

Junto con lo anterior, identifican situaciones, hechos, personas u otros elementos que **les llaman la atención, tales como plazas, almacenes, edificios abandonados y personas (o cierto perfil que identifican)**. Estos elementos son recurrentemente reconocidos durante sus desplazamientos, configurando referencias significativas que inciden en la construcción de su memoria y en la familiaridad de la experiencia cotidiana de la movilidad, traducibles desde sus relatos y cargadas de multiplicidad de significados (posibles de reconocer como positivos, negativos o neutros).

¹⁰La movilidad implica comprender el movimiento, así como las experiencias y los significados asociados. La forma en que habitamos las ciudades es creciente en movimiento, por lo que su inadvertencia deja muchos de los estudios urbanos que observan el habitar estático, incompletos en sus análisis. Esto mismo sucede con estudios de transporte, más bien centrados en la eficiencia del desplazamiento que en el conjunto de experiencias vinculadas a este; la movilidad excede dicha perspectiva". Cresswell, T. (2010). Towards a Politics of Mobility. Environment and Planning D: Society and Space, 28(1), 17-31. En Jirón e Imilán Ojeda, Quid 16 N°10 – dic. 2018-mayo 2019- (17-36).

*"Bueno, plazas ya no hay porque la rompen los niños, la rayan...". Dibuja un basurero aludido que encuentra mucha basura en su trayecto que le genera "asco". También le llama la atención que el trayecto que utiliza sea residencial"*¹¹

Por su parte, en la **zona norte**, se identifican emociones y percepciones asociadas a la **autonomía e independencia que el viaje les proporciona**. Junto con ello, la interacción constante que algunos participantes experimentan con sus pares o con quienes acompañan sus viajes se vuelve una **experiencia comunitaria y más alegre**. Al igual que en la zona sur, **la música es un elemento fundamental en la mayoría de los viajes**. Estas percepciones contrastan con emociones asociadas al **aburrimiento y cansancio, así como también, preocupación por delitos**.

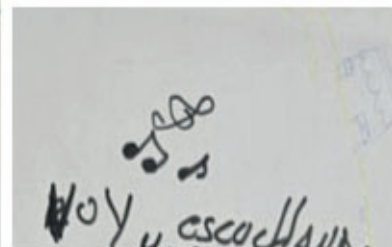
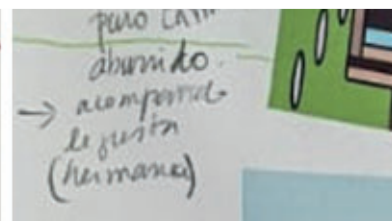
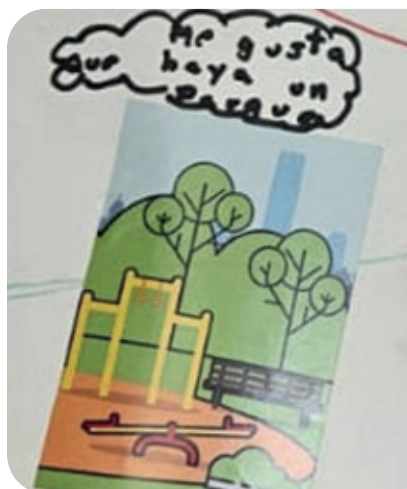
"Da miedo los paraderos poco iluminados, a veces en el techo hay personas indigentes durmiendo arriba"

Nuevamente, como en el caso de la zona sur, aparecen mencionados como hitos territoriales plazas, almacenes, algunos microbasurales y perros callejeros con sus significados asociados.

"Es como bonito no sé (...) pasar por la iglesia".



Fotografía 8. Detalle de personificación y experiencias de movilidad.



De esta manera, para ambos sectores, se reconocen percepciones y emociones ligadas al cansancio y el sueño de levantarse temprano para ir a clases, lo que se combina con sensaciones de alegría ligadas a las conversaciones con pares o bien por ir escuchando música durante sus trayectos. Asimismo, hacen hincapié en sensaciones de preocupación tanto por ir al cuidado de hermanos menores (por riesgos e incomodidad que ello puede implicar en el uso de los modos de transporte), como también por delitos que puedan ocurrir en el trayecto (no solo al cuidado de otros/as, sino también para sí mismos).

¹¹ Cresswell, T. (2010). Towards a Politics of Mobility. Environment and Planning D: Society and Space, 28(1), 17-31. Aguilar, M. Á. (2016). "El caminar urbano y la sociabilidad". Enfocado en la experiencia sensorial y social de caminar.

3.4 IMAGEN Y EXPERIENCIAS RED: PARADAS Y BUSES

A partir de imágenes de paradas y buses Red, los y las participantes identifican elementos que, desde su perspectiva, facilitan o dificultan sus experiencias de viaje, de acuerdo con la infraestructura Red, lo cual se describe a continuación.

¿Qué es lo que te hace sentir cómodo/a e incómodo/a en el paradero?

Así como se conversó sobre la experiencia de viaje en los buses, sus características, condiciones y conducción, se debate también sobre la infraestructura de paradas del sistema, para lo cual se identifican elementos valorados positivamente y otros por mejorar, los cuales son sistematizados en la siguiente tabla:

Tabla N°4: Sistematización aspectos valorables y a mejorar zona sur y norte talleres participativos.

Zonas/Comunas	Elementos positivos	Elementos por mejorar
Sur/La Cisterna – Lo Espejo	En general se identifican pocos elementos positivos respecto a la infraestructura de paraderos , destacando positivamente las paradas tipo refugio, que poseen elementos básicos como asientos y techos , así como también, valoran la información otorgada respecto a los recorridos. Solicitan el poder implementar el PIV de recorridos en camino, tal como hay en otras comunas.	Infraestructura: señalan la materialidad de los asientos, que son incómodos y resbaladizos, además, solicitan implementar más asientos a las paradas. Identifican también la necesidad de que todas las paradas, incluyendo las paletas, tengan techumbre, para refugiarse del clima, además de basureros. Seguridad: presencia de delitos y acoso en las paradas. Algunas paradas con falta de iluminación aumentan la sensación de inseguridad. Convivencia: personas que fuman en las paradas, personas que tiran basura, que los conductores muchas veces no paran en paraderos establecidos, hacinamiento en el espacio.
Norte/Renca – Recoleta	Infraestructura: presencia de asientos en paradas tipo refugio, el PIV que existen en algunas paradas, que anuncian los recorridos por llegar. Destacan la existencia de zonas pagas, así como también señalan, en algunos casos, el fácil acceso a ellas.	Infraestructura: la materialidad de los techos de las paradas, que no logra proteger del sol, la forma de los asientos que los hace incómodos, y que son pocos para la cantidad de personas que esperan. Falta de mantención y cuidado de las paradas. Las veredas en mal estado no permiten el acceso adecuado a las paradas. Convivencia: personas que ensucian las paradas, presencia de personas en situación de calle utilizando las paradas como viviendas. Mencionan algunos problemas con fiscalizadores en zonas pagas, quienes no han tenido buen trato. Seguridad: Paradas sin iluminación que se vuelven peligrosas en horarios nocturnos.

De esta manera, se encuentran bastantes **similitudes** con respecto a la imagen de las paradas del sistema en ambos talleres analizados. Si bien los **elementos positivos** no destacan mayormente, se señala la **presencia de refugios con asientos y techumbres** como algo valorado y que esperan encontrar en general, así como **los paneles de información variable (PIV) que anuncian los recorridos por llegar** y que se encuentran implementados en algunas paradas.

En cuanto a los **aspectos por mejorar**, estos se pueden agrupar, para ambos talleres, en elementos de **infraestructura, seguridad y convivencia en general**, donde destacan la materialidad de **los asientos, describiéndolos como incómodos y resbalosos**, solicitando a su vez, mayor cantidad, además, **se solicita incorporar basureros en todos los tipos de paradas** del sistema. En cuanto a convivencia, concuerdan en la **molestia ocasionada por las personas que tiran basura al suelo**, así como también en **el atochamiento de personas** que se genera en las paradas cuando hay alta demanda. Cabe destacar que, en el taller de zona norte, se señala la presencia de personas en situación de calle, donde observan la utilización de algunas paradas de buses como habitaciones. Finalmente, en cuanto a temas de seguridad, estos están relacionados con la exposición de los y las usuarios/as en las paradas que no poseen iluminación durante horarios nocturnos y que aumentan la sensación de inseguridad en el espacio público.

Sugerencias de mejora para infraestructura de las paradas:

Las sugerencias, por parte del **taller zona sur (La Cisterna – Lo Espejo)**, tienen relación con mejorar la información sobre recorridos, donde se pueda implementar paneles de información variable (PIV) en todas las paradas del sistema, anunciando los recorridos próximos a la parada. A su vez, sugieren implementar algún sonido de aproximación del bus hacia la parada, como una forma de alertar a las personas con visión limitada.

Por otra parte, en el **taller de zona norte (Recoleta – Renca)**, al igual que en el **taller de zona sur**, sugieren implementar una pantalla donde se avise la hora y la frecuencia de los buses. En cuanto a infraestructura, solicitan poder construir bebederos de agua potable en las paradas.

También hacen referencia a dispositivos de seguridad como, por ejemplo, luces automáticas sensibles al movimiento.

Cabe destacar que, para el taller de la zona norte, quienes participaron perciben cierta desigualdad territorial en la ciudad, respecto a la infraestructura de paradas en diferentes comunas:

"(...)también hay una injusticia (...) allá en Las Condes, sobre todo en esos lugares, generalmente hay más asientos y de todo. En cambio, acá (...) cuando es de una micro, no tienen asientos. Tienen muy pocos. Tienen dos o a veces no tienen".

"En las comunas con más recursos o menos populares, te encuentras efectivamente paraderos con decoraciones, temáticos, por ejemplo, hace tiempo hubo un paradero de Stranger Things, entonces... muchos, conozco muchos adolescentes de comunas como Conchalí, Quinta Normal, Renca que se van a sacar la foto muy lejos".

Otra sugerencia planteada es que las paradas incorporen diseños más artísticos, elaborados por la propia comunidad, los cuales aportarían identidad y "les darían personalidad" a los espacios.

Así, a partir del relato de los participantes del taller, es posible identificar cómo la infraestructura de transporte público —en este caso, las paradas— actúa como un elemento configurador del paisaje urbano, incidiendo positiva o negativamente en la calidad del espacio público. De este modo, elementos que a simple vista pueden parecer sencillos, como el brandeo publicitario de una parada, o la posible intervención artística de las mismas, ejemplifican cómo la infraestructura puede incentivar la movilidad y contribuir a la generación de identidad en el entorno urbano, expresada a través del propio paisaje asociado al transporte público¹².



Fotografías 9 papelógrafos imagen experiencia en paradas Red, talleres zona sur y norte del Gran Santiago.



¹² Sobre identidad asociada al transporte ver: Montoro, J. M., y Moreno Barreneche, S. (2021). Identidad latinoamericana y sistemas de transporte. Notas para una semiótica de las identidades geo-culturales. *deSignis*, 34, 67-82. <https://doi.org/10.35659/designis.134p67-82> "(...) en autobuses, trenes y metros de América Latina, no es extraño que el medio de transporte mismo —no solo las estaciones— sean espacios de interacción simbólica en un nivel mucho más profundo".

¿Qué es lo que te hace sentir cómodo/a e incómodo/a en el bus?

De acuerdo con esta pregunta, se identifican aspectos positivos y negativos de la experiencia en el uso de buses Red. Por ejemplo, para el sector sur de Santiago, en el taller realizado con los Consejos Consultivos de La Cisterna y Lo Espejo, quienes participaron identifican los siguientes factores, sistematizados en la siguiente tabla.

Tabla N°5: Sistematización aspectos del bus valorados y por mejorar zona sur y norte (talleres participativos).

Zonas/Comunas	Elementos positivos	Elementos por mejorar
Sur/La Cisterna – Lo Espejo	Comodidad y tecnología: ligado a los nuevos buses estándar Red, eléctricos, con aire acondicionado y USB. Son considerados modernos, cómodos y tecnológicos. Seguridad: asociado a la incorporación de cámaras dentro de los buses. Junto con ello, destacan la labor de las conductoras, a quienes describen como más preocupadas. Equipamiento: Destacan la incorporación del wifi y el aire acondicionado, como elementos valorables para viajar más cómodos.	Infraestructura: principalmente asociado al torniquete, como un obstáculo para el ingreso al bus. Así también destacan los asientos que son incómodos y que no poseen cinturón de seguridad, además de timbres que no funcionan y hacinamiento por poca amplitud de los buses. Seguridad: relativa a delitos dentro del bus. Convivencia: relacionado al hacinamiento en los buses, donde se generan discusiones entre pasajeros. Así mismo, señalan como un hecho común, la presencia de personas que escuchan música sin audífonos. Prácticas del conductor: relacionadas al manejo imprudente, así como también a malos tratos hacia escolares.
Norte/Reñca – Recoleta	Nuevos buses: valoran la electromovilidad como motor fundamental para la descontaminación, así como también el aire acondicionado, el wifi y puerto USB para cargar celulares por la comodidad. Destacan también el escaso ruido realizado por los buses. Accesibilidad universal: representado por la rampa de acceso y el espacio que existe dentro del bus para las personas usuarias de sillas de ruedas. Labor de las conductoras: valoran positivamente la incorporación de conductoras (mujeres) al sistema.	Frecuencia de servicios: se hace referencia a ciertos servicios que poseen mayor demora en su operación. Convivencia: mencionan hacinamiento dentro de los buses, personas que evaden el pasaje, personas usuarias que no cuidan los buses nuevos, discusiones dentro del bus. Conducción: señalan conductas de mala disposición de conductores hacia escolares como no detenerse en las paradas, junto a otros problemas como manejo a alta velocidad y “frenazos” (siendo especialmente riesgoso para los más pequeños y NNA que realizan movilidad del cuidado). Seguridad: mencionan los delitos dentro del bus, lo que se ve incrementado en horarios nocturnos (algunos/as NNA mencionan haber sido víctimas de asalto en su barrio). Infraestructura: elementos tales como pasamanos y manillas en una altura que no permite ser utilizados por niños y niñas de baja estatura. Muchas veces el aire acondicionado no funciona, por lo que se debería permitir el abrir ventanas. El torniquete como barrera para la libre circulación.

De acuerdo con el cuadro anterior, es posible encontrar similitudes en cuanto a la experiencia de viaje dentro de los buses Red para ambas zonas (incluso, la experiencia no es muy diferente a la recogida en el piloto), identificando como elementos positivos el cambio de flota y los buses eléctricos, presencia de wifi, USB, aire acondicionado y cámaras. Asimismo, se reconoce la labor de las conductoras como personal más empático y con una conducción más cuidadosa, lo que otorga una sensación de seguridad.

Es relevante señalar que, en los talleres (desde la experiencia piloto) emerge de manera recurrente la preocupación por situaciones de acoso vividas o potenciales en el transporte público, frente a las cuales quienes lo mencionan expresan temor. Esta inquietud es manifestada principalmente por participantes mujeres de mayor edad, quienes la reconocen como parte integrada de su experiencia cotidiana. Este tipo de experiencias puede contribuir a desincentivar el uso del transporte público a lo largo de sus trayectorias de vida, situando la seguridad como un eje clave a considerar en el diseño, planificación y organización del transporte público como espacio seguro.

En este mismo marco, y desde una mirada más concreta sobre la experiencia cotidiana de viaje, los y las participantes identifican una serie de elementos comunes en ambas zonas que requieren mejora y que inciden directamente en la percepción de seguridad, comodidad y trato dentro del sistema. Se identifica al torniquete como una barrera para la libre circulación al interior del bus, enfatizando (desde una perspectiva empática) las dificultades de acceso que enfrentan especialmente las personas adultas y aquellas en situación de discapacidad. Junto a ello, se señala la conducción poco responsable y ciertas prácticas de algunos conductores hacia escolares, quienes relatan que en ocasiones el bus no se detiene cuando ellos lo solicitan, únicamente por su condición de estudiantes. A estos factores se suman el hacinamiento al interior del bus y la percepción de inseguridad frente a eventuales delitos.

Sugerencias de mejora para infraestructura del bus:

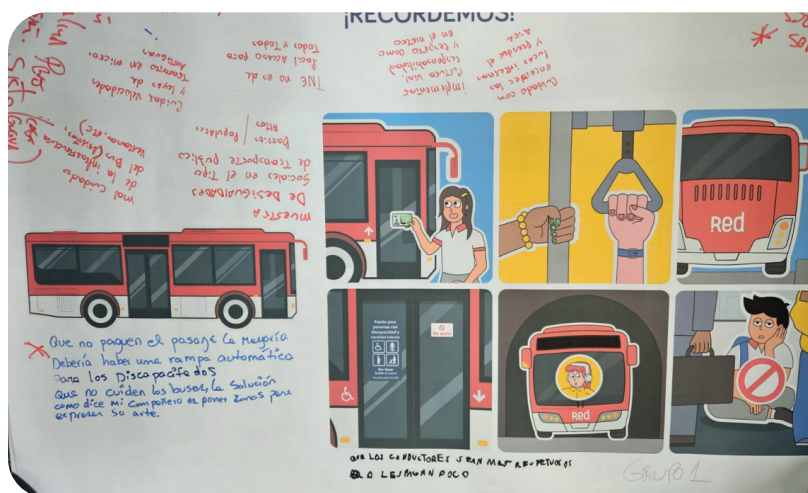
Para el caso del taller zona sur (La Cisterna – Lo Espejo), las sugerencias más relevantes se refieren a la información sobre el tiempo de espera del bus, a través de una pantalla digital, como los paneles de información variable (PIV). Por otra parte, sugieren incluir personal adicional dentro del bus, una especie de asistente del conductor/a para que ayude con el orden y el acceso de las personas con dificultades de movilidad.

En el taller de zona norte (Recoleta y Renca), se sugiere tener la posibilidad de un “saldo de emergencia” para la TNE, como una manera también para disminuir la evasión. En cuanto a la accesibilidad, surgió la propuesta de instalar una rampa automática y más desarrollo de tarjetas bip! temáticas.

Encuesta grupo zona Sur:

Una acción ejemplificadora de participación ciudadana que resulta pertinente destacar es la iniciativa de autogestión desarrollada de manera autónoma por NNA del taller de la zona Sur. En particular, participantes del Consejo Consultivo de La Cisterna, anticipándose a la temática que se abordaría en el taller, decidieron recabar previamente la opinión de sus pares con el propósito de incorporarla a la discusión.

Para ello, diseñaron y aplicaron una encuesta de percepción en sus establecimientos educacionales, orientada a conocer las opiniones de niños, niñas y adolescentes sobre el transporte público. Los cuestionarios recopilaron información de personas con edades entre los 5 y 16 años, incorporando además algunos casos excepcionales de mayor edad. A través de preguntas cerradas y abiertas, los y las participantes evaluaron aspectos como la seguridad, la frecuencia y la limpieza del transporte público, tanto en buses como en metro.



Las respuestas revelan preocupaciones comunes sobre el hacinamiento, los malos olores y el ruido, mientras que destacan el deseo de contar con mejor infraestructura y mayor orden. En conjunto, estas fuentes ofrecen una visión directa de cómo este grupo experimenta la movilidad urbana en la capital chilena, coincidiendo consistentemente con el resultado de los talleres ya revisados.

Además de lo anterior, la información por parte del Consejo se complementa con la entrega de dibujos (estrategia para recoger las percepciones de los niños y niñas menores de cinco años), a través de una serie de dibujos creativos que plasman cómo imaginan que debería ser su bus de transporte público ideal. Las ilustraciones reflejan una gran diversidad de colores y formas, acompañadas de la información personal de cada participante, como su nombre, edad y nacionalidad. Esta iniciativa busca integrar la perspectiva del grupo de primera infancia sobre la movilidad de la ciudad. El conjunto de ilustraciones resalta la importancia de la expresión artística como herramienta para comprender las necesidades y deseos de los ciudadanos más jóvenes.

CONSEJO REGIONAL DE LA SANTIAGO ROSA

Encuesta de percepción del Transporte Público en Santiago de Chile para niños y niñas de 9 a 16 años.

Nombre: _____ Género: *masculino* Curso: *7º*

Edad: *12* Nacionalidad: *Chile*

En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy mal" y 5 es "Muy bien", ¿cómo calificarías tu experiencia general en el transporte público (buses y metro)?

☐ 1 (Muy mal)

☐ 2 (Mal)

☐ 3 (Normal)

☐ 4 (Bien)

☒ 5 (Muy bien)

¿Con qué frecuencia usas el transporte público?

siempre

DIBUZA CÓMO SERÍA TU BUS RED IDEAL:

MATILDA



Los niños y niñas ven en el bus mucho más que un vehículo. Lo decoran con elementos alegres (flores, estrellas, animales, paisajes), características imaginativas (cantidad de ruedas, diversidad de colores, formas variadas), y elementos humanos y emocionales (personas en el bus, caras sonrientes, ventanas con formas de corazón).



04

■ CONCLUSIONES:

04

Las conclusiones se dividen en tres ámbitos, de acuerdo con las especificaciones revisadas en este documento. De esta manera, se presentan las conclusiones de la siguiente forma:

4.1 APRENDIZAJES METODOLÓGICOS:

General:

Desde el pilotaje de la metodología creada, hasta la implementación de los talleres, se realiza una etapa de evaluación de la jornada por parte de los equipos encargados (DTPM, OLN, Subsecretaría de la Niñez para los talleres, con Cecrea para el Piloto). Se considera una etapa importante como cierre formal del taller, ya que permite obtener la mirada de todas las personas adultas involucradas en la implementación, lo que enriquece el análisis de la metodología, su desarrollo y resultados.

De lo anterior, se obtienen visiones que permiten mejorar el taller en su planificación, incorporar nuevas estrategias o contenidos, detectar oportunidades, además de realizar ajustes de temas o etapas que pueden estar siendo menos relevantes de incluir de acuerdo a los objetivos de la actividad.

De acuerdo con estas evaluaciones, se concluye precisamente la necesidad de revisar y ajustar ciertos elementos.

Uno de los primeros aprendizajes fue la **simplificación de las etapas del taller**, relacionadas con la necesidad de realizar **ajustes del tiempo** de ejecución. De esta forma, se decide eliminar las etapas de la Recepción 1, (animómetro, armado de mochila en donde, y túnel sensorial descritos anteriormente). Estos ajustes se realizan no por falta de efectividad o problemas de las actividades en sí mismas, sino por priorizar un desarrollo más profundo de la etapa de trabajo donde se recoge la experiencia de movilidad propiamente tal.

Esto último se encuentra relacionado con otro ajuste de los **recursos materiales** que se necesitan para realizar el taller: al simplificar etapas, se simplifican **también costes**.

Otro aprendizaje se dirige al trabajo en mesas, donde la **división por grupos se ajusta a una cantidad menor de NNA** en cada uno (ideal de seis, máximo de ocho participantes por mesa). Esto permite lograr una adecuada participación, fluidez de la conversación y mejor concentración en el trabajo.

Sumado a lo anterior, se destaca la importancia de contar con **instituciones especializadas en el trabajo con niñez que respalden y apoyen la realización del taller**, lo que permite facilitar la obtención de autorizaciones del trabajo con los grupos de NNA, contar con personal especializado en el trabajo con niñez, como también recibir y entender de mejor manera a los y las participantes, ya que, al trabajar con los grupos desde antes, cuentan con cierta cercanía hacia ellos y ellas por su contacto frecuente y directo (Consejos consultivos, en el caso de OLN). Además, el trabajo colaborativo con este tipo de instituciones permite contar con espacios adecuados para el trabajo con NNA.

Por otra parte, también se destaca positivamente **el planificar terrenos, previos a la implementación, de reconocimiento del espacio facilitado** para la realización del taller, pues permite adelantarse a la organización de la actividad, la distribución de grupos y etapas de trabajo en el espacio, y otros detalles logísticos que pueden ser relevantes para la implementación.

De las OLN sugieren incorporar **a los NNA en la etapa de diseño** (específicamente a través de los consejeros), permitiéndoles un rol más protagónico para cumplir a mayor cabalidad el ciclo de participación. Lo anterior aportaría a un mejor funcionamiento del taller, donde todas las partes interesadas tendrán un conocimiento e incidencia previos a la actividad, logrando así un mayor involucramiento y sentido para los mismos. Se debe considerar que, de realizar esta incorporación, se requiere más tiempo para las etapas de preparación, lo que puede incidir en los plazos de implementación.

Otra sugerencia interesante y fácil de implementar, es realizar una **evaluación de la actividad** por parte de quienes participaron, mediante una encuesta al cierre del taller, así como a través de un trabajo posterior del mismo Consejo en sus sesiones.

Se identifica también la importancia del espacio de **difusión comunicacional**: como ejemplo, en el caso de Recoleta, se realizó una entrevista en la radio y publicación en redes sociales; ambas instancias fueron un buen ejemplo de dar a conocer lo realizado, su importancia, reconocimiento de quienes participaron además de motivar a otras personas a involucrarse en este tipo de instancias cuyo objetivo final es el aporte al bien común.



Por etapas del taller:

Logística: se reconoce la necesidad de cumplir con los tiempos planificados de llegada y espera al iniciar la actividad, a fin de evitar retrasos. Asimismo, se identifica la importancia de contar con claridad respecto a los roles del equipo humano encargado de la actividad, buscar estrategias de acogida para los y las NNA que lleguen con una actitud más tímida (siempre desde el respeto de las características y los deseos individuales de cada NNA), tales como incorporar el rol de un maestro de ceremonia que dé la bienvenida al grupo, y brinde continuidad a las distintas etapas de la actividad, mediante la entrega de información, explicaciones y contención a los niños/as en torno al objetivo de la actividad (encuadre permanente). Junto con ello, se necesita resguardar la adecuada distribución del material, tanto general como por mesas de trabajo, a fin de prevenir interrupciones en el desarrollo y flujo de la actividad.

Así mismo, se destaca la dinámica “rompehielo” como una instancia positiva dentro del taller, ya que permite movimiento, activación, y reconocimiento inicial de los y las participantes, lo cual facilita la disposición para el trabajo más reflexivo de las mesas.

Trabajo en mesas primera parte: se identifica la importancia de asegurar que en todas las mesas de trabajo se recuerde el objetivo de la actividad, así como también los acuerdos de trabajo (escucharse entre participantes, tener una actitud respetuosa, entre otros). Los materiales para realizar el mapeo colectivo deben tener el tamaño adecuado para que las láminas de ilustración puedan distribuirse bien en el espacio del papelógrafo donde se realiza el mapeo (relación proporcional entre el tamaño de las láminas y la superficie de papel donde se ubican).

Trabajo en mesas segunda parte: para todo el trabajo en mesas incorporar un tercer facilitador que sea consejero NNA; es algo que se observó se daba espontáneamente en la dinámica de trabajo con ellas/os. Esto podría aportar fluidez al trabajo, dada la validación entre pares, y en el sentido más completo de la participación.

Plenario: se rescata la importancia de este espacio, donde se da el reconocimiento de los otros/as y el compartir experiencias y opiniones. Es una oportunidad de práctica de la expresión en público y de apoyo entre pares. Junto con ello, se destaca el respeto de cada persona con sus diferencias, y el no forzar a nadie a hacer lo que no quiere.

4.2 CONCLUSIONES RESULTADOS TALLERES ZONA SUR Y NORTE:

En cuanto a los resultados de ambos talleres, se pueden identificar un conjunto de patrones comunes en la experiencia de viaje de niños, niñas y adolescentes, así como diferencias territoriales que influyen en sus percepciones, emociones y necesidades respecto del sistema de transporte público Red.

Composición de quienes participaron: el taller participativo en zona norte (Recoleta – Renca), convocó un mayor número de participantes, con un total de 27 participantes, diferenciándose del taller zona sur (La Cisterna – Lo Espejo) que convocó un total de 17 personas. Ahora bien, la composición en cuanto a sexo-género muestra que, para el taller de zona norte, existe una distribución casi homogénea (13 mujeres y 14 hombres), a diferencia del taller en zona sur, donde la mayoría de las participantes eran mujeres (12 mujeres y 5 hombres). En consecuencia, se podría buscar una convocatoria más equitativa en cuanto a participación según sexo-género.

Experiencia de viaje y modo de transportes:

Antes de realizar el análisis de los resultados por taller, resulta relevante destacar que, al momento de relatar sus experiencias, cada NNA demuestra una notable claridad respecto de su cotidianidad en el contexto de los viajes que realizan. En este sentido, son capaces de entregar ricos y precisos detalles sobre sus vivencias, impresiones, opiniones e ideas, muchas de ellas frescas e innovadoras, en torno a su propia movilidad.

Lo anterior pone de manifiesto la riqueza de la participación de NNA como sujetos activos y con capacidad de aporte social, permitiendo relevar información valiosa para una mejor gestión y planificación de la política pública. De este modo, se evidencia la importancia de escuchar sus voces, valorarlas e integrarlas en la institucionalidad, en este caso, en el quehacer del DTPM.

Predominancia de la caminata y el bus en la movilidad: en primer lugar, se observa que en ambos territorios los modos de transporte predominantes para el traslado a los establecimientos educacionales corresponden a **caminata y bus**, lo que da cuenta de una fuerte dependencia del transporte público y de desplazamientos activos en la vida cotidiana de los y las participantes. En la zona sur se suma **el uso del metro y sus combinaciones**, lo que se relaciona con una mayor proximidad entre las viviendas y los establecimientos educacionales, reforzando el rol de la caminata como modo central de movilidad escolar. En la zona norte, en cambio, **la combinación caminata–bus se presenta como la más recurrente**.

Sueño y cansancio vs. bienestar entre pares: respecto a **las emociones y percepciones asociadas al viaje**, ambos talleres convergen en la caracterización de una experiencia ambivalente. Por una parte, se evidencian sensaciones de **cansancio y somnolencia, vinculadas principalmente a los horarios de ingreso a clases que son muy temprano de mañana; por otra, emergen percepciones de alegría y bienestar asociadas a la interacción con pares y al uso de la música como recurso de acompañamiento durante el trayecto.**

No obstante, emergen **características particulares en cada zona**. En la **zona sur** la **sensación de alerta y responsabilidad** se manifiesta con mayor intensidad, particularmente con relación a la movilidad del cuidado, donde varios participantes relatan asumir el acompañamiento o la responsabilidad por el traslado de hermanos y hermanas menores. En contraste, en la zona norte se enfatiza con mayor fuerza la **autonomía e independencia** que otorga el viaje, así como su **dimensión comunitaria**, destacándose prácticas de acompañamiento entre pares como estrategia de cuidado mutuo (aunque la movilidad del cuidado no se encuentra ausente). Esta diferencia puede explicarse, en parte, por la mayor edad promedio de quienes expresan estas ideas, que además son parte de los Consejos Consultivos.

Percepción imagen y experiencia Red: paradas

En cuanto a la infraestructura de paraderos, ambos talleres coinciden en señalar una valoración limitada de los elementos existentes.

Valoración de refugios y PIV: se reconoce como **positivo, cuando está presente el uso de paraderos tipo refugio con asientos y techumbre, así como la existencia de pantallas informativas en algunas paradas**. No obstante, las deficiencias superan ampliamente los aspectos positivos en ambos territorios.

Infraestructura insuficiente y desigual: se reiteran **problemas de incomodidad de los asientos, insuficiencia de mobiliario, falta de mantención, escasa iluminación y ausencia de limpieza y basureros**, lo que impacta tanto en la comodidad como en la percepción de seguridad.

Elementos particulares en cada sector vuelven a emerger en este ámbito: mientras en la **zona sur** se enfatiza la **precariedad general de la infraestructura** y la necesidad de **mejorar la información disponible en los paraderos**, en la **zona norte** se visibilizan con mayor fuerza situaciones asociadas a la convivencia, como el **uso de paraderos por personas en situación de calle, conflictos con fiscalizadores y dificultades de acceso** producto del mal estado de veredas. Asimismo, en el taller de la zona norte se instala explícitamente la percepción de desigualdad territorial, comparando la infraestructura de comunas populares con aquella existente en comunas de mayores recursos.

Percepción imagen y experiencia Red: buses

En relación con la experiencia de viaje en los buses del sistema Red Movilidad, se identifican similitudes claras entre ambos talleres.

Valoración de buses eléctricos y su tecnología: en ambos territorios se **valora positivamente la incorporación de buses eléctricos y su estándar tecnológico, destacando aspectos como la comodidad, el aire acondicionado, el wifi, los puertos USB y la presencia de cámaras de seguridad.**

Asimismo, existe una **percepción transversal favorable hacia la labor de las conductoras**, asociada a una conducción más empática y una mayor sensación de seguridad.

Hacinamiento e inseguridad: tanto en la zona sur como en la norte se evidencian **problemáticas compartidas** que afectan negativamente la experiencia, tales como el **hacinamiento, la percepción de inseguridad ante delitos, y las prácticas de conducción inadecuadas** o discriminatorias hacia escolares.

Accesibilidad y frecuencia: se evidencian diferencias de énfasis de las críticas, ya que en la **zona sur destaca el torniquete como una barrera física importante para el desplazamiento al interior del bus**, así como la incomodidad de los asientos y fallas en los timbres. En la **zona norte**, en cambio, **se enfatizan problemas de frecuencia de los servicios, dificultades relacionadas con la accesibilidad universal, y elementos de diseño interior** como pasamanos y manillas ubicadas a una altura poco adecuada para niños y niñas.

Mejoras: Información y facilidad de pago

Finalmente, las sugerencias de mejora recogidas en ambos talleres refuerzan estas conclusiones. En ambas zonas se relevan aspectos igualmente importantes. Por ejemplo, en la **zona sur**, las propuestas se orientan principalmente a **fortalecer la información y el acompañamiento durante el viaje**, mientras que en la **zona norte** se priorizan medidas de **flexibilidad tarifaria, accesibilidad y seguridad**. En conjunto, estos resultados evidencian que, si bien existen problemáticas comunes en la experiencia de movilidad de niños, niñas y adolescentes, las respuestas y soluciones deben considerar las particularidades territoriales, incorporando un **enfoque de equidad, accesibilidad y cuidado en el diseño y operación del sistema de transporte público.**

4.3 ¿CÓMO RECOGE DTPM ESTOS RESULTADOS?

A continuación, se sistematiza en una tabla los ámbitos de interés identificados desde los resultados de los talleres, la cual expone las necesidades a abordar, agrupadas según ámbito y ubicación de la experiencia, junto con el tipo de gestión, proyecto, iniciativa o normativa contractual con el que se trabaja o aborda, de acuerdo con las herramientas, recursos y condiciones con las que cuenta el sistema hoy.

Tabla N°6: Requerimientos relativos a paradas, extraídos de los resultados de los talleres, y su correspondiente gestión en DTPM

Ámbito	Solicitud o necesidad	Cómo lo abordamos en DTPM
INFRAESTRUCTURA	Techumbres en todas las paradas para poder refugiarse ante fenómenos climáticos. Mantenimiento y limpieza de paradas y manejo de residuos. Mejorar y mantener iluminación de todas las paradas.	Análisis permanente de las condiciones de las paradas. Plan de mantenimiento de paradas con Municipios (en la mayoría de comunas de la ciudad).¹³ Manual de paradas 2025: criterios de diseño emplazamiento y dimensionamiento (Dtpm.cl)¹⁴ Revisión permanente de requerimientos de personas usuarias que llegan a través de los canales de atención.¹⁵
SEGURIDAD ANTE DELITOS	Situaciones de delito y acoso: percepción de inseguridad en momentos de hacinamiento o por iluminación insuficiente.	Paradas seguras y accesibles con perspectiva de género¹⁶ Plan de mantenimiento de paradas con Municipios (en la mayoría de comunas de la ciudad).
CONDUCCIÓN	Reducir la NO detención en parada: experiencias habituales hacia estudiantes.	Inducciones a nuevo personal y capacitaciones iniciales en calidad de atención, lo que incluye la correcta detención en parada para prestar el servicio.¹⁷ Índice de Calidad de atención (ICA) donde se evalúa específicamente que el conductor/a detenga correctamente el bus.¹⁸ Gestión de reclamos por no detención en parada: descuentos a empresas.¹⁹
INFORMACIÓN	Actualización y mejoras de la información de recorridos: pantallas de información en todas las paradas.	Monitores de información en terreno (orientan sobre uso del sistema, sobre cambios y nuevos recorridos).²⁰ Paradas seguras y accesibles con enfoque de género

¹³ El Plan de Mantenimiento de Puntos de Parada corresponde a una iniciativa de inversión financiada por el Directorio de Transporte Público Metropolitano. Para su materialización, se han suscrito convenios mandatos con 30 municipalidades de la Región Metropolitana para que ejecuten la puesta a punto, mantención rutinaria y conservación reactiva en cada uno de los Puntos de Parada de sus comunas. Para la ejecución de dichas labores los municipios deben licitar públicamente la contratación de estos servicios. <https://www.dtpm.cl/index.php/infraestructura/refugios-y-puntos-de-parada>

¹⁴ Manual disponible para descarga en [https://www.dtpm.cl/descargas/manuales/Manual%20de%20paradas%20DTPM%20\(06-03-26\)%20alta.pdf](https://www.dtpm.cl/descargas/manuales/Manual%20de%20paradas%20DTPM%20(06-03-26)%20alta.pdf)

¹⁵ Canales oficiales de atención, disponibles las 24 horas, los 365 días del año: Teléfonos de contacto: 800 73 00 73 (gratuito desde teléfonos fijos) o 600 730 00 73 (desde celulares o regiones, aplica costo de llamada local) y la App de Red Metropolitana de Movilidad (de descarga gratuita en Google Play o App Store).

¹⁶ Iniciativa que busca mejorar la experiencia de viaje de las personas usuarias y elevar la calidad de la infraestructura de los puntos de parada. Entre sus principales objetivos están: otorgar mayor sensación de seguridad, accesibilidad universal, inclusión de personas con alguna condición que dificulte su acceso al punto de parada y su información. Su ubicación se encuentra en puntos cercanos a equipamientos asociados a la movilidad del cuidado, o a viajes como ir al municipio, centros de salud, establecimientos educacionales, centros cívicos, estaciones de Metro, etc. Sus componentes son: panel o pantalla de información variable (PIV), la información que entrega el PIV, y en algunos casos, botón de alerta que se utiliza en caso de que exista conexión con seguridad ciudadana municipal. Ver en [https://www.dtpm.cl/descargas/manuales/Manual%20de%20paradas%20DTPM%20\(06-03-26\)%20alta.pdf](https://www.dtpm.cl/descargas/manuales/Manual%20de%20paradas%20DTPM%20(06-03-26)%20alta.pdf)

<https://www.dtpm.cl/index.php/infraestructura/proyectos-destacados>

¹⁷ Los conductores nuevos o sin experiencia previa deben realizar un plan de inducción de al menos noventa (90) horas antes de iniciar servicios comerciales. Los temas obligatorios de dicha inducción son: Calidad de servicio y atención al usuario, manejo de conflictos, seguridad en la conducción, mantenimiento del bus, técnicas de conducción eficiente y segura, y normativa de transporte.

¹⁸ ICA es una métrica del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM). Mide el nivel de servicio y atención en ruta (como detención en paradas o información visual). Ver detalle de su medición en: https://www.dtpm.cl/descargas/contratos/Rex%205180%202022%20aprueba%20instructivos_firmado_JMA.pdf

¹⁹ Los últimos contratos con las empresas operadoras, indican que una expedición (ruta completa realizada por un recorrido) se considera no válida si el bus no transporta pasajeros teniendo capacidad para ello, específicamente por la no detención y no prestación del servicio cuando un usuario lo solicita. Los reclamos de usuarios por no detención, una vez validados, pueden generar descuentos en la remuneración mensual del concesionario (con tope actual de 1,5%).

²⁰ Los Monitores en terreno corresponde a un equipo de personas que entrega apoyo en atención e información a las personas usuarias, con el fin de asistir a los pasajeros durante eventos, cambios de recorridos o campañas masivas.

Tabla N°7: Requerimientos relativos a buses, extraídos de los resultados de los talleres, y su correspondiente gestión en DTPM

Ámbito	Solicitud o necesidad	Cómo lo abordamos en DTPM
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y SEGURIDAD ANTE ACCIDENTES	Torniquete considerado como una barrera de acceso (preocupación por personas con movilidad reducida). Cinturones de seguridad para las personas en cada asiento Pasamanos y manillas que consideren alturas más bajas para NNA	Protocolo para conductores/as, sobre el correcto uso de apertura de la segunda puerta, el cual indica que, para personas de cuarto año de enseñanza básica e inferiores, además de personas con discapacidad o movilidad reducida pueden acceder al bus por la segunda puerta.²¹ Implementación de validador de la segunda puerta: para mejorar la accesibilidad de personas con movilidad reducida.²² Plan Red Movilidad de Accesibilidad Universal (PRAU), donde se recogen planes y proyectos para mejoras en la accesibilidad universal del sistema.²³
SEGURIDAD ANTE DELITOS	Delitos, agresiones y acoso dentro del bus a NNA y/o estudiantes	Prevenir situaciones de acoso: protocolos de atención y denuncia (información en la cenefa de buses, cámaras de seguridad). ²⁴
CONVIVENCIA	Bus lleno, hacinamiento que generan situaciones problemáticas	Análisis y monitoreo de la demanda y capacidad de los buses: ajustes de acuerdo con las necesidades. ²⁵
COMPORTAMIENTO DEL CONDUCTOR	Conducción imprudente Malos tratos a estudiantes	ICA e Índice semestral de reclamos y requerimientos sobre comportamiento del personal de conducción e incidentes: reuniones de alerta con empresas operadoras.²⁶ Gestión de la velocidad: establecimiento de bloqueo de velocidad del bus a 50 km y monitoreo de velocidades. Mesa de trabajo de Convivencia Vial con empresas del sistema: manejo responsable, monitoreo de velocidades y análisis de incidentes: Guía de Virajes*. Descuentos por excesos de velocidad.²⁷ Capacitaciones constantes al personal de conducción: DTPM y empresas operadoras.²⁸

²¹ Se establece el procedimiento base para la operación del torniquete en buses del sistema de transporte de Santiago, <https://www.dtpm.cl/descargas/manuales/Rex%203250%202017.pdf>

²² Validador en la segunda puerta es una medida oficial del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) y el Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM). Su objetivo es facilitar el pago del pasaje a personas con movilidad reducida y combatir la evasión en Red Movilidad. Este plan comenzó como un piloto y luego se expandió debido a sus buenos resultados.

²³ El PRAU es una hoja de ruta que orienta el diseño y la operación del sistema, para garantizar el acceso universal de todas las personas, promoviendo la participación activa en la vida urbana de forma segura, autónoma y equitativa. El plan establece acciones para mejorar aspectos infraestructurales, operacionales, tecnológicos, informativos, comunicacionales y educativos. El proyecto fue aprobado por REX N°1187/2026. Ver en: https://www.linkedin.com/posts/conoce-el-primer-plan-red-movilidad-de-accesibilidad-ugcPost-7437241202665717763-Z87v/?utm_source=social_share_send&utm_medium=android_app&rcm=ACoAACL6sP0BvoYDizyRI0BmFoz7n_AN7yppgqAg

²⁴ Existe una Guía de Recomendaciones para la acogida y tratamiento de casos de acoso sexual en el sistema Red Movilidad, elaborada por el DTPM. En ella se realiza una serie de recomendaciones sobre acciones, además de entregar herramientas al personal de las empresas concesionarias que están en contacto con personas usuarias. Se trata de otorgar un estándar que facilite la atención de casos de violencia y acoso sexual a los que se pudiesen ver enfrentados durante la realización de sus labores como personal del transporte público.

²⁵ El Programa de Operación es definido expresamente como el instrumento que regula los servicios dependiendo de las condiciones de demanda y otros eventos que afecten el transporte. Implica la realización de ajustes por comportamiento de demanda y la evaluación de necesidades: el Ministerio realiza evaluaciones preliminares de las necesidades de los usuarios para analizar la pertinencia de las propuestas de cambios en el PO.

²⁶ Ver nota n°17. No cumplir con las disposiciones establecidas en el Sistema de Reclamos o en su propio servicio de atención se sanciona como una falta. La desviación negativa en el Índice Semestral de Reclamos sobre el comportamiento del personal se sanciona con una multa.

²⁷ El objetivo de la mesa es mejorar la convivencia vial entre los conductores/as de buses hacia los modos vulnerables para disminuir la tasa de siniestros viales, poniendo especial énfasis en aquellos con consecuencias fatales, junto con promover los desplazamientos sostenibles y la intermodalidad. En el marco de la mesa, se han generado iniciativas como la "Guía de recomendación de virajes", orientadas a fortalecer los conocimientos del personal de conducción y para reforzar prácticas de conducción segura, poniendo especial énfasis en la protección de los usuarios y usuarias más vulnerables. Estos materiales buscan prevenir conductas de riesgo, corregir aprendizajes inadecuados y promover una cultura de convivencia vial basada en el respeto y la seguridad y la corresponsabilidad cuyo propósito es mejorar la experiencia de viaje de las personas. Por otra parte, los contratos de concesión de Red Movilidad incluyen multas y descuentos a las empresas operadoras por faltas graves, como el exceso de velocidad. Mediante sistemas de monitoreo telemático y GPS, el DTPM registra eventos de aceleración indebida (por ejemplo, sobre 50 km/h), aplicando descuentos económicos a la Unidad de Servicios correspondiente.

²⁸ Ver nota n° 16

4.4 PROYECCIÓN: PROPUESTA DE TRABAJO 2026:

El proyecto “Niñez en movimiento” dará continuidad a su implementación, con el fin de mantener el trabajo de participación de NNA en torno a la movilidad. En este contexto, la metodología podrá ajustarse en función de aquellos contenidos que requieran indagar información nueva o profundizar en antecedentes relevantes para su aplicación en la gestión institucional.

Paralelamente a la realización de los talleres, en reconocimiento al trabajo desarrollado a través del proyecto “Niñez en movimiento” del DTPM, la Subsecretaría de la Niñez extendió una invitación a la Subsecretaría de Transportes para integrarse a la “Red Interinstitucional para la Participación de Niñas, Niños y Adolescentes en la gestión pública”, instancia que tiene por objetivo fortalecer la articulación intersectorial para la promoción de una participación significativa, incidente y sostenida de NNA en los procesos de diseño, implementación y seguimiento de las políticas que les afectan.

Así, en conjunto con las instituciones de Subsecretaría de la Niñez y las OLN de cada territorio, para el 2026 se está planificando el trabajo de las zonas oriente y poniente del Gran Santiago. Además de lo anterior, se propone vincular este proyecto al proceso integral de trabajo con niñez, como las actividades educativas e informativas (Team Educativo), actividades recreativas (Niños fans del Transporte Público), el sitio MiniRed (como canal de difusión y soporte de material educativo digital), todo enmarcado en el vínculo de DTPM y el Sistema Red con este grupo que forma parte de la movilidad de Santiago.





05

06

■ FOTOGRAFÍAS TALLERES PARTICIPATIVOS:

TALLER ZONA SUR: LA CISTERNA – LO ESPEJO.



TALLER ZONA NORTE: RECOLETA – RENCA



Aguilar, M. Á. 2016. El caminar urbano y la sociabilidad. Enfocado en la experiencia sensorial y social de caminar.

Beyers, W., Soenens, B., y Vansteenkiste, M. (2025). Autonomy in adolescence: A conceptual, developmental and cross-cultural perspective. *European Journal of Developmental Psychology*, 22(2), 121–141. <https://doi.org/10.1080/17405629.2024.2330734>

Centro de Desarrollo Urbano Sustentable [CEDEUS] y Programa de Vialidad y Transporte Urbano [SECTRA], 2025. Hagamos Ciudad: guía para trabajar la participación con niñas, niños y jóvenes.
<https://www.cedeus.cl/wp-content/uploads/2026/03/Libro-guia-metodologica-VF-1.pdf>

Cresswell, T. 2010. Towards a Politics of Mobility. *Environment and Planning D: Society and Space*, 28(1), 17–31. En Jirón e Imlán Ojeda, *Quid* 16, N°10, dic. 2018–mayo 2019, pp. 17–36.

Defensoría de la Niñez, 2021. Informe anual 2021, derechos humanos de niños, niñas y adolescentes en Chile.
https://www.defensorianinez.cl/informe-anual-2021/wp-content/uploads/2021/12/ia2021_terceraparte_ddhh.pdf

Ley N° 21.430, 2022. Sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y la adolescencia.
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1173643>

Montoro, J. M., y Moreno Barreneche, S. 2021. Identidad latinoamericana y sistemas de transporte. Notas para una semiótica de las identidades geo-culturales. *deSignis*.

Presidencia de la República, 2022. Instructivo presidencial N° 007, para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública.
<https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2023/02/Instructivo-Presidencial-N%C2%B0-007-de-2022-1.pdf>

Subsecretaría de las Culturas y las Artes – CECREA, 2025. Informe escucha creativa sobre experiencias de movilidad, Cecrea San Joaquín & DTPM, 2024.
<https://cecrea.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2025/09/Informe-Escucha-Creativa-sobre-Experiencias-de-Movilidad-DTPM-2024-REV-Final.pdf>



DIRECTORIO DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO

SEPTIEMBRE 2026

