



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

## INFORME

### DOCUMENTO DE APOYO A LAS BASES DE LICITACIÓN CON PROPUESTAS CIUDADANAS.

PROYECTO: “DISEÑO DE MÉTODOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS,  
ESTUDIO DE CASO: TRANSPORTE PÚBLICO EN EL TERRITORIO PENCOPOLITANO”



Concepción, Enero del 2010.

### Equipo Técnico del Proyecto

Manuel Albarrán Ulsen

Director Programa de Políticas Públicas y Ciudadanía, Universidad del Bío-Bío.

Pilar Laso Correa

Profesional, Programa de Política Pública y Ciudadanía, Universidad del Bío-Bío.

Pía Krag Panduro

Académico, Centro de Estudios Urbanos Regionales, Universidad del Bío-Bío

Carmen Araneda Guirriman

Profesional, Programa de Política Pública y Ciudadanía, Universidad del Bío-Bío.

Karen Gutiérrez Fueltealba

Profesional, Programa de Política Pública y Ciudadanía, Universidad del Bío-Bío.

**INFORME ETAPA 2**  
**PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LAS BASES DE LICITACIÓN.**  
**DOCUMENTO DE APOYO**

El presente informe recoge las propuestas ciudadanas, levantadas en Talleres Comunales con actores sociales- usuarios- del Sistema de Transporte Público del Gran Concepción.

La estructura de las propuestas, que se transforman en un documento de apoyo a las Bases de Licitación del Transporte Público del Gran Concepción, se divide en tres grandes niveles:

- I. Propuestas desde las Debilidades del Sistema.**
- II. Propuestas desde las Fortalezas del Sistema**
- III. Propuestas desde las Expectativas de los Usuarios hacia el Sistema.**

La desagregación se realizó considerando las bases de licitación, sin haber tenido acceso a los Anexos. Se aplicaron, criterios que determinaron que un conjunto de temas no podrán ser resueltos por la licitación. Lo siguiente constituye, por lo tanto, supuestos para el análisis posterior, tanto de las debilidades, fortalezas, como expectativas.

- Frecuencia: depende de los estudios previos a las bases. Por lo tanto no es un problema que la licitación va a resolver.
- Trazados y cobertura. La cobertura depende de estudios previos, Decisiones al respecto se hacen en base de estudios previos a la licitación.
- Horarios nocturnos o muy tempranos. Según las bases, el operador debe operar entre las 6 y las 00 hrs., salvo una autorización que puede estar fundado en

requerimientos de la comunidad. Entonces, los horarios desatendidos es un problema que no está previsto en la licitación.

- Identificación buses, deficiente, difícil de leer por los usuarios, confundible. El operador debe cumplir con las disposiciones de las normativas (2.5.14, de las bases). Aparentemente aspectos como el tamaño de las letras, los colores de los carteles y de los buses, está definido y no se está considerado en la licitación.
- Diferenciación de tarifas por distancia. Aun cuando el operador puede tener tarifas diferenciadas si quisiera, de acuerdo a las bases actuales. no es obligatorio, y es un aspecto a tratar a futuro.
- Diversidad de destinos insuficientes en el sector. Es imposible imaginar que todos los sectores sean atendidos por líneas de todos los destinos, por lo que la solución no pasa por aumentar el número de destinos, sino la posibilidad de hacer trasbordo. Es un tema a ser enfrentado por el Plan de Transporte.

Al final del documento, se elaboró una sistematización de las propuestas de la ciudadanía hacia el Sistema de Transporte Público, pero que por su alcance no pueden ser incluidas dentro de una futura Base de Licitación, ya sean porque son temas estructurales o porque requieren infraestructura y recursos que no están disponibles hoy, y por ello se condicen de mejor forma con una propuesta de largo plazo, denominada en este documento como “Plan de Transporte Público Urbano del Gran Concepción”.

**I. Propuestas desde las Debilidades del sistema de transporte público de Gran Concepción.**

Las debilidades mencionadas por los participantes en los talleres fueron agrupados en títulos que a su vez se agregaron en categorías. En esta parte del informe se vuelven a desagregar las categorías, en los aspectos que son posibles a resolver por la licitación.

**Aspectos a ser mejorados Licitación Transporte Público.**

<b>Categoría</b>	<b>Aspecto</b>
Calidad del servicio	Comportamiento indebido conductores frente a pasajeros
	Conducción riesgosa causa inseguridad
	Trato discriminatoria hacia niños, ad.mayores, estudts. o discapacit.
	Suciedad buses y/o conductores y/o sin uniforme; avisaje.
	Incumplimiento de los trazados
	Incomodidad por estado asientos, ventanas, puertas, timbres o techo
	No parar en paraderos, ni a tomar, ni a dejar pasajeros
	Calidad del servicio en general es deficiente
	Radio con volumen excesivo
	Presencia de vendedores ambulantes en los buses
Condiciones laborales conductores	Jornadas de trabajo conductores excesivas
Fiscalización	Deficiente fiscalización de las frecuencia
	Fiscalización en general es deficiente
	Drogas y alcohol no se fiscaliza consumo de los conductores
	Hora inicio y término recorrido no se respeta
Flota de buses	Buses en mal estado
	Exceso de buses en flota
	Parque buses sin renovación
	Tamaño buses insuficientes
Terminales	Terminales con infraestructura deficiente o inexistentes
Tiempos de viaje	Tiempo de viaje excesivo ciertos recorridos

## II. Propuestas desde las Fortalezas posibles a potenciar en la Licitación del transporte público.

En este párrafo se detallan cuáles son las fortalezas posibles a ser potenciar a través de la licitación del transporte público del Gran Concepción. En esta parte no se hará ningún análisis de los aspectos, éste se realizará en la tercera parte del informe, la de las expectativas.

### Aspectos a ser potenciados Licitación Transporte Público.

Categoría	Aspecto
Calidad del servicio	Conducta profesional algunos conductores frente a pasajeros
	Trato satisfactoria hacia niños, ad.mayores, estudts. o discapacit.
	Cumplimiento de horarios y frecuencias
	Limpieza buses y/o conductores y con uniforme
Tarifas fijación y reajustabilidad	Tarifas valor conveniente
Flota de buses	Buses en buen estado
	Parque buses renovado

## III. Propuestas desde las Expectativas de los Usuarios hacia el Sistema.

Las expectativas de los participantes en los talleres fueron agrupadas en categorías. En esta parte del informe se vuelven a desagregar las categorías, en los aspectos que son posibles a cumplir por la licitación. La desagregación se realizó considerando las bases de licitación, sin haber tenido acceso a los Anexos y bajo supuestos mencionados al inicio de este informe.

**Aspectos para Licitación del Transporte Público, por categoría.**

<b>Categoría</b>	<b>Aspecto</b>
Alcance licitación	Reglas parejas para todos los servicios
Calidad del servicio	Trato no discriminatoria hacia ad. mayores/estudts. o discapacit.
	Formación inicial y permanente conductores
	Comportamiento conductores orientado hacia la satisfacción del usuario
	Buses modernos, cómodos, seguros, menos contaminantes y bonitos
	Conductores con uniforme, identificación y buena presentación personal
	Limpieza en los buses
	Cumplimiento trazados, frecuencia y horarios
	Conducción segura
	Mejorar la calidad del servicio en general
	Música ambiental en volumen moderado
	Test droga y alcohol conductores
	Número de contacto en caso de extravío de pertenencias
Condiciones laborales conductores	Jornada de trabajo regulada conductores
	Política de contratación no discriminatoria hacia las mujeres
Fiscalización	Fiscalización servicio, máquinas, cobro, conductor y tránsito
	Test droga y alcohol conductores
	Reclamos sistema expedito
Flota de buses	Flota renovada
	Parque buses de acuerdo a lo requerido
Tarifas, fijación y reajustabilidad	Tarifa regulada y/o pareja en toda el área
Terminales	Terminales en buenas condiciones
Tiempos de viajes	Tiempo de viajes corto

## PROPUESTAS DE LARGO PLAZO

### ... HACIA UN PLAN DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL GRAN CONCEPCIÓN

#### Debilidades a superar.

En este párrafo se detallan cuáles son las debilidades posibles a ser superadas a través del Plan de Transporte Público del Gran Concepción. En esta parte no se hará ningún análisis de los aspectos, éste se realizará en la tercera parte del informe, la de las expectativas.

#### **Aspectos a ser mejorados Plan Transporte Público.**

<b>Categoría</b>	<b>Aspecto</b>
Calidad del servicio	Monopolio causa menor calidad del servicio
	Delincuencia causa inseguridad al interior buses o paraderos
Condiciones laborales conductores	Remuneración conductores insuficiente
Externalidades	Contaminación acústica y del aire
Flota de buses	Máquinas no adecuadas para ad.mayores/discapact.
Frecuencias	Frecuencia no acorde con la demanda
	Horarios nocturno y muy temprano desatendidos
Información al usuario	Poca claridad fijación tarifas
	Información recorridos y paraderos inexistente
	Identificación recorrido del bus deficiente
Infraestructura vial	Paraderos faltan o obstruidos
	Calles en mal estado
	Diseño o ubicación paraderos no acorde a su función
	Congestión de las vías o falta de ordenamiento
	Cruces ferroviarios sin guardia, y semáforos en otros casos
	Vías exclusivas y/o segregadas locomoción colectiva faltan
	Congestión vehicular dificulta la locomoción colectiva
	Pasarelas faltan

Institucionalidad	Institucionalidad del transporte deficiente
Recaudación	Precariedad del sistema de recaudación

### **Fortalezas a potenciar.**

En este párrafo se detallan cuáles son las fortalezas posibles a ser potenciados o extendidas a todos los servicios, a través del Plan de Transporte Público del Gran Concepción. En esta parte no se hará ningún análisis de los aspectos, éste se realizará en la tercera parte del informe, la de las expectativas.

### **Aspectos a ser mejorados Plan Transporte Público.**

<b>Categoría</b>	<b>Aspecto</b>
Beneficio que aporta el sistema de transporte colectivo	Locomoción colectiva constituye una fuente de empleo
	Brinda un servicio a la comuna
Frecuencia	Frecuencia acorde a la demanda
Tarifas fijación y reajustabilidad	Diferenciación de tarifas
	Beneficio tarifa rebajada estdts. y ad. mayores.
Trazados y cobertura	Diversidad de destinos suficiente en el sector
	Sectores con buena cobertura
	Trazados adecuados
	Sectores con buena cobertura

### **Expectativas posibles de satisfacer.**

En este párrafo se detallan cuáles son las fortalezas posibles a ser potenciados o extendidas a todos los servicios, a través del Plan de Transporte Público del Gran Concepción.

**Aspectos para Plan del Transporte Público, por categoría.**

<b>Categoría</b>	<b>Aspecto</b>
Alcance licitación	Licitación en todas las comunas
Calidad del servicio	Exigencias nivel educación media conductores
	Certificación competencias conductores periódica
	Seguridad en los paraderos y buses, usuarios y conductores
	Sin pasajeros de pie.
	Permitir llevar mascotas
	Prohibición a vendedores ambulantes en los buses
Condiciones laborales conductores	Remuneración conductores fija
	Ingresos superiores a conductores
	Incentivos conductores buen comportamiento
Consideración a grupos con situación especial	Subsidio tarifa cesantes, discapac. y apoderados que dejan estudts. al colegio
	Renovación automática pasa adulto mayor
	Carné de identidad suficiente para rebaja adulto mayor
	Servicios especiales a estudiantes
	Dirigentes sociales subvención pasaje
Flota de buses	Maquinas y paraderos equipados para ad. mayor/ discapact.
	Tamaño buses mayor
Frecuencias	Frecuencias acordes con la demanda
	Horarios nocturnas y muy temprano atendidos
	Continuidad frecuencia fines semana
Información al usuario	Identificación clara recorrido bus o colectivo
	Información recorridos y paraderos accesible y oportuna
Infraestructura vial	Calles en buen estado
	Ubicación paraderos con menor distancia
	Paraderos acordes a la demanda
	Diseño paraderos acordes a su función
	Reparación de paraderos en mal estado
	Vías exclusivas y/o segregadas locomoción colectiva
	Disminuir la congestión, ordenando uso vías, más otro puente
	Barreras protección peatones deben ser menos extensas.
	Semáforos para cruce peatones frente a escuelas y consultorios
	Pasos más seguros línea Bio-Tren
	Ascensor hacia los cerros
Tranvía en el centro	
Institucionalidad	Rol protagónico del Estado
	Participación ciudadana en la fiscalización
Otros	"Bibliobús" para acercar las artes y la cultura a las distintas comunas.
	Incrementar la competencia, en pos de mejor calidad del servicio

	Boleto con identificación del viaje realizado
	Gradualidad en las transformaciones
	Menor cantidad de operadores
Recaudación	Sistema de recaudación moderna, con cobradores electrónicos
	Cancelación en efectivo pasaje y personal recaudación
Sistema integrado de transporte público	Integración del sistema de transporte tren-bus-colectivo
	Opción entre buses y taxis colectivos
	Pasajes integrados bus - tren, o entre recorridos distintos
	Potenciar el Bío-tren, tipo metro
Subvención estatal transporte público	Nivel tarifa más bajas
Tarifas, fijación y reajustabilidad	Beneficio de tarifa rebajada, o gratis, para todos los adultos mayores.
	Diferenciación de tarifas por distancia
Trazados y cobertura	Trazados adecuados y que satisfagan las necesidades
	Diversidad de los recorridos
	Actuales recorridos, mantener
	Sectores con cobertura
	Potenciar el Bío-tren, tipo metro
	Locomoción hacia las playas
	Recorridos Express
Usuarios comportamiento	Usuarios comportamiento debido