



## LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, AL CENTRO DEL FUTURO DEL SISTEMA

Una consulta ciudadana busca conocer la visión de los pasajeros para licitaciones de vías 2023. ¿Qué rol cumple su opinión en este tipo de procesos? POR ANDREA CAMPILAY C.

El sistema público de transportes es un servicio clave de las ciudades para garantizar la capacidad de las personas de acceder a las oportunidades que presenta el territorio, impactando directamente en su calidad de vida.

Bajo ese contexto, el sistema Red Metropolitana de Movilidad lanzó la encuesta ciudadana "¿Qué te mueve?", que busca generar una instancia participativa en el desarrollo de las nuevas bases para licitaciones de vías 2023, un proceso por el cual el Estado, a través del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), establece las condiciones del contrato con las empresas que operan los buses del sistema.

La instancia busca recoger la visión de los usuarios sobre tres aspectos principales: los buses, la operación y servicio, y la infraestructura. Se está realizando mediante una consulta web, consultas presenciales en puntos de afluencia, diálogos comunales y talleres con grupos de interés. Pero ¿por qué es clave la visión de los usuarios en estos procesos? ¿Cómo pueden impactar en la planificación y estrategia del sistema de transporte público?

"La visión del usuario es clave, ya que son ellos quienes a diario interactúan con el servicio y plataformas comple-

mentarias del sistema", señala Marco Ossandón, gerente comercial de Smart Cities & Mobility de Sonda, haciendo énfasis en la importancia de que en el desarrollo de soluciones tecnológicas el usuario sea el centro de toda estrategia, priorizando el conocimiento de sus necesidades en la toma de decisiones para generar mejoras en los servicios de transporte público.

En ese sentido, Diego Bozzano, director del Diplomado de Logística de Última Milla de la Facultad de Ingeniería y Ciencias de la Universidad Adolfo Ibáñez, plantea que la parte más relevante es "entender las necesidades prácticas que tienen los usuarios en términos de accesibilidad, disponibilidad del sistema y las herramientas que entrega para personas con diversas realidades".

Los expertos también coinciden en que la incorporación de nuevas tecnologías puede ayudar a construir un sistema de transporte público integral capaz de satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios actuales. "Se podrían habilitar funcionalidades de comunicación que le permitan al conductor identificar claramente cuando en una parada existe un pasajero que requiere de algún tipo de accesibilidad diferente, de manera de generar un procedimiento previo", concluye el académico.

Desde el inicio de su implementación en 2019, la Red Metropolitana de Movilidad ha incorporado nuevas flotas de buses a los que se les ha añadido una serie de elementos tecnológicos que apoyan la experiencia de viaje. Uno de los sellos que se buscó dar a este sistema de transporte, para diferenciarlo de su antecesor, el Transantiago.

"Los buses de estándar Red poseen WiFi, puertos USB y aire acondicionado. Además, el interior de nuestra flota Red Movilidad cuenta con cámaras, lo que contribuye a la seguridad para pasajeros y conductores, y también se ha modernizado el pago del pasaje, incluyéndose un sistema de validación con código QR", detalla el ministro de Transportes y Telecomunica-

ciones, Juan Carlos Muñoz.

Asimismo, el jefe de la cartera añade que en la búsqueda por mejorar los estándares de seguridad decidieron incorporar el sistema Mobileye en los buses, un conjunto de sensores que trabajan con cámaras externas y permiten detectar puntos ciegos para el conductor, lo que genera una conducción sustancialmente más segura del vehículo.

Otro de los avances es la implementación de un sistema de bloqueo automático de las puertas del bus mientras está en movimiento y una alerta de velocidad que advierte al conductor cuando excede el límite.

### Mejorando la experiencia

Incorporar tecnologías en el sistema de transportes, sin embargo, no es casual. "Todos estos elementos permiten que la ex-

periencia de viaje de los usuarios mejore mucho en comparación con el estándar antiguo, en especial la sensación de seguridad a bordo y la disminución en la emisión del ruido. Adicionalmente, el uso de tecnologías más limpias permite mejorar la calidad del aire para todos los habitantes de la ciudad", comenta Hernán Berríos, gerente general de Red-Bus Urbano.

Por su parte, Nelson Carvajal, encargado de Seguridad Vial de Buses Vule, hace hincapié en que la innovación es fundamental para ofrecer un servicio de calidad y cuenta que por esta razón en los últimos años incorporaron a sus buses la tecnología ShieldPlus, la cual, a través de inteligencia artificial, permite a los conductores identificar personas vulnerables en puntos ciegos. "Esto atiende una demanda que tiene que ver con adaptarse al Santiago del 2023. No podemos seguir teniendo el mismo sistema de transporte que solo pensaba en buses, autos y peatones", dice.

Así, "las nuevas tecnologías resultan esenciales para que el transporte público contribuya a una mejor movilidad", concluye el ministro Muñoz.



FOTOS AGENCIA UNO