



# A estratégia da comunicação com a comunidade do Metrô de Santiago

ROLAND ZAMORA VEGA

Gerente de Estudios y Negocios de Transporte  
Metro de Santiago

SECRETARIO GENERAL ALAMYS



# Metro de Santiago



# Santiago de Chile

## 2016:

- 6,5 millones de habitantes
- PIB: US\$ 15.700 por habitante
- 867 km<sup>2</sup> superficie
- 18,5 millones de viajes
- 2,8 viajes diarios/habitante
- 1,3 millones de vehículos privados
- 6.500 buses urbanos
- 34 comunas del Gran Santiago



## 2025:

- 8 millones de habitantes
- 3,2 viajes diarios/habitante
- 2,7 millones de vehículos privados



# Metro de Santiago en cifras

	L1	L2	L4	L4A	L5	Total
Cantidad de Estaciones	27	22	23	6	30	108
Longitud (Km)	20	21	24	8	30	103
Flota de Coches	414	156	198	18	289	1.075
Flota Trenes	48	23	33	6	43	153
Pasajeros / año (MM)	260	121	120	20	146	670

Cifras a Dic. 2016

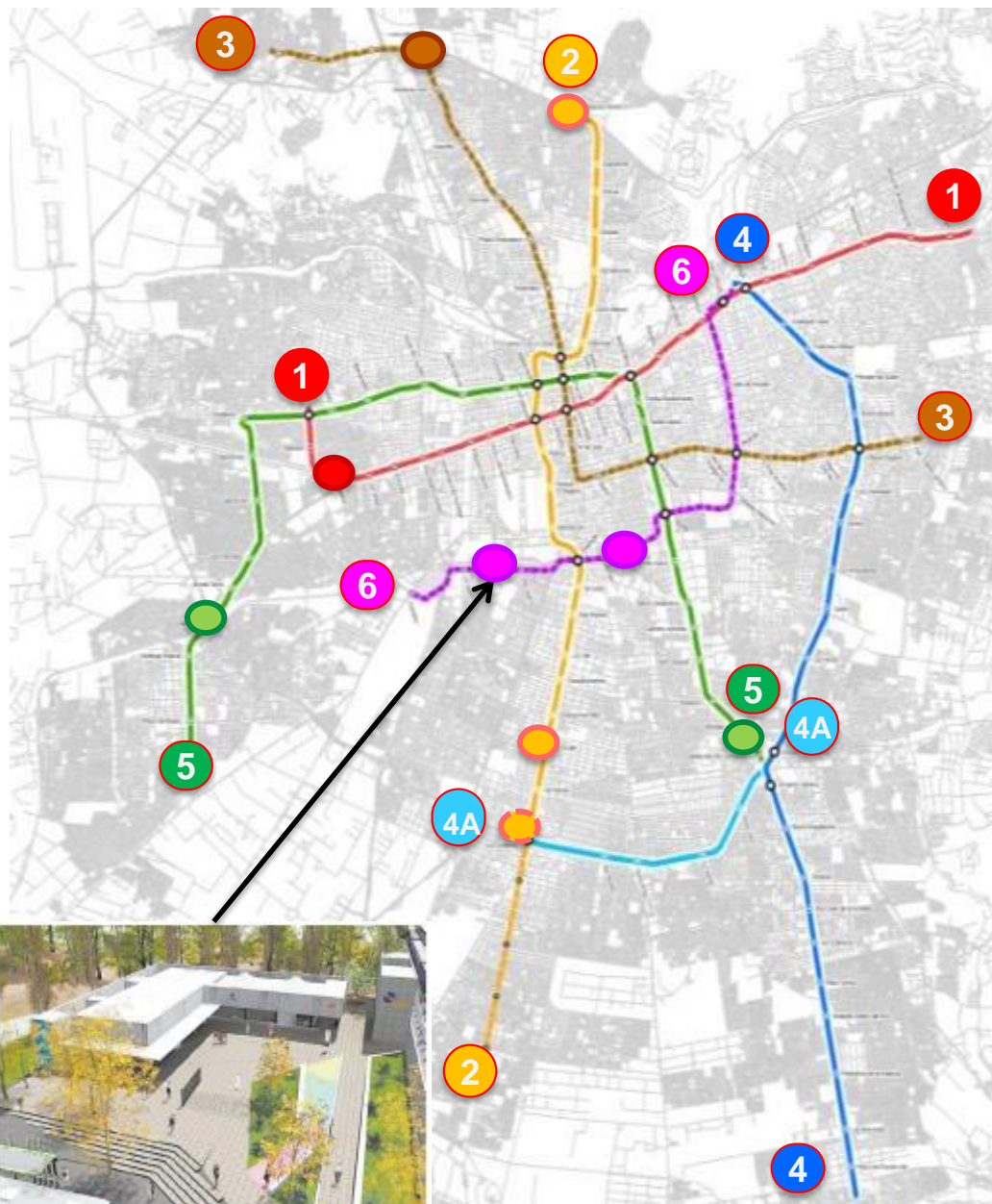




# Sistema Integrado de Transporte



# Sistema Integrado de Transporte



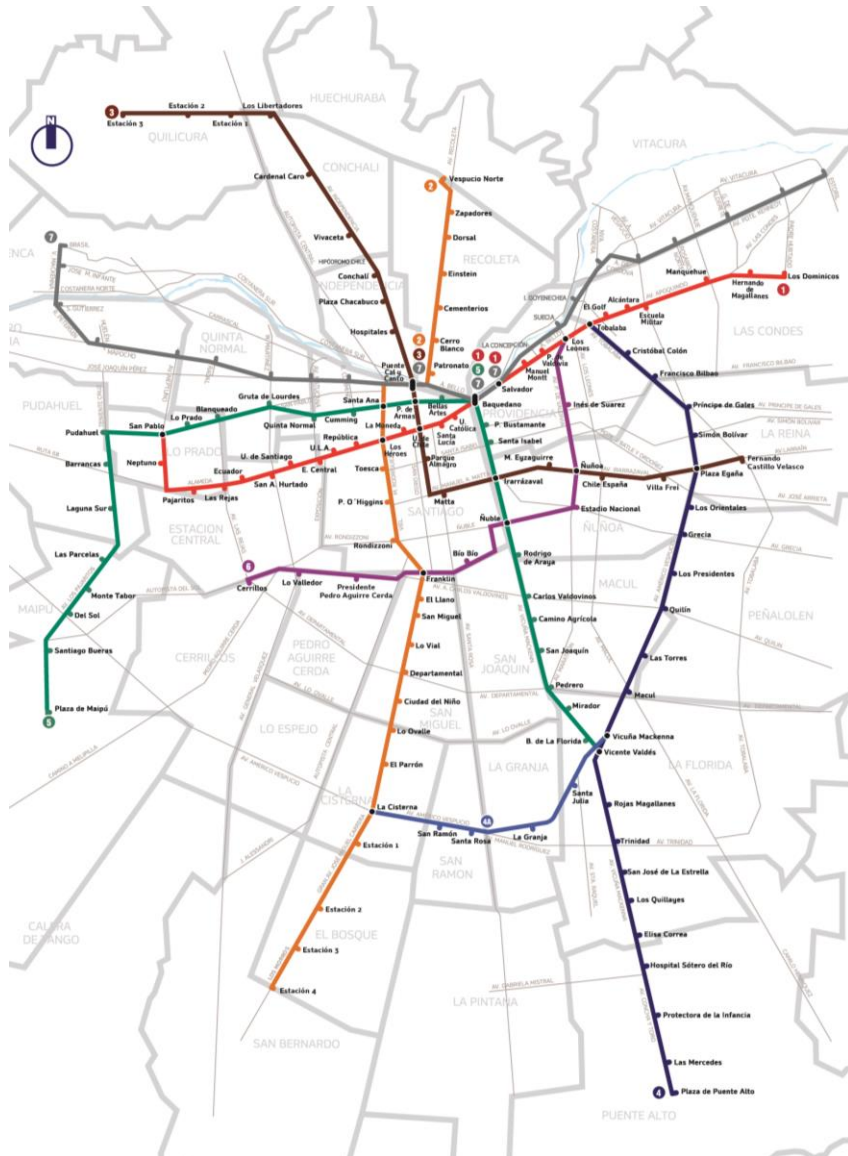
<b>INTERMODAL</b>	<b>PAJARITOS</b> (*) Rural Interurbano Aeropuerto	<b>LA FLORIDA</b> (*) (**) Interurbanos Rurales Urbanos
	<b>DEL SOL</b> (*) Rural Urbano	<b>LO OVALLE</b> (*) Rurales Urbanos
	<b>V. NORTE</b> (*) Interurbanos Rurales Urbanos	<b>LA CISTERNA</b> (concesion) Urbanos
<b>FUTURAS INTERMODALES</b>	<b>LOS LIBERTADORES</b> Rural Urbano Interurbano	<b>LO VALLEDOR</b> Tren Suburbano Urbanos
	<b>FRANKLIN</b> Urbanos	



# Constante Crecimiento de la Red de Metro



# Red de Metro 2017-2025



## Red de Metro al 2017

Kms. Red:	Estaciones:	Comunas
<b>118</b>	<b>118</b>	<b>: 23</b>

Afluencia Red (MMpax):  
**686**

## Red de Metro al 2018

Kms. Red:	Estaciones:	Comunas
<b>140</b>	<b>136</b>	<b>: 26</b>

Afluencia Red (MMpax):  
**706**

## Red de Metro al 2022

Kms. Red:	Estaciones:	Comunas
<b>149</b>	<b>143</b>	<b>: 28</b>

Afluencia Red (MMpax):  
**814**

## Red de Metro al 2025

Kms. Red:	Estaciones:	Comunas
<b>174</b>	<b>164</b>	<b>: 31</b>

Afluencia Red (MMpax):  
**950**



# Anuncio Presidencial: Nueva Línea 7



- Trazado 100% subterráneo.
- 24,8 kilómetros a la red.
- Beneficia a 1.350.000 habitantes.
- 26 millones de viajes provenientes de L1 (21,5% de afluencia de L7)
- Disminuye tiempos de viaje en hasta 60%
- Comunas beneficiadas:
  - Renca, Cerro Navia, Quinta Normal, Santiago, Providencia, Las Condes y Vitacura
- Nuevas comunas:
  - Renca, Cerro Navia y Vitacura
- Afluencia anual de 122 millones de viajes por año en la nueva Línea al 2025.
- Aumento de 96 millones de nuevos viajes en la red al año 2025.



**60 minutos menos de viaje**  
de Cerro Navia a Las Condes

**Inversión Total=**

**USD 2.528 millones**

---

# Construcción de Metro y su Impacto en el Entorno Social y Económico.

## La necesidad de un Plan de Comunicaciones

A solid grey horizontal bar at the bottom of the slide.

# Cómo se construía Metro

Sistema a “tajo abierto”...



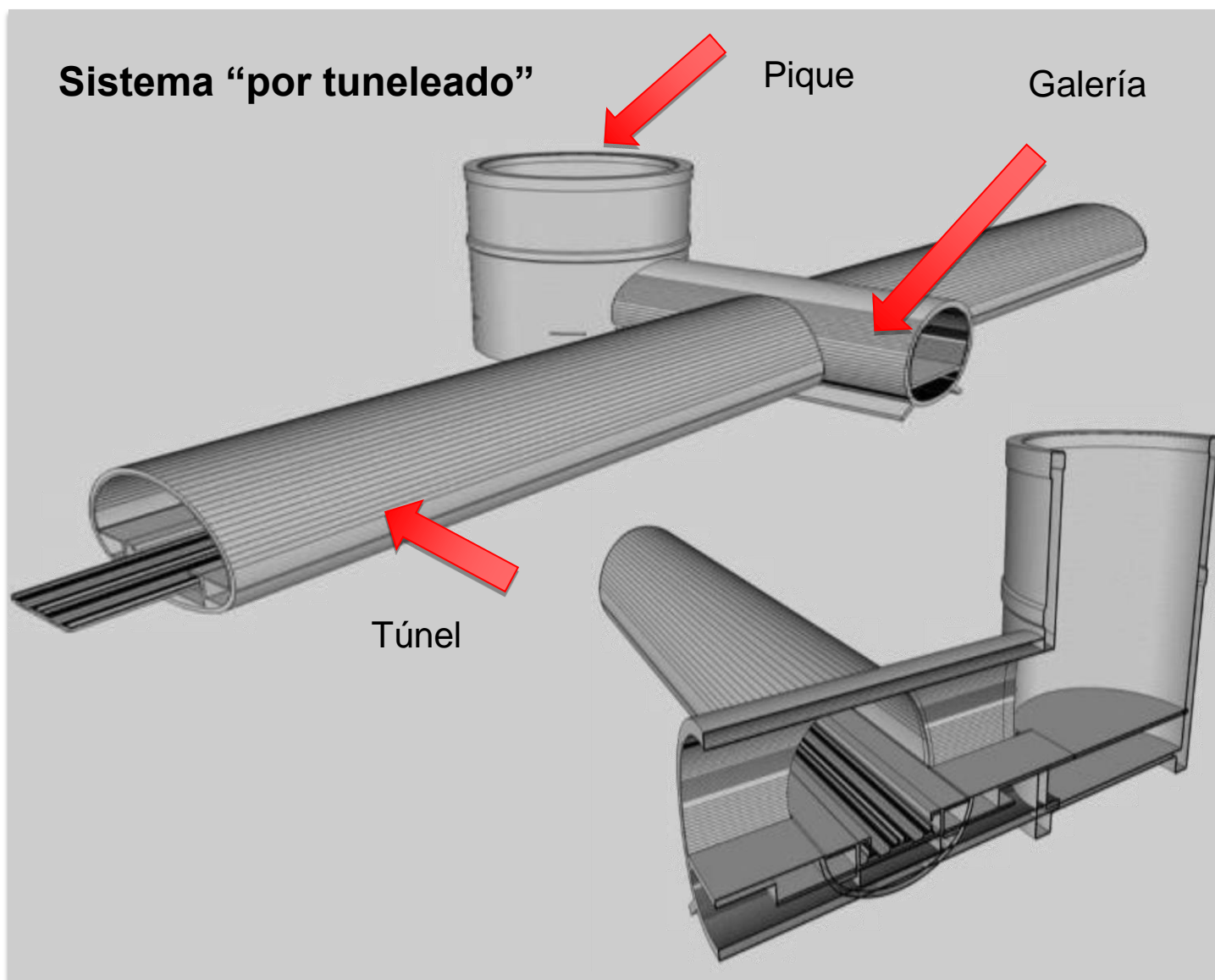
**Línea 2: Década de los 80  
Sector Estación Puente Cal y  
Canto**

**Línea 5. Década de  
los 90  
Estación Plaza de  
Armas**





# Cómo se construye hoy



# Obras de Construcción y sus Impactos

- **A pesar de los avances en ingeniería, la construcción, en algunos casos requiere necesariamente el cierre de calles / accesos**
- Duración cierre es variable, desde algunos meses hasta años
- Implicancias:
  - Desvíos de tránsito de transporte público y privado.
  - Molestias a comerciantes formales e informales
  - Molestias a residentes y trabajadores de la zona
  - Ruidos molestos
  - Problemas de seguridad
  - Alto impacto mediático
- Grupos afectados:
  - Residentes
  - Comerciantes
  - Usuarios transporte público y privado
  - Peatones
  - Vehículos



Es necesario anticiparse a los medios, tomar actitud proactiva, desarrollar un urgente y nutrido plan de acciones comunicacionales y de relacionamiento con stakeholders y la comunidad.

# El caso de Línea 3, cierre calle Bandera

- Con las Líneas 3 y 6, la comuna de Santiago tendrá 22 estaciones
- La Línea 3 considera 5 nuevas estaciones en la comuna:
  - **Puente Cal y Canto**
  - **Plaza de Armas**
  - **U. de Chile**
  - Parque Almagro
  - Matta
- **Tres estaciones están en el sector más céntrico del casco histórico de Santiago.**

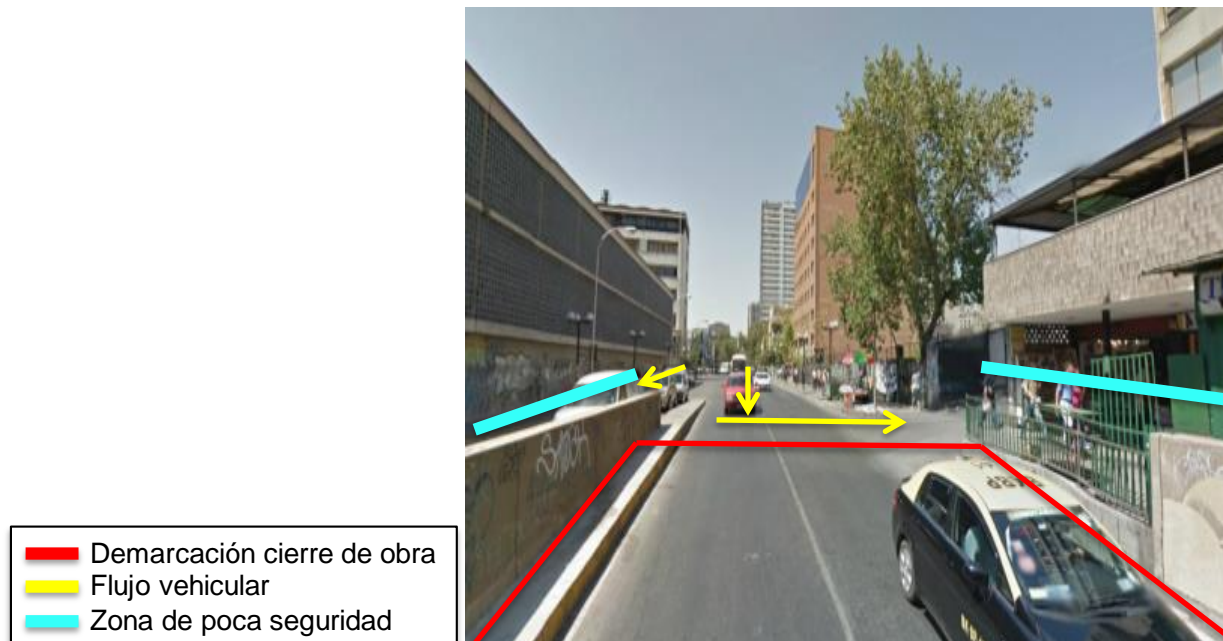




# El caso de Línea 3, cierre calle Bandera

- San Diego entre Alonso Ovalle y Alameda:
  - El cierre de calle no genera problema en los accesos vehiculares de los residentes del sector.
  - La altura del cierre **genera falta de visibilidad** en los puestos de libros de la vereda poniente y oriente, y espacios con poca iluminación y **potencialmente inseguros**.

Vista desde Alameda a Alonso Ovalle



# El caso de Línea 3, cierre calle Bandera

- Bandera entre Alameda y Moneda:
  - **Acceso sólo residentes** y camiones de servicio a través de vía habilitada.
  - **Encajonamiento de veredas** causa zona de inseguridad.
  - **Problemática con comercio menor** que quedará tapado por el cierre.



- Demarcación cierre de obra
- Flujo vehicular
- Zona de poca seguridad



Vista desde Moneda a Alameda

# El caso de Línea 3, cierre calle Bandera

- Bandera entre Moneda y Agustinas:
  - **Punto importante de traslado de usuarios de Transantiago** por paradero con mayor afluencia del sector: 800 pasajeros por hora en punta mañana.
  - **Se redistribuye en 3 nuevos paraderos:** 2 en Amunátegui y 1 en Mac Iver.
  - **Quioscos afectados indirectamente** por baja de flujo considerable.



Vista desde Moneda a Agustinas



# El caso de Línea 3, cierre calle Bandera

- Bandera entre Compañía y Catedral:
  - Se deja **acceso vehicular para estacionamientos** de la Catedral.
  - **Encajonamiento de vereda** oriente causa zona de inseguridad.
  - **Problemática con quiosco** que se debe mover unos metros **y con comercios debido a proximidad con cierre.**



- Demarcación cierre de obra
- Flujo vehicular
- Zona de poca seguridad



# El caso de Línea 3, cierre calle Bandera

- Bandera entre Catedral y Santo Domingo:
  - **Se cierra la mitad sur de la cuadra** tomando parte de la vereda en el sector de los terrenos que ya están expropiados (esquina surponiente).
  - **Movimiento quiosco unos metros.**



Además de un  
Contexto Social Dinámico



## 1. Sociedad civil fuerte e intolerancia a la desigualdad





# Contexto social

## 2. Las instituciones enfrentan demandas desde abajo

*sociedades civiles fortalecidas*



## 3.

### El crecimiento ya no es uno solo

*Mayor información y conocimiento de sus externalidades.*



## 4. Las redes sociales digitales han “aplanado” la información

*Entregándole más poder a la gente y movilizando su opinión.*

**ErickChristian**  
@ZaavataErick

Triste. Lo echan del metro y lo humillan públicamente diciéndole que no es ciego, Felipe no soporta y al otro día amanece colgado.

23:14 - 12 mar 2015

14 1

**Patricia**  
@patricia\_leyton

12 mar

@vivianag15 @layay2010 / donde ???

**viviana gonzalez ara**  
@vivianag15

@patricia\_leyton @layay2010 METRO PUDAHUEL AYER EN LA TARDE CIEGO LO HUMILLARON LLORÓ tocaba armonica se mato hoy que pena

19:17 - 12 mar 2015

4 3

**Karla Catalán Videla**  
@NANEVID

@Comunidad\_K #TodosporFelipe Joven ciego fue humillado por guardias de metro pudahuel... este se suicido...

17:50 - 12 mar 2015

1

**Tania Maturana**  
@taniamaturana1

Pedimos la cabeza de los guardias del metro pudahuel que humillaron a un joven ciego d tal forma que se suicido

15:50 - 12 mar 2015

1





**5.**

## **La manera de hacer las cosas cambia:**

*valorización de la participación, procesos, coproducción.*





## 6.

### **La ciudad se instala en la conversación**

*Mayor complejidad, demanda e interés en la discusión de lo urbano y la planificación participativa de la ciudad.*



# La Necesidad de Construir un Plan de Mitigación a partir del Relacionamiento con la Comunidad

# Estrategia de Relaciones con la comunidad



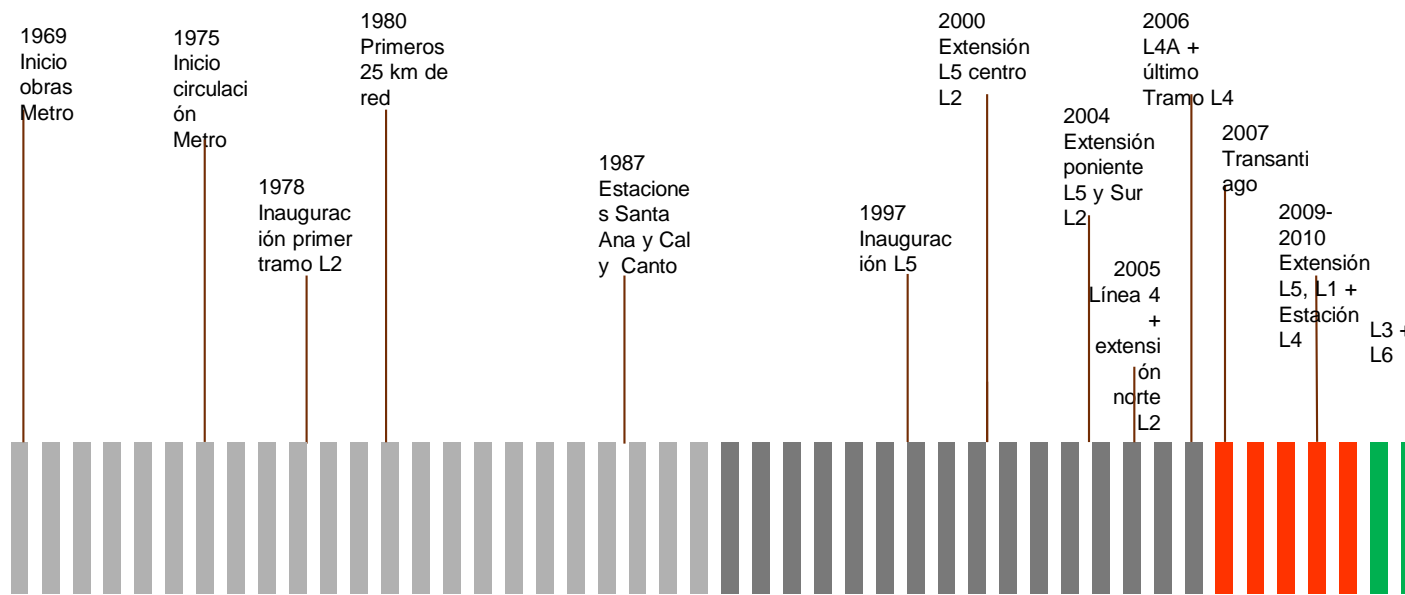
## Política de Sostenibilidad Metro

- **2015**, Metro definió una **nueva Política de Sostenibilidad**.
- En ella se establece, entre otros temas, que **Metro busca aportar al desarrollo y calidad de vida** de la ciudad con una mirada de largo plazo, proyectando la operación y el crecimiento de la red de forma eficiente, limpia, y económicamente sostenible, **y creando relaciones de colaboración con diversos grupos de interés**.
- Además, define que **«nuestra preocupación son los ciudadanos, entendiéndolos como pasajeros y comunidades que interactúan con la red de METRO existente y en desarrollo**.
- **Queremos que esta relación sea beneficiosa: entregándoles una experiencia de viaje satisfactoria y generando relaciones donde prime el valor compartido»**.



# RELACIONAMIENTO CON STAKEHOLDERS Y COMUNIDADES

## Metro y su desarrollo



- PROGRESO TÉCNICO:** Metro como fuente de identidad y anhelo del desarrollo/ LOS EXPERTOS
- PROGRESO POLÍTICO:** Metro como materialidad de la democracia y la acción de sus protagonistas/ LOS POLÍTICOS
- IRRUPCIÓN CIUDADANA:** Metro como protagonista de la ciudad y sus problemas (Transantiago) / LOS USUARIOS
- LA SUSTENTABILIDAD:** Metro como símbolo de integración y convivencia sustentable/ EL DIÁLOGO

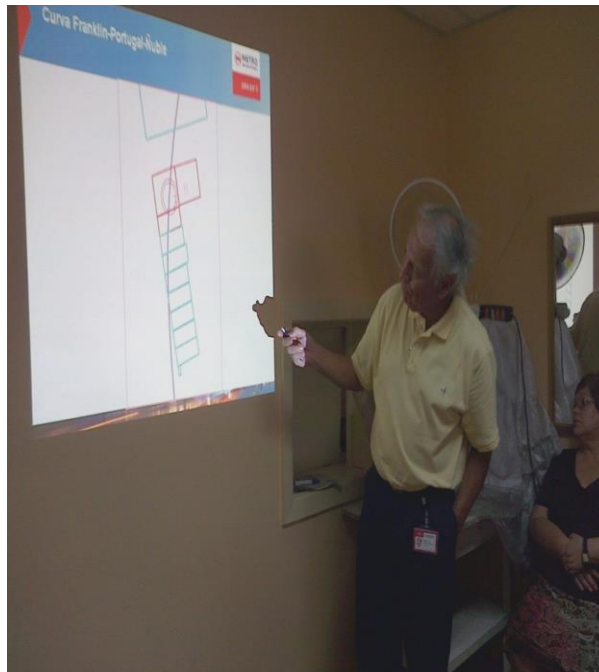
## Objetivo

### **CONOCER, ENTENDER Y EXPANDIR**

La relación con los actores del entorno vinculados a Metro, favoreciendo el logro de los objetivos de la organización de manera armónica con su entorno, contribuyendo con ello a la sostenibilidad de la empresa.

# Relaciones con la Comunidad

- Divulgación e información sobre el proyecto:
  - ✓ Reuniones con la comunidad afectada previo inicio a las obras
  - ✓ Información continua sobre distintas etapas del proyecto que puedan afectar a la comunidad



# Relaciones con la Comunidad

- Campañas de información

## CONTINUAMOS CON LA CONSTRUCCIÓN DE LA NUEVA LÍNEA 3

**Estimados vecinos:**  
Seguimos avanzando en la Línea 3 de Metro, con la construcción de la futura estación terminal "Los Libertadores", la que estará ubicada al lado norte de la Autopista Américo Vespucio, entre la Ruta 57 (General San Martín) y el sector industrial de El Cortijo.

En este contexto, y debido al flujo de pasajeros que provendrá de la zona sur de Américo Vespucio donde se localizan importantes conjuntos habitacionales, se ha estimado la necesidad de habilitar un segundo acceso a la estación. Éste se emplazará en un sector del parque "Las Rosas" y cruzará en forma subterránea la autopista.

Plano planta accesora sur y estación Los Libertadores línea 3

Plano planta calefata Vespucio Norte línea 3

Superficie del Trazo 2.211 m<sup>2</sup>

Superficie Total Parque 1.452 m<sup>2</sup>

Juntos estamos construyendo una ciudad más conectada y con mejor calidad de vida para todos sus habitantes, por eso agradecemos su comprensión hacia estos trabajos.

Esperamos sus consultas en:  
comunidad@metro.cl  
Tel: 600 600 920 lunes a viernes, entre 05:30 y 24:00 horas, sábados, de 05:30 a 24:00 horas, y domingos, entre 08:00 y 24:00 horas.  
Oficinas de Atención a Clientes en las estaciones: Irarrázaval, La Moneda, Cal y Canto, Plaza Egas y Del Sol.  
Libro de la Comunidad ubicado en las obras.

La construcción de este nuevo acceso implicará hacer uso de un sector del parque por un periodo de 14 meses aproximados, el que será restituído a la comunidad tras la plantación de nuevos árboles una vez que terminen las obras, en el marco de un proyecto que busca integrar la estación con su entorno.

## Para que toda la familia pueda juntarse a almorzar el domingo, primero tenemos que mover la tierra.

Disculpa las molestias. Con tu apoyo tendremos más Metro para Santiago, más Metro para tu familia.

Matrimonio Plaza Castilla

Poner de tu parte para mejorar el futuro de todos, **pasa por ti**

comunidad@metro.cl

Oficinas de Atención a Clientes en las estaciones Irarrázaval, La Moneda, Puente Cal y Canto, Plaza Egas y Del Sol.  
Libro de Reclamos ubicado en las obras.

## Más Metro para Santiago

Continuamos con la construcción de la nueva Línea 6

**Estimado (a) vecino (a):**

Metro continúa con la construcción de la nueva Línea 6, que beneficiará a más de 800 mil personas con viajes más rápidos y seguros que permiten conectar cada vez más nuestra ciudad.

Este importante proyecto recorrerá más de 15 kilómetros y sumará 10 nuevas estaciones a la red actual, conectando la comuna de Santiago con Nuñoa, Providencia, San Joaquín, San Miguel, Pedro Aguirre Cerda y Cerrillos.

En calle **Franklin con Portugal** se ubicará el pique de ventilación Portugal, que además de permitir la construcción de un tramo del túnel, servirá de vía de evacuación, aspecto fundamental para resguardar la seguridad de los pasajeros de Metro de Santiago.

Queremos compartir con la comunidad información importante sobre el proyecto que se desarrollará en este sector.

Los esperamos el **Martes 21 de enero, a las 18:30 horas**, en la Junta de Vecinos Manuel Rodríguez, ubicada en Portugal 1817.

**Esperamos sus consultas en:**  
comunidad@metro.cl  
Oficinas de Atención a Clientes en las estaciones Irarrázaval, La Moneda, Puente Cal y Canto, Plaza Egas y Del Sol.  
Libro de Reclamos ubicado en las obras.

Juntos estamos construyendo una ciudad más conectada y con mejor calidad de vida para todos sus habitantes.



# Relaciones con la Comunidad

- Visitas de la comunidad a las obras:



# Relaciones con la Comunidad

- Apoyo difusión a comerciantes





# Gestión de terrenos remanentes



# Campañas de Marketing

- Ejemplo de campaña informativa para usuarios del transporte público
  - ✓ Tríptico para usuarios entregado por monitores



\*Sólo en caso de que el transporte público se vea afectado por el cierre de catedral



- Ejemplo de campaña como medida de compensación para comercios
  - ✓ Panel en estación plaza de armas y gráficas en cierros



# Estrategia de Relaciones con la comunidad

*Sin el proceso vivido, no habría sido posible.*



# Visión de Futuro

- **Metro** como **protagonista** del Sistema Transporte Público de la Ciudad
- **Profundizar la complementariedad de los** diferentes modos sustentables
- **Promover la intermodalidad** en el transporte público no motorizado (metro + bicicleta).
- **Generar una mayor integración** entre las actividades ciudadanas y el transporte público.
- Mantener el **compromiso de colaboración con las comunidades** en el desarrollo de Metro, **desde el día de inicio** de las obras.



---

*El Desafío dejó de ser técnico o tecnológico.*

*Hoy el Desafío es vincularse en un Nuevo Contexto y Enfoque de Relaciones con Stakeholders y Comunidades para el éxito de los proyectos en un desarrollo sostenible.*

MUCHAS GRACIAS

[rzamora@metro.cl](mailto:rzamora@metro.cl)



