

## POSTULACIÓN A PREMIO SOCHITRAN 2013

### PRESENTACION DE LA IMPLEMENTACIÓN DE “METROBICI” EN METRO VALPARAÍSO, PRIMERA EXPERIENCIA DE TRANSPORTE DE BICICLETAS EN MEDIOS DE TRANSPORTE A NIVEL NACIONAL

Participante:	Metro Valparaíso
Proyecto:	<i>Metro Bici</i>
Costo del Proyecto:	MM\$ 1,2 (un millón doscientos mil pesos)
Fecha de implementación:	Enero 2013

---

#### DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Desde el inicio de sus operaciones, Metro Valparaíso ha experimentado un incremento permanente en su demanda de pasajeros, aumentando en promedio un 16%, anual. De esta manera, llegó a transportar el 2012 una cifra récord de 18,9 millones de pasajeros, estimándose sobre los 20 millones al cierre del año 2013. En un día laboral promedio, transporta sobre 70 mil pasajeros, llegando casi a su capacidad nominal en horas punta.

La red de Metro Valparaíso, con 20 estaciones que cubre 43 km entre Puerto y Limache, presenta destinos atractivos para el desarrollo del deporte, en particular el ciclismo en el borde costero y en zonas del interior: Limache, Olmué, Villa Alemana y Quilpué.

Por otro lado, entre los miles de pasajeros que diariamente transporta Metro Valparaíso, existe un número importante de usuarios que practican ciclismo. Algunos, organizados en agrupaciones de ciclistas, plantearon su deseo de poder subir la bicicleta al Metro, dejándonos con una tarea y desafío interesante por resolver. Aquí la idea no era llegar a una estación en bicicleta y estacionarla para hacer cambio de modo. El asunto se trataba de que el usuario pudiera subir su bicicleta y descender en alguna estación para luego continuar su viaje en ella.

## COMPLEJIDADES

El desafío a enfrentar fue resolver de que manera se podía permitir el ingreso de usuarios acompañados de bicicletas a los trenes, considerando los siguientes aspectos:

- Los altos niveles de congestión observada en días laborales, especialmente en horas punta.
- La infraestructura de las estaciones y el diseño interior de los trenes, no apto para el ingreso de bicicletas.
- La seguridad para el usuario en general y para aquel que porte la bicicleta.
- Expectativas de los ciclistas y de varias agrupaciones.
- Diseño operacional del nuevo servicio.

## RESTRICCIONES

- Congestión de público en días laborales, en hora punta y hora fuera de punta.
- Sistema de cobro (cobro por distancia con torniquetes a la entrada y salida).
- Control de adecuado uso del servicio **MetroBici** por parte de usuarios con bicicletas, dado que genera una labor adicional al servicio de seguridad y vigilancia de Metro Valparaíso.
- Reglamento de pasajeros no permite el acceso al servicio de bultos de gran tamaño.
- Falta de recursos financieros para este tipo de iniciativas.

## EFFECTOS ESPERADOS

Cumplir con las expectativas de los usuarios que requieren portar sus bicicletas al interior del tren, manteniendo la seguridad para el resto de los usuarios y considerando las restricciones de capacidad que hoy enfrenta el servicio de Metro Valparaíso.

El nuevo servicio debía además debía ser sencillo de entender por parte de los usuarios y fácil de controlar por parte del personal de la empresa.

## SOLUCIÓN EJECUTADA

La iniciativa del nuevo servicio **MetroBici** fue trabajada y consensuada en conjunto con el movimiento ciudadano “*sube tu bici al Metro*”, que agrupa a las organizaciones Pedalea Chile, Ciclo Aventura Marga Marga, Furiosos Ciclistas de Viña del Mar y Club de ciclistas de Quilpué.

Luego de analizar las restricciones de infraestructura, operacionales, comerciales y de servicio, se presentó un diseño de operación y llegó a determinar las siguientes condiciones generales para este servicio.

### a) Condiciones Comerciales

- El servicio **MetroBici** se permite solo para los días de menor congestión en el servicio: los días sábado, domingos y festivos.
- Por el tamaño y espacio que ocupa una bicicleta, se determinó que el costo de acceder una bicicleta será similar al de un Usuario General.
- Por restricciones naturales de espacio, este servicio no incluye el transporte de bicicletas en los buses de las combinaciones **Bus+Metro**.
- Para acordar las condiciones de uso y comportamiento al interior de las instalaciones de la empresa, se determinó que los usuarios que deseen viajar con su bicicleta a bordo tren, deben adquirir previamente una tarjeta personalizada **Metro Bici**, a un costo -por única vez-de \$4.500. Al mismo tiempo, al adquirir esta tarjeta personalizada **Metro Bici**, el portador deberá suscribir un contrato de transporte de bicicleta, donde se compromete a respetar las condiciones de uso.
- Esta tarjeta permite cancelar el uso del servicio de la bicicleta y la de su portador, para lo cual el cliente deberá marcar dos entradas y dos salidas. En caso que el cliente o usuario posea una tarjeta con otro tipo de beneficio (estudiante, adulto mayor, convenio) podrá hacer uso de ésta, para cancelar su pasaje. Es decir se paga un viaje por la bicicleta –que entra por la puerta de acceso lateral- con la tarjeta **MetroBici** y otro por el usuario, que pasa por el torniquete.

## b) Condiciones Operacionales

- Se permite el ingreso de 4 bicicletas por tren.
- El espacio destinado a las bicicletas se encuentra en el último vagón, en su espacio trasero.
- Para ello se instaló la señalética respectiva en andenes, exterior de coches y en su interior demarcando el área donde pueden ir las bicicletas.
- Señalización:



**Suelo de andén**, permite que el usuario reconozca donde debe ubicarse en el andén para acceder al tren.



**Exterior del tren**, que indica el lugar donde puede ingresar la bicicleta.



**Interior del tren**, permite que el usuario reconozca donde estacionar su bicicleta



**Al ingreso e interior de estaciones.**



- Considerando aquellas estaciones que cuentan con infraestructura adecuada para la circulación con bultos de grandes dimensiones, se estableció que los usuarios con bicicletas sólo puede ingresar a la red de Metro Valparaíso por 11 estaciones: Puerto, Francia, Portales, Miramar, Hospital, El Salto, El Sol, La Concepción, Sargento Aldea y Limache. Sin embargo la salida de las bicicletas se permite realizarla por cualquier estación.

### c) Implementación

- **Afiches informativos**, instalados las 20 estaciones de la red de Metro Valparaíso y a bordo de trenes, también en la página WEB:



- **Campaña educativa:** Se realizó una campaña educativa, mediante la exposición de afiches y la publicación del nuevo servicio en la página WEB.
- **Campaña comunicacional:** Se envió comunicado de prensa, a su vez, se hizo un recorrido en conjunto con un grupo de ciclistas para probar el servicio y su operatividad.
- **Reglamento de Usuario:** Se modificó el reglamento de usuarios, permitiendo el ingreso de las bicicletas bajo las condiciones señaladas anteriormente.
- **Capacitación al personal de Metro Valparaíso:** vendedores de la Oficina de Atención al Cliente, boleteros de estaciones, vigilantes privados, guardias de seguridad y personal de asistente a cliente en estaciones.

## COSTO DEL PROYECTO

El único costo económico de este proyecto consistió en el diseño, elaboración e instalación de señalética en las estaciones y al interior de los trenes, con el fin de guiar e informar adecuadamente a los usuarios del servicio **MetroBici**. El costo total ascendió a \$1.200.00 (IVA incl.).

Considerando que a la fecha se han registrado 4.500 viajes de usuario "bicicleta", a una tarifa promedio de \$600, resulta un ingreso \$2.700.000 a la fecha, por lo que la iniciativa cumplió además un amplio margen de retorno de la inversión.

## PRINCIPALES VENTAJAS Y DESVENTAJAS

- Fomenta el uso de la bicicleta, como alternativa de transporte y como deporte.
- Facilita el transporte con otros modos
- Acerca a Metro Valparaíso a la comunidad
- El deseo de los usuarios frecuentes de este sistema, es que este servicio pueda funcionar también en días laborales.
- La personalización de la tarjeta solo puede realizarse en la Oficina de Atención al Cliente en la Estación Viña del Mar, por ser hasta el momento el único lugar que posee Metro Valparaíso para personalizar tarjetas de viaje.

## RESULTADOS

- La medida de implementar este nuevo servicio tuvo una repercusión positiva en redes sociales y medios de comunicación regional y nacional, ya que se trata de la primera iniciativa de este tipo realizada a nivel nacional.
- El diseño del servicio fue plenamente aceptado por los ciclistas, toda vez que fue previamente discutidas las condiciones de uso. Es destacable el aporte positivo que hicieron estas organizaciones a la empresa.
- El costo de implementación fue prácticamente nulo. El mayor desafío fue ingeniar la operación comercial de este nuevo servicio, elaborar la reglamentación interna y para usuarios, de manera de informar fácilmente a los usuarios y al personal de la empresa.
- La iniciativa **MetroBici** ha demostrado un gran éxito en el nicho de ciclistas frecuentes de la región. Luego de 9 meses de implementado el servicio, se han emitido más de 500 tarjetas **MetroBici** entre los usuarios de Metro Valparaíso y se ha realizado más de 4.500 viajes.
- Durante la marcha blanca que duró 3 meses, se registró una adecuada convivencia entre los usuarios con los ciclistas, favorecida por el número bicicletas aceptadas por tren y el ordenamiento existente respecto a las estaciones desde las cuales se puede acceder a este servicio.



- La buena acogida de este servicio por el resto de los usuarios, la buena conducta y uso por parte de los ciclistas de este servicio, hace que la empresa analice para un futuro cercano permitir este servicio también los días laborales en horarios fuera de punta, en la medida que cuente con mayor cantidad de material rodante que permita descongestionar los horarios fuera de punta de dichos días.

Con la implementación de esta idea, que significó una intervención mínima, tanto en la infraestructura como en el diseño operacional, se logran resultados efectivos, a través de una solución creativa. La simplicidad y efectividad de este proyecto, apuntan directamente en el mejoramiento de la calidad de vida de la población del Gran Valparaíso.

Partió plan piloto:  
Subir la bici al metro de  
Valparaíso ya es una realidad

**F**

La imagen de la ciudad

pautadellector@mercuriovalpo.cl

JOSÉ MARTÍNEZ CARVAJAL



**BICIMETRO Y CAMPAÑA EDUCATIVA**

Se podría tildar de inédito y merece un fuerte aplauso a Merval y todas las organizaciones de ciclistas de la Quinta Región, el haber logrado hacer una realidad el sueño de aceptar las bicicletas en el Metro Valparaíso. Con solo adquirir la Tarjeta METRO BICI, se dio el vamos el 12 de enero a esta iniciativa.

*José Martínez Carvajal*