



**Compartir para convivir:  
Mejorando la difícil relación entre buses y ciclistas para disminuir  
accidentes**

Nombre y número de categoría: **Marketing Social (23)**

Capítulo: **General**

Empresa: **Buses Vule S.A.**

Departamento que desarrolló el plan: **Asuntos Públicos / Comunicaciones**

Responsable: **Catalina Castro / Pablo Fuenzalida / Patricio Hernández / María José Rojas**

## **1. Introducción (planteo y diagnóstico)**

Según cifras oficiales, un 26.9% de las muertes de ciclistas ocurridas en la Región Metropolitana, involucra a buses del transporte público, y el desconocimiento de puntos ciegos y dificultades de la conducción de vehículos de gran tamaño influye directamente en esta cifra de siniestralidad. Un tema de gran relevancia, si además consideramos que los ciclos y los buses del transporte público son piezas claves para avanzar hacia un sistema de movilidad más sostenible y sustentable.

Si bien este diagnóstico es compartido por los actores, conductores de buses y ciclistas, hasta ahora ninguno había dado un paso crucial: sentarse a conversar, analizar la realidad de ambos, buscar soluciones comunes y fomentar una mejor convivencia en la vía pública, con el objetivo de mejorar la calidad de vida, impactar positivamente en las cifras de siniestros y generar las redes para un trabajo colaborativo entre el mundo público y privado que abordara seriamente este tema.

Quienes decidieron tomar cartas en el asunto, fueron dos actores muy distintos: Buses Vule, una empresa privada que es parte del sistema de transportes de la Región Metropolitana, que realiza 20 millones de viajes por mes, por 28 de las 34 comunas de la Región Metropolitana; y la organización ciudadana sin fines de lucro, Bicicultura. Ambos crearon el programa “Compartir para Convivir” como respuesta a un conflicto que ocurre a diario en la ciudad, afectando a miles de personas y generando accidentes fatales en las vías.

## **2. Propuesta/Enunciado (estrategia)**

El programa “Compartir para Convivir” consideró como punto de partida escuchar a ambas partes (conductores de buses y ciclistas), y recoger sus críticas y recriminaciones. A través de distintas herramientas y metodologías, se levantó información clave que permitió comprender el conflicto en profundidad.

Tras responder encuestas, participar de entrevistas grupales y talleres participativos, conductores de buses y ciclistas pudieron identificar las 10 principales situaciones de riesgo y conflicto entre ellos. Y lo más sorprendente es que varias de ellas podían resolverse con cambios de comportamiento y no de infraestructura, ni de legislación, por lo que la comunicación de ellas fue fundamental

Para ello se abordaron los puntos ciegos de buses y el adelantamiento de ciclistas, activando un hito masivo, donde ambos actores pudieran- literalmente- ponerse en los zapatos del otro y comprender su realidad. Por primera vez, los ciclistas se ubicarían en el puesto de conductor del bus y viceversa. ¿Cómo ve el conductor del bus a las bicicletas? ¿Qué sensación tiene el ciclista al pasar cerca del bus? ¿Cuántos ciclistas caben en el punto ciego de un bus? Todas esas respuestas se harían realidad a través de las jornadas diseñadas por el programa.

### **3. Desarrollo/Ejecución del plan (tácticas y acciones)**

En su primera etapa, el programa se propuso estudiar el conflicto existente entre conductores de buses y ciclistas, escuchar a ambas partes, recoger sus críticas y recriminaciones. Para ello, se utilizaron distintas herramientas metodológicas, tales como una **encuesta nacional a ciclistas**, y una **encuesta a conductores de Buses VULE**; **entrevistas grupales**, un **ciclo de 5 sesiones de diálogos para la transformación pacífica de conflictos** (aplicando la metodología de diálogos de la Fundación Nansen con sede en Noruega) y finalmente, un **taller participativo Mapa de Acción Común**, con actores relevantes y representativos de todo el ecosistema de tránsito, utilizando la metodología de Innovación Participativa.

Para llegar a los ciclistas, la ONG Bicicultura activó sus bases, enviando información a un total de 10.000 usuarios de ciclos, quienes tuvieron la posibilidad de responder 12 preguntas claves que ayudaron a hacer visible y comprender mejor el conflicto que se da en el espacio público. Ellos participaron de manera digital, respondiendo a una invitación que se masificó por redes sociales (Instagram, Facebook, Whatsapp). En paralelo, pero de manera interna, la misma indagatoria se realizó con conductores de buses del Transporte Público.

Eso nos permitió entender en profundidad el conflicto existente, sus distintas dimensiones y razones, para luego, **identificar las 10 principales situaciones de riesgo y conflicto entre estos dos actores**, constatando que casi todas ellas se podrían resolver con cambios de comportamiento y no de infraestructura, ni de legislación. Posteriormente, **elegimos dos de esas 10 principales situaciones identificadas: puntos ciegos de buses y adelantamiento de ciclistas, y diseñamos una actividad pública y masiva para ciclistas y conductores que, por la vía de la experiencia vivencial, permite el**

**desarrollo de conocimiento mutuo y empatía, los dos elementos centrales de una buena y segura convivencia.**

Entre 2023 y 2024, se realizaron diez de estas actividades en distintas comunas de la Región Metropolitana, que tienen como foco obtener una imagen aérea que refleja los puntos ciegos de un bus, realizada por primera vez en el mundo. De esta manera se grafica el riesgo que implica para un ciclista el circular en aquellos espacios no visibles para el conductor. En dichas jornadas, participaron más de 3.000 ciclistas, llegando además a más de 10.000 usuarios de ciclos a través de información directa a sus correos y a un público aún más amplio a través de publicaciones orgánicas en medios de comunicación masiva.

Las actividades del programa se han ido realizando, de manera gradual, en distintas comunas de las Región Metropolitana, tales como Quilicura, Maipú, Lo Espejo, San Bernardo, Providencia, Las Condes y Ñuñoa, aumentando así el impacto en conductores, ciclistas y peatones. De la misma manera, se han ido sumando nuevos actores a la alianza que posibilita el programa, contando hoy con el reconocimiento y respaldo político institucional de la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), el Ministerio de Transportes a través del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), y el Gobierno Regional Metropolitano GORE R.M. Por su parte, la Universidad Academia de Humanismo Cristiano colaboró en la etapa de investigación y recientemente, se sumó al noveno encuentro el Colegio Médico de Chile.

En ese sentido, es una iniciativa que se puede seguir replicando en otras comunas y regiones, y sumando a más actores para avanzar hacia una mejor convivencia vial. Incluso se podría proyectar en el extranjero, ya que es un ejercicio fotográfico que no se ha realizado en ningún otro país, generando el interés de organizaciones de ciclistas de distintas latitudes.

#### **4. Resultados y evaluación**

En dos años de funcionamiento, el programa “Compartir para Convivir” ha logrado:

1) Una alianza entre dos actores: Buses Vule y Bicicultura, que cuenta con el reconocimiento y respaldo de CONASET, el Ministerio de Transportes a través del

Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), y el Gobierno Regional Metropolitano GORE R.M., entre otros actores.

2) Diez encuentros entre conductores y ciclistas, donde a través de fotos aéreas se identifican los puntos ciegos de los buses. Este proyecto se desarrolló en las ciclocreovías de Maipú, Ñuñoa, Providencia y Las Condes; además de implementarse en terminales de Buses Vule ubicados en Quilicura, Maipú, Lo Espejo y San Bernardo. En 2024, se continuará implementando en más territorios y con el apoyo de más actores, ya que uno de los propósitos de la alianza es seguir sumando fuerzas y lograr incidir en políticas públicas y normativas de transporte.

3) Cobertura periodística en medios de comunicación de dichas actividades, tales como TVN, MEGA, CHV, Radio Cooperativa, El Mostrador y Las Últimas Noticias, amplificando aún más el impacto del programa.

4) Participación de más de 3.000 ciclistas solo en las jornadas realizadas en siete comunas de la Región Metropolitana.

5) Llegando además a más de 10.000 usuarios de ciclos través de información directa a sus correos y a un público aún más amplio a través de las redes sociales, donde el programa ha realizado 237 publicaciones, alcanzando un total de 147.308 cuentas y 220.293 impresiones (vistas). El sitio web [compartirparaconvivir.cl](http://compartirparaconvivir.cl) que reúne toda la información acerca del programa, también cuenta con un elevado número de visitas, y cada uno de los actores involucrados ha difundido el tema en sus propias redes sociales y canales internos.