

TABLA DE CONTENIDO

USOS Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE TRANSANTIAGO	ii
AGRADECIMIENTOS.....	v
TABLA DE CONTENIDOS.....	vi
TABLA DE ILUSTRACIONES.....	ix
CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	1
1. 1. La información en Transantiago	2
1. 2. Estructura general de la investigación.....	6
1. 2. 1. Objetivos.....	6
1. 2. 2. Alcance	7
1. 2. 3. Resultados esperados	7
1. 3. Diseño metodológico	8
CAPÍTULO 2. MARCO CONCEPTUAL	9
2. 1. Gestión de la información.....	9
2. 2. Modelo Assessing Needs y otros postulados	10
CAPÍTULO 3. ANTECEDENTES GENERALES	14
3. 1. Modificaciones que introduce Transantiago en el sistema de transportes	14
3. 2. Planes y perspectivas institucionales	15
3. 3. Actores relevantes.....	17
3. 3. 1. Usuarios/as de Transantiago:	17
3. 3. 2. Estado.....	20
El rol del Estado en el sistema de Transantiago puede observarse desde distintas perspectivas. La entidad superior corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, pero dicha cartera actúa, más bien, a través del Directorio del Transporte Público Metropolitano (DTPM).....	20
3. 3. 3. Operadores	21
3. 3. 4. Investigadores.....	24
3. 3. 5. Otros actores	24
CAPÍTULO 4. LA INFORMACIÓN EN TRANSANTIAGO	25
4. 1. Información inicial: Contratos de licitación y Programa operacional.....	25
4. 1. 1. Contratos de licitación.....	25
4. 1. 2. Programas de operación (PO)	26
4. 2. Data operacional u observacional (proveniente de información transaccional) ..	27
4. 2. 1. Posicionamiento buses	27
4. 2. 2. Transacciones tarjeta bip!.....	27
4. 2. 3. Imágenes de cámaras de seguridad.....	28

4. 2. 4. Otras informaciones operacionales.....	28
4. 3. Información procesada: Indicadores, informes de gestión y otros elementos	28
4. 3. 1. Índice de cumplimiento de capacidad de transporte - ICT (ex ICPKH/DSC)	28
4. 3. 2. Índice de cumplimiento de frecuencias - ICF	29
4. 3. 3. Índice de cumplimiento de regularidad – ICR	29
4. 3. 4. Índice de calidad de atención al usuario	29
4. 3. 5. Análisis de disponibilidad efectiva de transporte (ADET).....	30
4. 3. 6. Indicador de flota en Operación IFO	31
4. 4. De indicadores a informes de gestión	31
4. 4. 1. Informes de gestión	32
4. 4. 2. Ranking de calidad de servicio	32
4. 5. Otros instrumentos o fuentes	32
4. 5. 1. Encuestas de satisfacción con operadores del Transantiago	32
4. 5. 2. Encuestas Origen-Destino	33
4. 5. 3. Reclamos y sugerencias.....	33
CAPÍTULO 5. USOS, VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE	36
5. 1. OPERADORES	36
5. 1. 1. OPERADOR A.....	36
5. 1. 2. OPERADOR B.....	39
5. 1. 3. OPERADOR C.....	44
5. 2. INVESTIGADORES.....	47
5. 3. DTPM	50
5. 4. Síntesis de hallazgos.....	53
5. 4. 1. Información existente, información faltante y capacidad de gestionarla	53
5. 4. 2. Mapa de actores	57
CAPÍTULO 6. LÍNEAS DE MEJORA	62
6. 1. Gestión y aplicaciones de la información	62
6. 2. Integración y cobertura de la información.....	64
6. 3. Indicadores.....	65
6. 4. Comunicaciones.....	66
CAPÍTULO 7. CONCLUSIONES	68
7. 1. Perspectiva del uso y la gestión de información en Transantiago.....	68
7. 2. El caso de Transantiago como política pública	70
7. 3. Aportes del trabajo a las Políticas Públicas.....	70

BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXOS.....	75
1. Gestión de la información en el sistema de transportes de Asunción, Paraguay 75	
2. Organigrama MTT.....	80
3. Organigrama DTPM.....	80

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. De la data a la información, inspirado en la propuesta de Bardach y otros autores.....	2
Ilustración 2. Resultados de la evaluación del sistema y los recorridos, 2013-2014.....	4
Ilustración 3. Pirámide Informacional (Páez Urdaneta).....	9
Ilustración 4. Modelo de brechas: Relación entre los resultados actuales y los esperados.....	11
Ilustración 5. Niveles de decisión y sus relaciones.....	11
Ilustración 6. Etapas del proceso de mejora.....	12
Ilustración 7. Adaptación del modelo de brechas al caso de estudio.....	16
Ilustración 8. Índice de evasión en Transantiago desde el año 2012 al primer trimestre 2016.....	18
Ilustración 9: Flujo de ciudadanos en Transantiago entre comunas de origen y comunas de destino, en viajes iniciados entre 06:30 y 08:29 AM.....	19
Ilustración 10. ICA según unidad de negocio (agosto 2015).....	30
Ilustración 11. Resultados ADET por Unidad de Negocio, agosto 2015.....	31
Ilustración 12. Relación entre los actores, en cuanto al acceso a la información sobre necesidades del usuario.....	58
Ilustración 13. Mapa de actores según capacidad de gestión de la información cuantitativa.....	60
Ilustración 14. Mapa de actores según capacidad de gestión de la información cualitativa.....	61