

XIII Seminario Urbanismo Internacional

Ciudad de oportunidades
e innovación

Acciones sustentables en la nueva agenda urbana
del 17 al 21 de abril del 2017
Museo Franz Mayer, Ciudad de México

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Dr. Salvador Vega y León

Rector General

UNIDAD AZCAPOTZALCO

Dr. Romualdo López Zárate

Rector de la Unidad

M. en C.I. Abelardo González Aragón

Secretario de la Unidad

Dr. Aníbal Figueroa Castrejón

Director de la División de Ciencias y Artes para el Diseño

Mtro. Héctor Valerdi Madrigal

Secretario Académico de la División de Ciencias y Artes para el Diseño

Dr. Jorge Ortiz Leroux

Jefe del Departamento de Evaluación del Diseño en el Tiempo

Dra. Elizabeth Espinosa Dorantes

Jefe del Área de Arquitectura y Urbanismo Internacional

Dr. Sergio Padilla Galicia

Compilador

Dr. Sergio Padilla Galicia

Coordinación General

Dra. Elizabeth Espinosa Dorantes

Mtro. Alejandro Hurtado Farfán

DG. Karen Jazmín Valdez Angeles

Coordinación Ejecutiva

DG. Karen Jazmín Valdez Angeles

Programación, formación y diseño

13° Seminario de Urbanismo Internacional

Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco

Av. San Pablo No. 180, Col. Reynosa Tamaulipas.

Del. Azcapotzalco 02200, México, D.F.

Tel: 53 18 91 79 / 53 18 91 80

aaui.azc.uam.mx

www.suiuam.com

Abril de 2017

XIII Seminario Urbanismo Internacional

Ciudad de oportunidades
e innovación

Acciones sustentables en la nueva agenda urbana
del 17 al 21 de abril del 2017
Museo Franz Mayer, Ciudad de México

Juan Pablo Heredia (Bolivia)

- Director de Planificación del Sistema Integrado de Transporte por la Dirección General del Sistema Integrado de Transporte dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP).
- Licenciado en Ingeniería Civil de la Escuela Militar de Ingeniería de La Paz, Bolivia.
- Especialidad en Vías de Transporte en la Universidad Autónoma del Beni, Especialidad en elaboración, preparación y evaluación de Proyectos de Inversión desarrollado en la Escuela Militar de Ingeniería y en la Universidad Privada Boliviana.
- Cuenta con experiencia en proyectos de transporte público municipal y movilidad urbana, desempeñó funciones como Gerente del Programa de Transporte Masivo del Municipio de La Paz, también desempeñó funciones como asesor de la Dirección de Coordinación de Programas de Inversión del Municipio.

XIII Seminario Urbanismo Internacional

Ciudad de oportunidades
e innovación

Acciones sustentables en la nueva agenda urbana
del 17 al 21 de abril del 2017
Museo Franz Mayer, Ciudad de México

LAPAZBUS: EL TRANSPORTE MASIVO COMO UN VEHÍCULO DE CAMBIO DEL COMPORTAMIENTO Y CULTURA CIUDADANA

En el marco de la planificación a largo plazo del Municipio de La Paz con el Plan 2040, se desarrollará la temática de MOVILIDAD URBANA.

Bolivia debe tener uno de los servicios de transporte público menos regulados y de peor calidad en Latinoamérica y probablemente está entre los peores del Mundo. La implementación del Primer Sistema de Transporte Masivo en Bolivia - LaPazBus, no solo ha conseguido regular y mejorar la calidad en el Servicio de Transporte Público en las zonas donde se ha implementado, sino también un cambio de comportamiento individual y colectivo dentro del servicio. La inversión pública en transporte enfocada como un derecho ciudadano tiene también un efecto multiplicador en la cultura ciudadana y convierte a los sistemas de transporte en agente de cambio del comportamiento ciudadano.

LaPazBus se ha constituido en una política pública y proyecto exitoso, que ha logrado un profundo proceso de apropiación por parte de la ciudadanía.

sui Seminario de
**Urbanismo
Internacional**

LaPazBUS:

**El Transporte Masivo como
un vehículo de cambio del
comportamiento y cultura
ciudadana**

Juan Pablo Heredia Monzón
Dirección General del Sistema Integrado de Transporte
Gobierno Autónomo Municipal de La Paz



INTRODUCCION

La Movilidad Urbana entendida como **DERECHO SOCIAL CIUDADANO.**

Invertir en Movilidad tiene un efecto multiplicador, incluso antirecesivo económicamente. Retorno social inmediato.

La Movilidad como un **articulador** de las ciudades y de sus redes. Un articulador de **las subcentralidades urbanas.**

Capitulo transporte masivo **Inclusivo**



INTRODUCCION

Bolivia debe tener uno de los servicios de transporte público menos regulados y de peor calidad en Latinoamérica y probablemente esta entre los peores del Mundo.

La implementación **del Primer Sistema de Transporte Masivo en Bolivia - LaPazBus**, no solo ha conseguido regular y mejorar la calidad en el Servicio de Transporte Público, en las zonas donde se ha implementado. Sino también un cambio de comportamiento individual y colectivo dentro del servicio. La inversión pública en transporte enfocada como **un derecho ciudadano** tiene también un efecto multiplicador en la cultura ciudadana y convierte a los sistemas de transporte en agente de cambio del comportamiento ciudadano.

LaPazBus se convierte en un proceso exitoso de política pública, que ha logrado un profundo proceso de apropiación por parte de la ciudadanía.



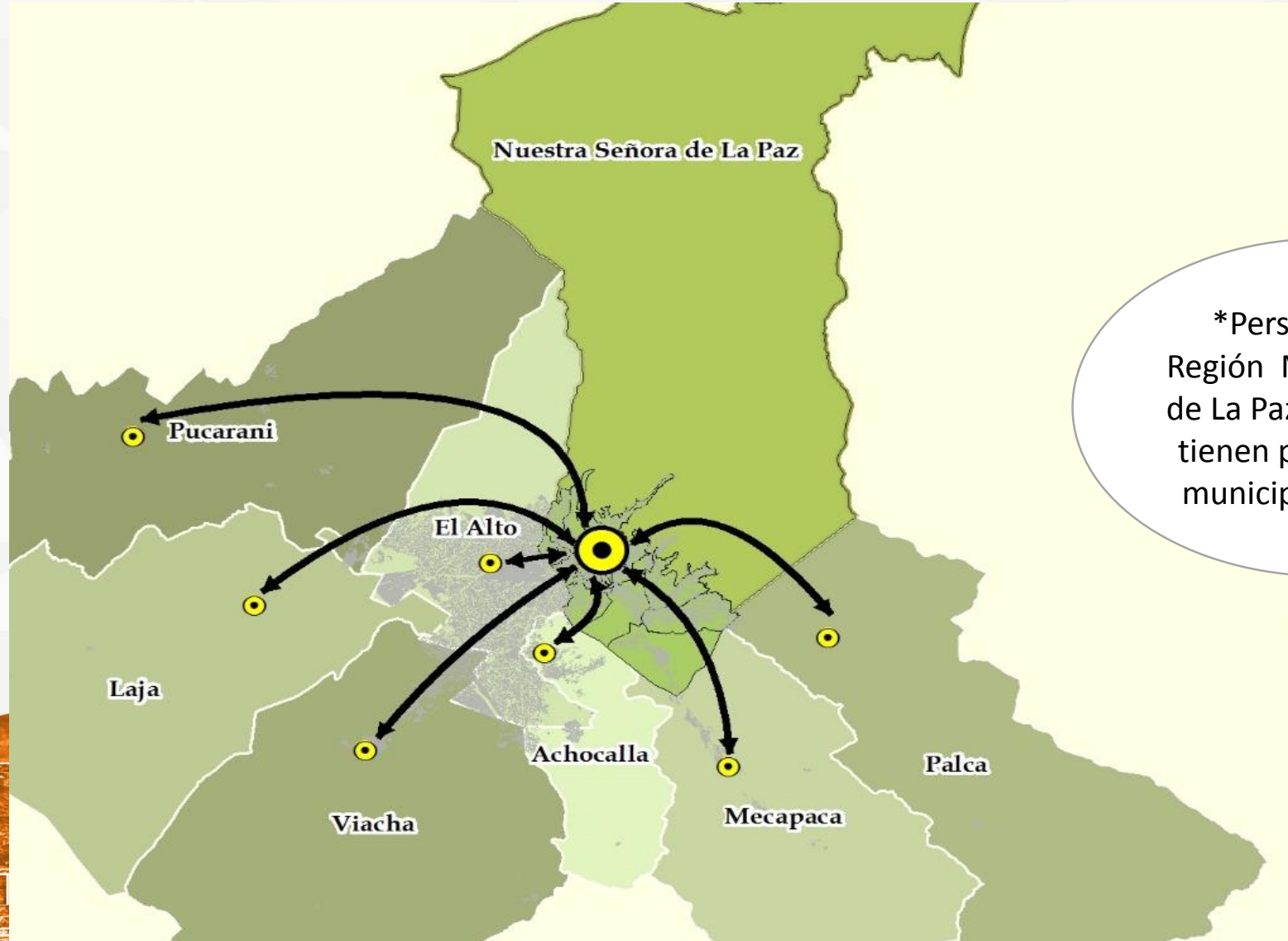
Características generales de la movilidad en la región metropolitana de La Paz...



METODOLOGÍA

Área Geográfica del Estudio

El Municipio de La Paz **es el núcleo de su Región Metropolitana**, por lo que ejerce una influencia en cuanto a oferta laboral, servicios, mercado de consumo, demanda de producción industrial y agropecuaria.



*Personas de La Región Metropolitana de La Paz que pasan o tienen por destino el municipio de La Paz.



91 %

de la Población paceña está de acuerdo con que el transporte público debe mejorar

61 %

de la Población paceña piensa que el servicio de transporte es malo

1,9 millones

Viajes diarios en transporte público RMLP

989,792

Viajes diarios en transporte público

Bs

¿Cuánto gastamos en pasajes?

Una familia de 5 personas gasta **30%** De sus ingresos mensuales

Después de las **8 p.m.** Es mas caro y difícil llegar a casa

Los que **menos** ingresos tienen son los que **más** gastan en transporte

74 %
De los viajes se realizan en transporte público

249,280

Viajes se hacen a pie en La Paz

En un día una persona pasa hasta **4** horas trasladándose

En **hora pico** del centro una persona es más rápida que un vehículo

5

km/hora
A pie

3

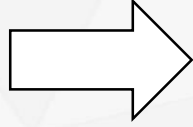
km/hora
En auto

Un minibús produce **35** Toneladas de **CO2**

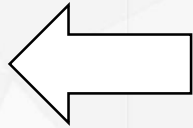
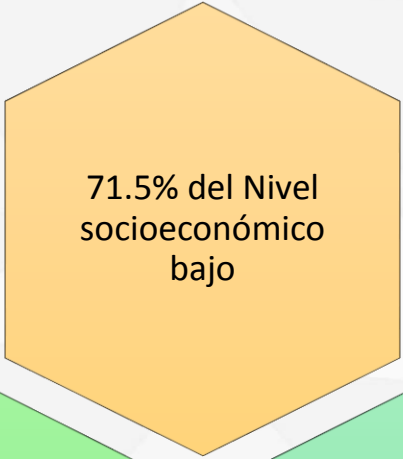
28

Es la edad promedio de los vehículos de transporte público

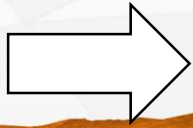
Análisis del Transporte de
la RMLP por **nivel**
socioeconómico



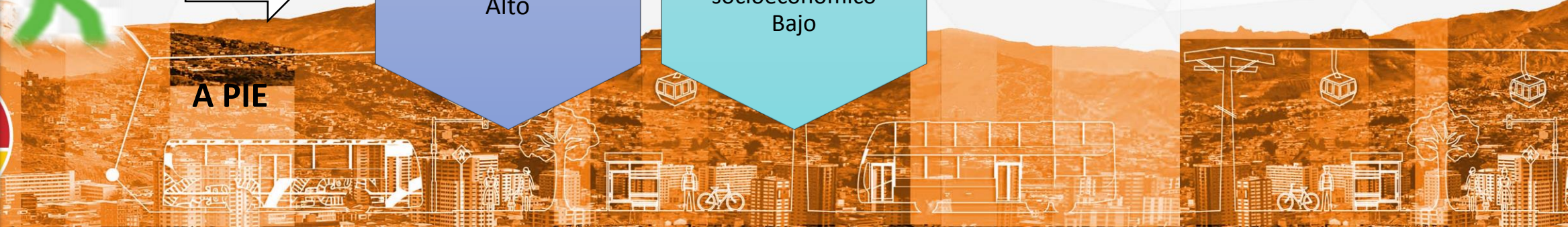
TRANSPORTE PÚBLICO



**TRANSPORTE
PRIVADO**



A PIE



Un minibús recorre 26,880 km en un año

72 veces

La Paz

Cochabamba

Los minibuses llevan **210 kg** por encima de su capacidad

Equivale a **2** Quintales de papa

70% Modo de transporte miniaturizado

65% De los vehículos se encuentran en mal estado

540

Rutas de transporte público sindicalizado prestan el servicio en La Paz

57%

de los accidentes son ocasionados por conductores de transporte público

EXPLOTACIÓN
El 84% de los choferes trabaja más de 11 horas al día, eso le resta tiempo para compartir con su familia

SEGURIDAD
% de los accidentes fue ocasionado por el servicio público

Dolor de espalda

Problemas estomacales

Resfríos constantes

Un chofer trabaja en promedio

14

Horas diarias

5 de cada **10** choferes ganan **1800 Bs** al mes

Solo el **60%** Son dueños de sus vehículos

Dueños de automotores que no son choferes

6%

Choferes propietarios

60%

Choferes asalariados sin vehículo propio

23%





**Don't Drive Here
(Documental
Discovery Channel)**

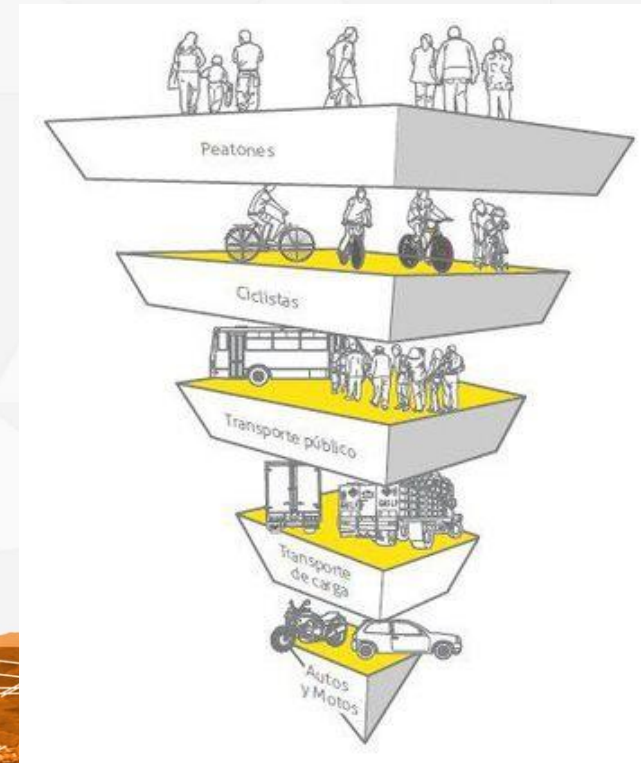
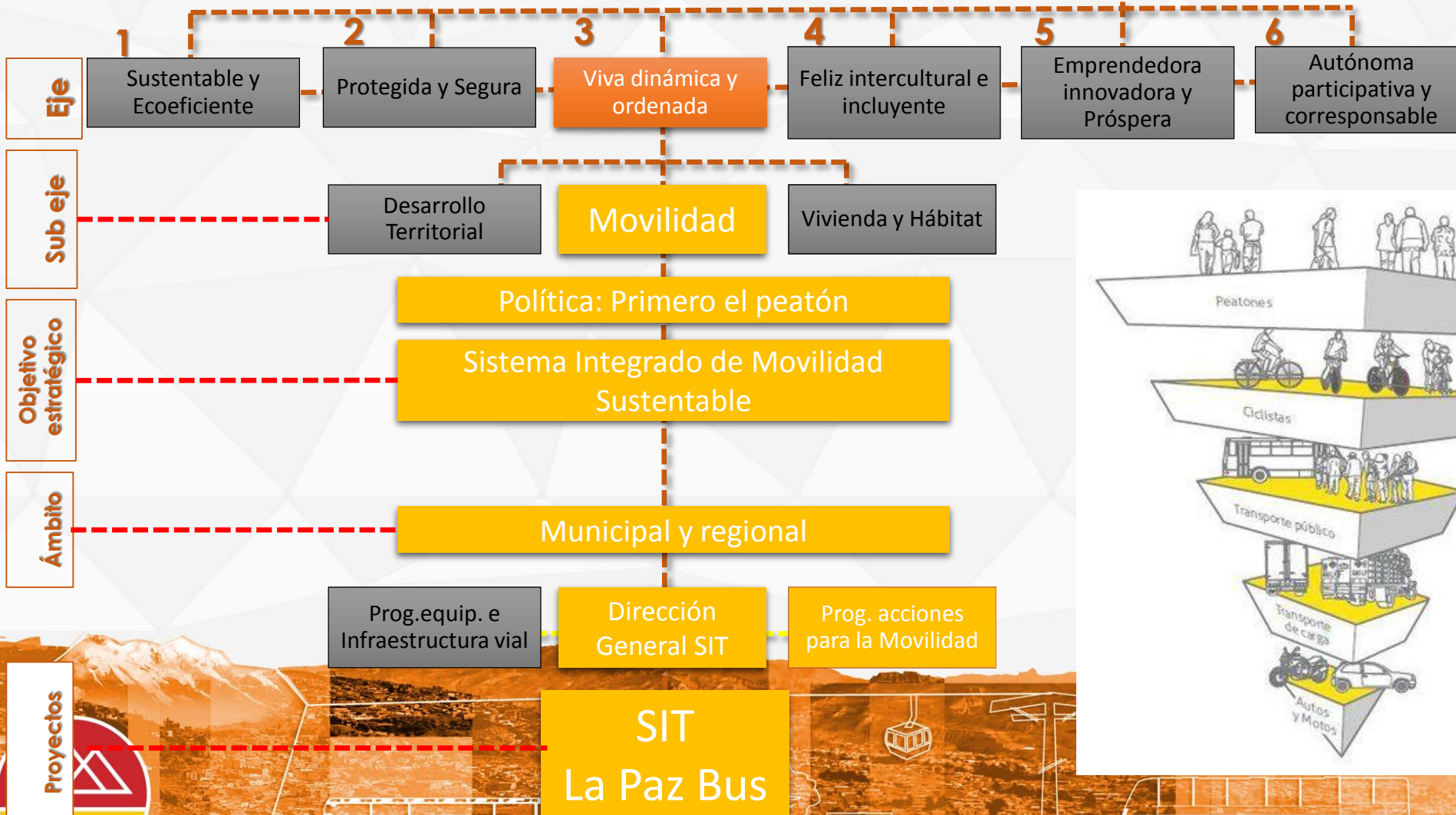


La propuesta del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

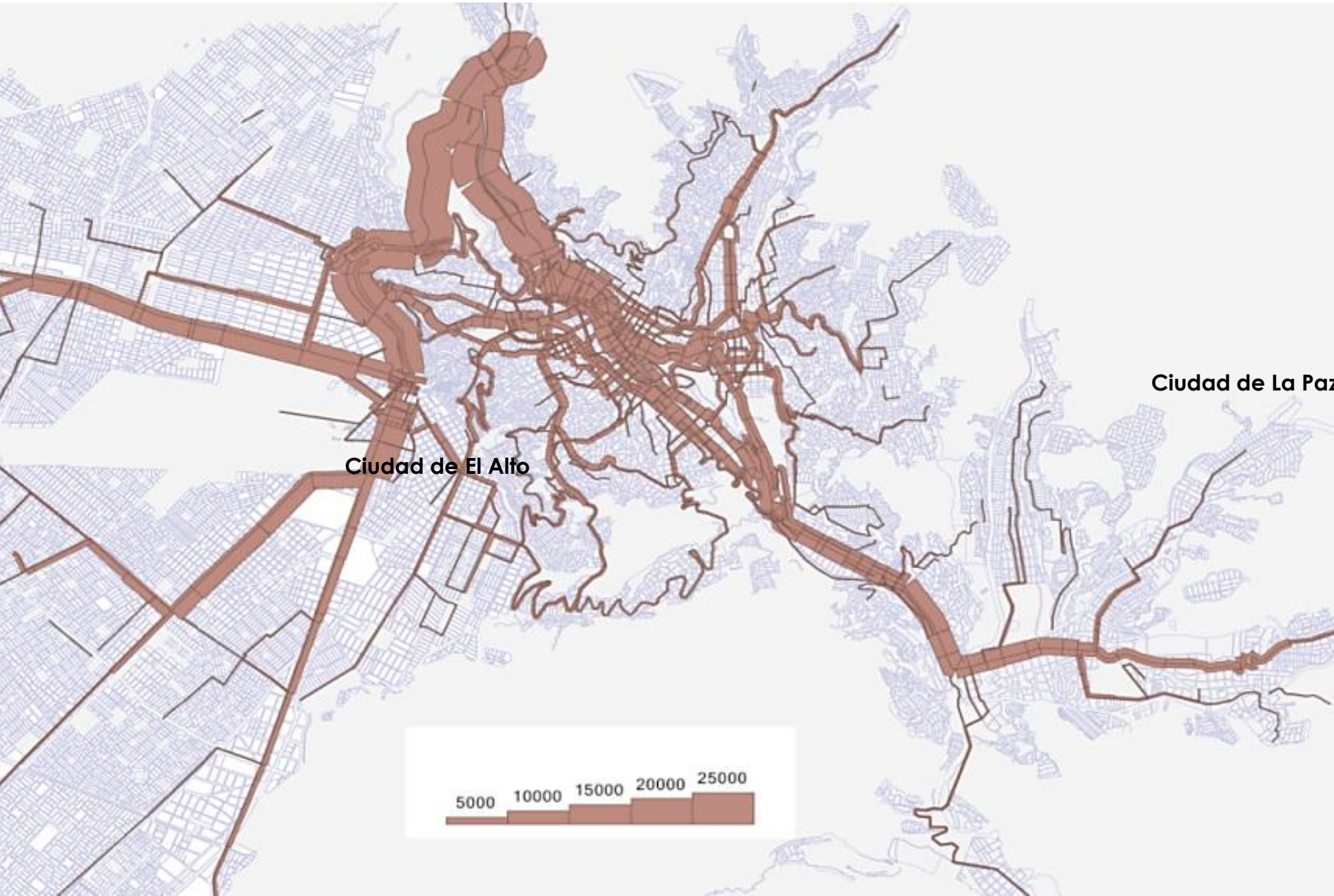


Visión de Ciudad

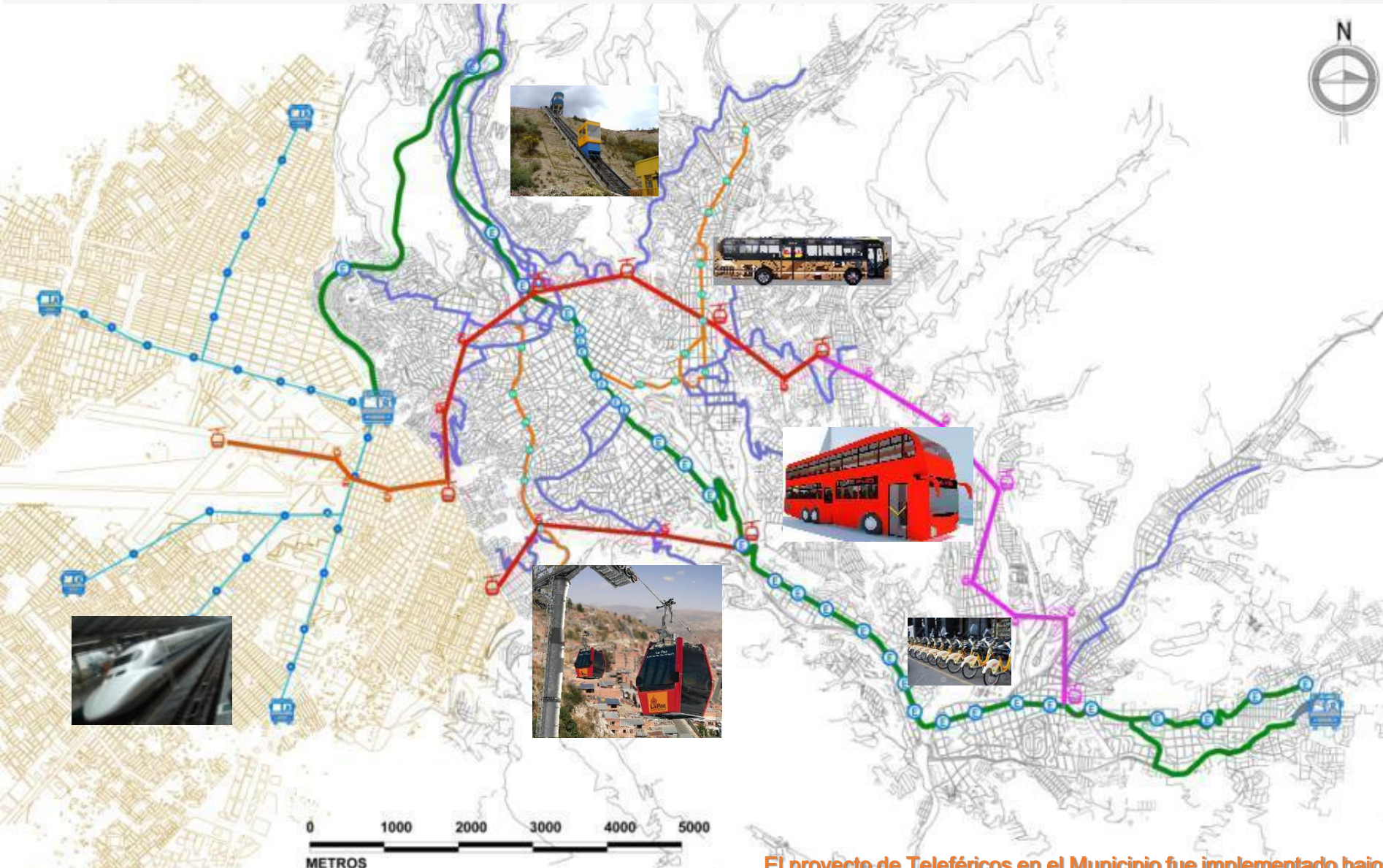
Plan de Desarrollo Municipal LA PAZ 2040



Volúmenes de pasajeros en transporte público – hora pico por la mañana, 2011 - 2012



Visión integral del Plan de Movilidad Urbana Sustentable en La Paz



- EJE TRONCAL LA PAZ BUS
- ESTACIONES DE PASAJEROS
- TERMINALES DE TRANSFERENCIA
- EJES BRT SEGUNDA FASE
- RUTAS ALIMENTADORAS
- RUTAS TELEFÉRICOS GAMLP

- MEDIDAS:**
- Recuperación espacio publico
 - Centralidades Urbanas
 - Mejoramiento de la red peatonal
 - Zonas 20
 - Mejoramiento de la Seguridad vial
 - Jerarquización vial
 - Medidas de Gestión de la Demanda
 - Promoción del transporte en bicicleta
 - Implantación del Sistema Integrado de Transporte

El proyecto de Teleféricos en el Municipio fue implementado bajo una planificación independiente del Gobierno Central de Bolivia



La Pregunta Principal

Cual ha sido el principal logro de LAPAZBUS?



Respuesta:
El Paceño se ha
apropiado del
PumaKatari



Que mas debemos preguntarnos:

- 1.Cuál ha sido la **estrategia exitosa** de LAPAZBUS?
2. Cómo un proyecto público ha logrado la **APROPIACION** ciudadana?



Parte de la Respuesta, esta en la Estrategia Global, que se planteó cuando diseñamos el Proyecto.

LA ESTRATEGIA GLOBAL

Brindar al ciudadano/usuario que sufre cotidianamente con el peor servicio privado de transporte, un **SERVICIO COMPLETAMENTE DISTINTO** de la **MAS ALTA CALIDAD**, generando **VALOR PUBLICO** (identificación, respeto, orgullo y finalmente PERTENENCIA).

No podemos olvidar que **LAPAZBUS**, se trata de un **SERVICIO PUBLICO MUNICIPAL**, y que hasta ese momento **NUNCA ANTES** se había logrado entregar un **SERVICIO DE TAN ALTOS ESTANDARES Y COMPLEJIDAD** en ninguna repartición municipal, que además involucren el pago directo del Usuario por la retribución de un servicio. En la gran mayoría de los servicios municipal el ciudadano paga a través de los impuestos (de manera indirecta) y no de manera directa.



Pilares de la ESTRATEGIA GLOBAL

Cómo conseguimos entregar el **MEJOR SERVICIO POSIBLE?**

Se trabaja en los siguiente pilares:

1. EL MEJOR BUS

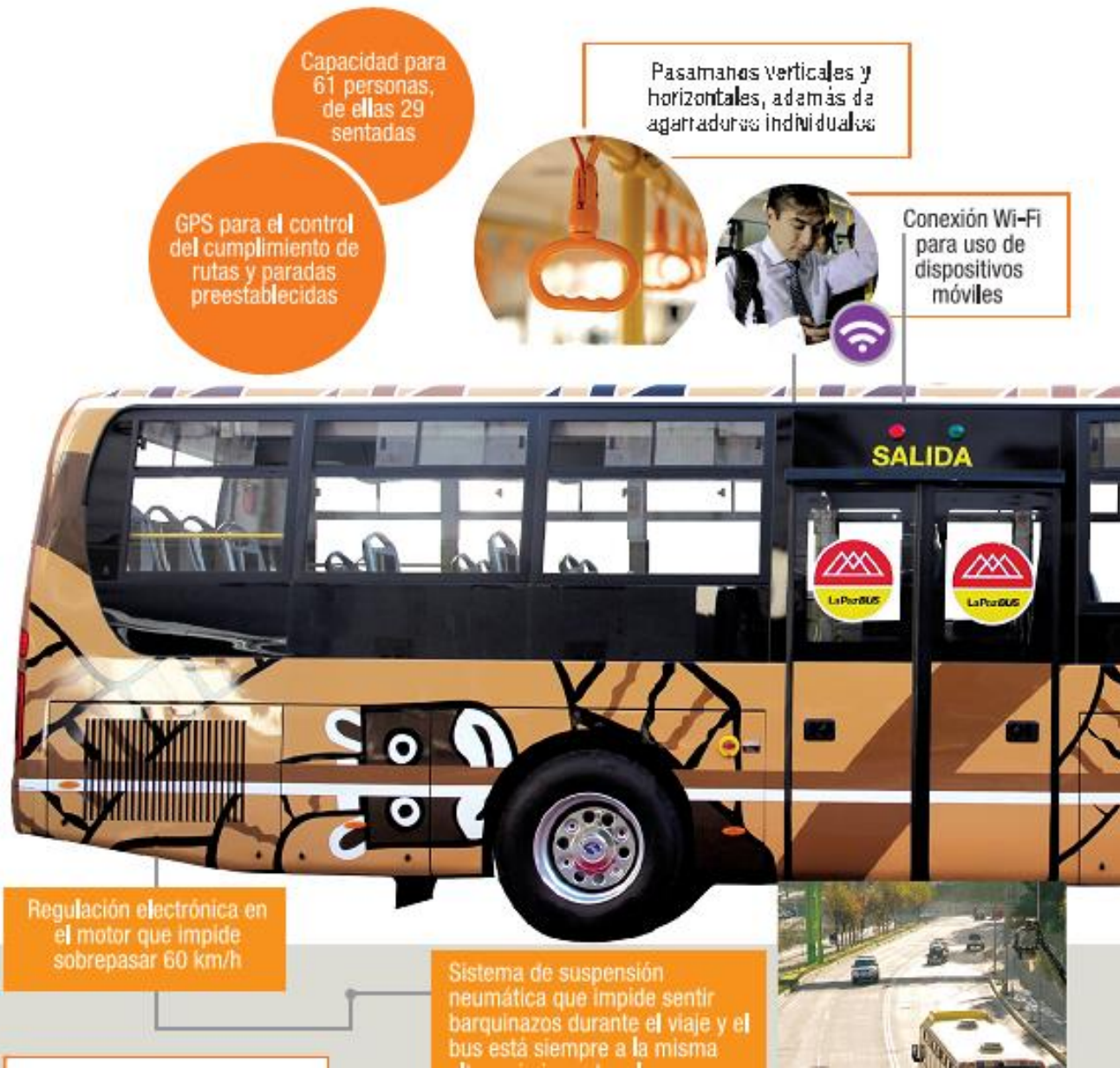
2. EL MEJOR PERSONAL

3. EL MEJOR SERVICIO

4. UN MEJOR USUARIO / CIUDADANO



1. EL MEJOR BUS



- El logro principal fue construir un BUS capaz de sortear la caprichosa topografía y altura de la Ciudad, con un óptimo mecánico y de confort.
- Se ha construido y diseñado un BUS UNICO para una ciudad UNICA.
- “Es el BUS mejor equipado de Latinoamérica – Roberto Custode (Especialista Internacional en Transporte)”
- El GRAN RETO su MANTENIMIENTO adecuado

1. EL MEJOR BUS



- El color del bus es **UNICO** en el mundo y forma parte de su **IDENTIDAD** y facilito la **APROPIACION DEL PROYECTO**.
- **NO SE PUEDE** cubrir el color del BUS o taparlo con publicidad tradicional como en otras partes del mundo, debemos respetar su diseño y por tanto su identidad. Las intervenciones realizadas a la fecha fueron muy medidas y siempre mostrando **VALORES** y **no MARCAS**. Aun así recibimos varias criticas.

2. EL MEJOR PERSONAL

- Se ha realizado una **minuciosa y exigente selección de personal**.
- Los CONDUCTORES tienen **nota en conducción superior al 70%**, otorgada por el ACB.
- Los ANFITRIONES han sido seleccionados por convocatoria pública.
- Los Mecánicos son **permanentemente capacitados**, incluso en Fabrica.
- **No existe injerencia política** alguna dentro del SETRAM.
- Se cuenta con una **MATRIZ DE DESEMPEÑO** individualizada de premio y castigo de todo el PERSONAL.
- Se realizan capacitaciones continuas a **TODO EL PERSONAL**.



SE BUSCA

**CONDUCTOR O CONDUCTORA
ANFITRIÓN O ANFITRIONA**

**SUPERVISOR O SUPERVISORA DE
OPERACIONES Y APOYO LOGÍSTICO**

**SUPERVISOR O SUPERVISORA
EN ELECTROMECAÁNICA**

TÉCNICO MECÁNICO



POSTULATE EN:

www.lapaz.bo - www.talento.com.bo



Desde el 7 de mayo hasta el 12 de mayo

1. Oficinas de Profesionales en Talento (c. 18 y Montenegro de Calacoto #1196)

2. Oficinas SAC - LAPAZBUS (Edif. Tobia, c. Potosí No. 1285 casi esq. Colón)



3. El mejor SERVICIO



Porque somos un servicio UNICO en Bolivia y en muchos aspectos UNICO EN EL MUNDO?

- **Trabajamos 24/7.**
- Toda la Flota esta equipada con **ascensor para silla de ruedas.**
- **Servicio de Atención al Cliente** que funciona 24/7.

- Flota controlada con **GPS.**
- **Tarifas Preferenciales y tarifa Plana.**
- Tenemos un servicio de **DEVOLUCION DE OBJETOS PERDIDOS.**
- **Seguro contra todo riesgo dentro del Bus,** y contra daño a terceros.
- **BRIDAMOS CERTEZA Y SEGURIDAD AL USUARIO – NUNCA FALLAMOS**

Nada nos detiene

Bs.1

Tarifa para adultos mayores, menores de 18 años y discapitados

Tarifa nocturna: 3 Bs. de 23:00 a 5:00

Nada nos detiene

Las paradas del La Paz Bus

VILLA SALOMÉ-PUC	INCA LLOJETA-PUC	CHASQUIPAMPA-PUC
PUC-VILLA SALOMÉ	PUC-INCA LLOJETA	PUC-CHASQUIPAMPA

Orgullosos Nada nos Detiene

Menores de **18 años** sólo pagan **1 bs.**

Estamos a tu servicio las **24 horas** del día.

Unidos Nada nos Detiene

3. El mejor SERVICIO

En tu nueva ruta también transporta a tu mascota dentro del bus



Si no cuentas con bozal propio solicítalo a tu anfitrión del bus

CON RESPETO Y AMOR PARA NUESTROS PASAJEROS

LaPazBUS

El **Pumakatari** promueve la adopción de animales.

Por que merecen un hogar.



Pandi

Tierna y juguetona

Contacto: 72544450

CON RESPETO Y AMOR PARA NUESTROS PASAJEROS

LaPazBUS

LaPazBUS

Pumakatari Bimodal



Capacidad 2 hics por bus

El bus Pumakatari desvía su ruta para socorrer a un pasajero enfermo

MARZO 2016 21:06



OBJETO ENCONTRADO GUITARRA



LaPazBUS

OBJETO ENCONTRADO CELULAR NOKIA



SAC: 800-134444
PAU: Edif. Tobia planta baja, calle Potosí entre calles Ayacucho y Colón.

LaPazBUS



300 Bicycles promedio transportadas al mes



OBJETO ENCONTRADO BOLSO AZUL



SAC: 800-134444
PAU: Edif. Tobia planta baja, calle Potosí entre calles Ayacucho y Colón.

LaPazBUS

Inicio septiembre de 2014

300 Bicycles promedio transportadas al mes



4. UN MEJOR USUARIO Y UN MEJOR CIUDADANO



Este es nuestro
"CIUDADANO
PUMAKATARI"



El programa de comedia "Last Week Tonight" de HBO conducido por John Oliver, viraliza en Twitter a las cebras paceñas con [#JustAddZebras](https://twitter.com/JustAddZebras). Destacan su rol en el caos vial y en lo social. "Cualquier situación es llevadera si aparece una cebra", dice el reconocido conductor. <https://www.facebook.com/MunicipioLaPaz/videos/1425315944205278/>

4. UN MEJOR USUARIO Y UN MEJOR CIUDADANO

Porque la gente siente que dentro del Bus son mejores personas?

Pregunta 11.-

¿Cómo considera el COMPORTAMIENTO de los ciudadanos dentro del bus?



75%

De los usuarios Perciben un

CAMBIO DE COMPORTAMIENTO POSITIVO en el BUS.

Se están recuperando **BUENAS COSTUMBRES Y VALORES** de los paceños.



- Si entregamos al Usuario el mejor servicio posible, logramos la **MAXIMA SATISFACCION DEL USUARIO**, a un costo accesible, por tanto el **USUARIO/CIUDADANO** le asigna un **VALOR PUBLICO**, y se identifica con nosotros, le generamos respeto, se siente orgulloso por lo que hacemos y finalmente se siente parte de este logro, le **GENERA PERTENENCIA**.
- La **Pertenencia o Apropiación del Proyecto es el sueño máximo de cualquier gestor de políticas públicas**, por que nos permite la sostenibilidad.

EL VALOR PÚBLICO consiste en generar el máximo valor posible para la población a partir de los recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos existentes en la institución (pública), basándose en la imaginación gerencial, a fin de cumplir con los propósitos establecidos en los mandatos y con la máxima eficacia y eficiencia. - Mark. H Moore-



Conclusiones

Los pilares de la **ESTRATEGIA** son causales entre si, por tanto complementarios e indispensable, cada uno con características propias.

EL MEJOR
BUS



EL MEJOR
PERSONAL



EL MEJOR
SERVICIO

El BUS es el **INSTRUMENTO** que nos permite brindar al Usuario confort, seguridad y calidad, por lo que nos paga.

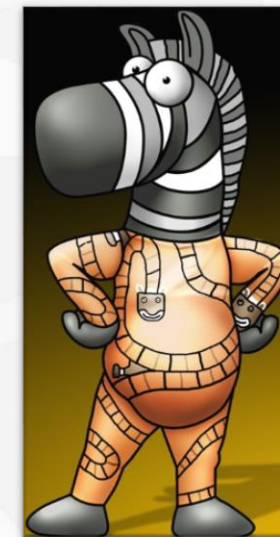
El PERSONAL IDONEO es el **GESTOR** que brinda al Usuario las características únicas de nuestro servicio y preserva nuestro INSTRUMENTO de trabajo

El SERVICIO es en si **UN AGENTE DE CAMBIO**, para el Usuario, es de alta calidad y único en su tipo, por tanto complejo. Solo es posible por que tenemos el **MEJOR personal y el MEJOR instrumento de trabajo**



Conclusiones

Los pilares de la **ESTRATEGIA** son causales entre si, por tanto complementarios e indispensable, cada uno con características propias.



Un mejor Usuario genera un **MEJOR CIUDADANO** y eso los convierte en **AGENTES DE CAMBIO**, de un cambio de comportamiento en nuestra sociedad.

Así como lo hacen las queridas CEBRAS de nuestra ciudad.



MAXIMA DE LAPAZBUS

sui Seminario de
Urbanismo
Internacional



LAPAZBUS ES MAS QUE UN SERVICIO DE TRANSPORTE ES UN **AGENTE DE CAMBIO**

Por tanto esta formula DEBE CUIDARSE, BLINDARSE Y
CUMPLIRLA CELOSAMENTE.





Unidos

Nada nos Detiene

Juan Pablo Heredia Monzón

Director de Planificación del Sistema Integrado de Transporte

Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

juanpablo.heredia@lapaz.bo

La Paz
maravillosa



Bolivia
orgullosa

XIII Seminario Urbanismo Internacional

Ciudad de oportunidades
e innovación

Acciones sustentables en la nueva agenda urbana
del 17 al 21 de abril del 2017
Museo Franz Mayer, Ciudad de México