Santiago, 21 de junio de 2024
N° GG/126/2024

Señor
Cristhian Moreira Barros
Diputado
Cámara de Diputados de Chile
Presente

Ref.: Responde a solicitud de información sobre accesibilidad en Estación Ecuador de Línea 1. Su Of. N°68610.

De nuestra consideración:

En respuesta a la solicitud de información relacionada con la operatividad de equipos ascensores de Estación Ecuador de Línea 1, le informo que en la mencionada estación se estuvieron realizando trabajos programados para renovar los equipos de elevadores, lo que justamente tiene el objetivo de mejorar la accesibilidad y desplazamientos de nuestros clientes que transitan por esa estación. Los equipos quedaron disponibles para el uso de nuestros clientes el día 24 de mayo pasado.

Dentro del contexto señalado, y considerando que en este caso se trató de trabajos programados, se ejecutó un plan comunicacional y de apoyo, que incorporó dotación adicional de personal en la estación, canales digitales, señalética informativa, información en línea, canales telefónicos, capacitación al personal, equipos para traslado de silla de ruedas convencionales en escaleras fijas, priorización de personal de mantenimiento ante eventuales fallas, entre otros. Además de coordinación y comunicación previa con el Instituto Teletón y Mutual de Seguridad.

Los equipos de transporte vertical, también pueden sufrir averías no programadas para lo cual también mantenemos canales informativos permanentes y protocolos que se activan para mitigar el impacto que ello genera en las personas que requieren este servicio. Dentro de estos, contamos con información sobre el estado de los ascensores en los siguientes soportes:

- Página web (https://www.metro.cl/el-viaje/estaciones/).
- Aplicación Oficial de Metro de Santiago (App Metro) en la cual actualizamos en línea el funcionamiento de todos los ascensores de la red por estación.
- Línea telefónica gratuita (800 540 800) dedicada exclusivamente a temas vinculados a accesibilidad universal, a través de la cual nuestros pasajeros pueden chequear el estado de los equipos de su estación de origen o destino en el momento de su viaje, y/o solicitar previamente apoyo para sus desplazamientos, en caso de requerirlo.

Adicionalmente, contamos con protocolos de asistencia para apoyar el traslado de personas con movilidad reducida en los casos en que se ve interrumpida alguna de las rutas de accesibilidad universal, que puede considerar entre otras medidas, el refuerzo de personal, el traslado por superficie a alguna estación cercana o la instalación de equipos temporales en escaleras.

Adicional a todo lo anterior, tenemos un fuerte compromiso por ir incorporando nuevas mejoras que apoyen a nuestros clientes y a la ciudad en sus desplazamientos y que nos permita minimizar el impacto que puede generar la indisponibilidad de nuestros equipos, con el fin de acercar a las personas a vivir una mejor ciudad.

Saluda atentamente a usted.

FELIPE ANDRES BRAVO BUSTA

Firmado digitalmente por FELIPE ANDRES BRAVO BUSTA
Nombre de reconocimiento (DN): c=CL, o=E-Sign S.A., ou=Terms of use at www.esign-la.com/acuerdoterceros, cn=FELIPE ANDRES BRAVO BUSTA, email=fbravo@metro.cl
Fecha: 2024.07.03 11:13:13 -04'00'

Felipe Bravo Busta
Gerente General
Metro S.A.

Paulina Andrea Del Campo

Carlos Francisco Melo Riquelme

PCF / CM