



PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN

# **Riesgo en Seguridad Vial y Promoción del Respeto por la Vida**



Julio, 2024



## Contenido

Agradecimientos	2
Abreviaciones y siglas	3
Introducción	4
Conceptos clave	6
Visión Cero: la nueva seguridad vial	7
Infraestructura primero, comunicación después	8
Factorizar el error humano	9
El poder de las redes sociales	10
Comunicación basada en evidencia	10
Observatorios de Seguridad Vial	11
Auditorías e Inspecciones de Seguridad Vial	11
Mapeo de Riesgos	11
Monitoreo de Desempeño	12
Calificación de Estrellas	13
Comunicación del riesgo por familias de usuarios	14
Comunicación con peatones	15
Comunicación con ciclistas	22
Comunicación con usuarios de transporte público	32
Comunicación con conductores de vehículos pesados	43
Comunicación con conductores de vehículos particulares	49
Protocolos para campañas de comunicación	57
Abuso de sustancias	57
Entornos escolares	57
Convivencia	58
Hábitos de movilidad	58
Innovación	58
Obras viales	59
Siniestros viales	59
Referencias bibliográficas	60
Anexos	61



PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN:

# **Riesgo en Seguridad Vial y Promoción del Respeto por la Vida**

**Proyecto de Seguridad Vial: Movilidad Saludable, Segura y  
Sostenible en Países del Sistema Mesoamericano de Salud  
Pública (SMSP) de Proyecto Mesoamérica**  
Consultoría para la III Fase de Implementación Técnica

Elaborado por:  
**Ing. David Gómez Murillo, MSc.**  
**Consultor**

## **Agradecimientos**

El Proyecto Mesoamérica desea agradecer la participación activa y provechosa de los puntos focales del SMSP. Este Protocolo solo ha sido posible con los aportes de 28 personas de México, Guatemala, Belice, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Colombia y República Dominicana que velan por que la comunicación del riesgo en seguridad vial sea responsable, efectiva y promueva el respeto por la vida.



## Abreviaciones y siglas

- AAA:** "Para Todas las Habilidades y Capacidades" (traducción del inglés)
- ANSV:** Agencia Nacional de Seguridad Vial de Colombia
- APC-Colombia:** Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia
- APP:** Alianza Público-Privada
- ASV:** Auditoría de Seguridad Vial
- ATTT:** Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre de Panamá
- BID:** Banco Interamericano de Desarrollo
- CDMX:** Ciudad de México, capital mexicana
- DEPM:** Dirección Ejecutiva del Proyecto de Integración y Desarrollo de Mesoamérica
- GDCI:** "Iniciativa Global de Diseño de Ciudades" (traducido del inglés)
- GEI:** Gases de Efecto Invernadero
- iRAP:** "Programa Internacional de Evaluación de Carreteras" (traducción del inglés)
- ISV:** Inspección de Seguridad Vial
- MSSS:** Movilidad Saludable, Segura y Sostenible
- MUPI:** Mobiliario Urbano para Información
- NACTO:** "Asociación Nacional de Oficiales de Transportes de los Estados Unidos" (traducción del inglés)
- Latin NCAP:** "Programa de Evaluación de Carros Nuevos para Latinoamérica" (traducción del inglés)
- OISEVI:** Observatorio Iberoamericano de Seguridad Vial
- OLSV:** Observatorio Local de Seguridad Vial
- ONG:** Organización No-Gubernamental
- ONU:** Organización de Naciones Unidas
- ONSV:** Observatorio Nacional de Seguridad Vial
- OSV:** Observatorio de Seguridad Vial
- PMUS:** Plan de Movilidad Urbana Sostenible
- RAE:** Real Academia Española de la Lengua
- ROT:** Red de Observatorios Territoriales
- SBC:** Sistema de Bicicletas Compartidas
- SMSP:** Sistema Mesoamericano de Salud Pública
- SOAT:** Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito
- SUV:** "Vehículo Deportivo Utilitario" (traducción del inglés)
- TP:** Transporte Público
- VP:** Vehículos Pesados
- VPR:** Vehículos de Primera Respuesta



## Introducción

Alrededor del mundo, cada 23 segundos fallece una persona como consecuencia de un siniestro vial. El Reporte Global del Estado de la Seguridad Vial de la OMS, publicado en 2023, revela que a pesar de que a nivel global ha habido una reducción cercana a 5% en fatalidades, aún falta mucho para alcanzar la meta global de reducir las fatalidades y lesiones graves a la mitad para el año 2030<sup>1</sup>. Prueba de ello es que en el continente americano no ha habido una reducción del todo.

El reporte también indica que las fatalidades viales siguen siendo la causa primaria de muerte para personas entre 5 y 29 años de edad, que nueve de cada 10 fatalidades ocurren en países de renta baja y media y que más de la mitad de las fatalidades viales se dan entre peatones, ciclistas y motociclistas.

Por su parte, el Foro Económico Mundial señala que el 20% de las mujeres viudas llegan a serlo a causa de fatalidades viales, con profundas consecuencias emocionales, económicas y patrimoniales para ellas y sus hijos. Además, debido al diseño vehicular, las mujeres tienen 47% más probabilidad que los hombres de sufrir lesiones graves en colisiones como ocupantes de vehículos.

Juntos, México, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Panamá, Colombia y República Dominicana suman más de 16 fatalidades viales anuales por cada 100000. El promedio de fatalidades viales en la región Mesoamericana es superior al promedio mundial, y a nivel global su tasa de mortalidad vial solo es superada por el Sureste Asiático y África.

Conscientes de las implicaciones de estas cifras, los países miembros del Proyecto Mesoamérica se plantearon el objetivo de fomentar la integración de la región y el desarrollo social y sustentable por medio del fortalecimiento de la Cooperación Sur, en el año 2021, con la firma de un acuerdo de contribución entre la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC-Colombia) y la Dirección Ejecutiva del Proyecto de Integración y Desarrollo de Mesoamérica (DEPM).

Para el Sector Salud, en dicho acuerdo se implementan acciones en el marco del SMSP, incluyendo el proyecto para fortalecer la seguridad vial denominado “Movilidad Saludable, Segura y Sostenible”, cuyo objetivo es propiciar espacios de intercambio de conocimientos y experiencias en materia de seguridad vial entre los países miembros del

---

<sup>1</sup> Meta acordada por medio de resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas en agosto de 2020, en el marco de la Segunda Década de Acción por la Seguridad Vial.



SMSP para desarrollar en conjunto herramientas (tales como guías, protocolos, planes piloto) adaptables a las necesidades de cada país, orientadas a mejorar sus indicadores de seguridad vial, y que incentiven el autocuidado y el respeto por la vida.

Este documento corresponde al Entregable 2 de la Consultoría de la Fase III: el Protocolo de Comunicación del Riesgo en Seguridad Vial y Promoción del Respeto por la Vida (en adelante “El Protocolo”), que tiene por objetivo fomentar la conciencia del riesgo vial, la responsabilidad objetiva y el respeto por la vida. Fue construido de manera participativa por medio de una sesión grupal llevada a cabo de forma virtual el 23 de febrero de 2024, con la participación de 28 personas de México, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Panamá, Colombia, Belice y Guatemala (estos dos últimos de forma asincrónica), con subgrupos de trabajo para cada herramienta de comunicación propuesta. Además, los puntos focales realizaron sus aportes puntuales por correo al consultor para un mayor detalle.

El Proyecto Mesoamérica exhorta a las instancias de promoción de la salud de los países participantes a apropiarse de esta iniciativa, realizando adecuaciones culturales, étnicas y lingüísticas de los productos de comunicación que de ella se deriven, a fin de amplificar su alcance y crear un impacto significativo. En especial se insta a las instituciones usuarias de este protocolo a ser enfáticas en contra del maltrato y abuso sexual, y a implementar un enfoque de género en sus campañas de comunicación.

Los países participantes también reiteran su compromiso con los Objetivos del Desarrollo Sostenible, en particular el Objetivo 3, de garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, y su meta 3.6, de reducir a la mitad las fatalidades y lesiones graves por siniestros viales en el mundo para el año 2030.





## Conceptos clave

Este Protocolo busca crear conciencia sobre el riesgo vial, las responsabilidades de los usuarios viales y la importancia de respetar la vida. Partiendo de esa intención, es relevante aclarar conceptos clave en la materia. La tabla 1 define algunos conceptos clave en el marco de este Protocolo.

**Tabla 1. Conceptos clave en el marco del Protocolo de Comunicación del Riesgo Vial**

Concepto	Definición
<i>Cicloparqueos</i>	Estacionamientos para bicicletas.
<i>Comunicación del riesgo</i>	Proceso de transferencia de conocimiento acerca del riesgo vial a distintos públicos, desde tomadores de decisión hasta público en general.
<i>Conducción defensiva</i>	Estilo de conducción vehicular que permite a las personas anticipar el peligro y depender de su propio comportamiento para evitar ser parte de un siniestro vial.
<i>Enfoque de género</i>	Abordaje que busca la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades entre hombres y mujeres.
<i>Intermodalidad</i>	Articulación de dos o más modos de movilidad en un mismo viaje, intencional e incentivada para competir con viajes en carro. Un viaje intermodal puede ser bus+tren, bicicleta+tren, taxi+bus, entre otros.
<i>Migración modal</i>	Cambio de un modo habitual de movilidad a otro. La migración modal de vehículos motorizados particulares a movilidad activa, transporte público o un esquema intermodal, es deseable.
<i>Pacificación vial</i>	Conjunto de intervenciones viales destinadas al control de la velocidad y el flujo de vehículos motorizados en una red vial.
<i>Pauta televisiva</i>	Espacios de publicidad transmitidos por televisión, seleccionados para una comunicación concreta y que se establecen durante un período de tiempo determinado.
<i>Pirámide de movilidad</i>	Representación ilustrativa del paradigma de la movilidad sostenible, que propone una jerarquía de usuarios viales basada en su eficiencia y su vulnerabilidad. El orden resultante es: peatones, ciclistas, transporte público, transporte de carga y ocupantes de vehículos motorizados particulares.
<i>Red de movilidad integrada</i>	Es el conjunto de medios de transporte disponibles en una ciudad, conectados de forma sistemática para que los usuarios puedan hacer uso de ellos en diferentes combinaciones para realizar viajes intermodales con mayor facilidad. Conozca más sobre este concepto siguiendo <a href="#">este enlace</a> .
<i>Responsabilidad objetiva</i>	Cuota de responsabilidad que tiene un participante en un siniestro vial por cuenta de la peligrosidad de su vehículo, independientemente de las reglas.
<i>Responsabilidad subjetiva</i>	Cuota de responsabilidad que tiene un participante en un siniestro vial por irrespetar una regla, independientemente de la peligrosidad de su vehículo.



<i>Seguridad vial</i>	<p>Conjunto de esfuerzos liderados por autoridades competentes para reducir la incidencia y gravedad de siniestros viales. Este Protocolo tiene como referente el modelo sueco de Visión Cero, que busca eliminar por completo las fatalidades y las lesiones graves del sistema de movilidad al reconocer el error y la fragilidad como inherentes a la condición humana y enfilar esfuerzos en el diseño vial pacificado como principal herramienta de prevención y mitigación de siniestros fatales y graves.</p> <p>Un indicador comúnmente usado para medir el nivel de seguridad vial es fatalidades por cada 100000 habitantes.</p>
<i>Siniestro vial</i>	<p>Término usado en sustitución de “accidente” para insinuar que las colisiones y atropellos tienen causas determinables y que, por lo tanto, se pueden prevenir. Llamarlos “siniestros” es un paso en esa dirección.</p>
<i>Usuarios vulnerables</i>	<p>Las personas que se desplazan a pie, en bicicleta y en motocicleta conforman este grupo. Su vulnerabilidad radica en que no cuentan con la protección de una cabina sobre un chasis, como los conductores, contra los cuales siempre estarán en desventaja en siniestros viales. Los motociclistas son particularmente vulnerables, porque desarrollan altas velocidades con mínima protección.</p>
<i>Velocidad</i>	<p>Factor primario de riesgo vial. Es causante de una de cada tres fatalidades viales a nivel global. La ONU considera que ninguno de los países miembros del SMSP tiene buena legislación en materia de velocidades viales.</p>
<i>Visión Cero</i>	<p>Objetivo global de seguridad vial que busca eliminar las fatalidades y lesiones graves por siniestros viales.</p>

**Fuente:** elaboración propia.

## Visión Cero: la nueva seguridad vial

Los países más avanzados en el mundo en materia de seguridad vial comparten una característica: todos han abandonado el abordaje tradicional de seguridad vial reactivo y culpabilista, enfocado en la responsabilidad individual de los usuarios viales, y han migrado a un abordaje preventivo, sistemático y anclado en el principio de responsabilidad objetiva.

Tal es el caso de Suecia, que en la década de los noventa estableció un programa de seguridad vial llamado Visión Cero, con la finalidad de que nadie muera ni sufra lesiones graves en las vías. Su premisa fundamental es que las personas cometemos y seguiremos cometiendo errores, lo cual inevitablemente implica que los siniestros viales seguirán ocurriendo, así que el objetivo debe ser eliminar la posibilidad de que dichos siniestros resulten fatales o causen lesiones graves.





Para lograrlo, es necesario implementar un sistema de movilidad seguro, donde todos sus componentes están pensados para proteger la vida, priorizar a los usuarios vulnerables, hacer conveniente el transporte público y reducir la necesidad de viajes en vehículos motorizados particulares.

En lugar de pedir a las personas que adopten hábitos seguros y no cometan errores o imprudencias, lo cual es imposible, un sistema seguro impide que las personas mueran o se lesionen gravemente, a pesar de sus errores e imprudencias. Se enfoca en prevenir sistemáticamente conflictos viales con potencial mortal y segregar familias de usuarios viales donde sea necesario y mezclarlas donde sea prudente, mediante un diseño vial que proteja a las personas más vulnerables. La estrategia ha dado resultado: la tasa de fatalidades viales en Suecia bajó 66% entre 1990 y 2015.

La tabla 2 resume las principales diferencias entre el abordaje tradicional de seguridad vial y Visión Cero.

**Tabla 2. Comparación de abordajes de seguridad vial**

	<b>Abordaje tradicional</b>	<b>Visión Cero</b>
<i>¿Cuál es el problema?</i>	Siniestros	Fatalidades y lesiones graves
<i>¿Cuál es su causa?</i>	Factores humanos	Las personas cometen errores y son frágiles
<i>¿Quién es responsable en última instancia?</i>	Los usuarios	Quienes diseñan el sistema
<i>¿Cuál es el abordaje de planificación?</i>	Abordaje incremental para reducir el problema	Abordaje sistemático para construir un sistema seguro
<i>¿Cuál es la meta apropiada?</i>	Número óptimo de fatalidades y lesiones graves	Cero fatalidades y lesiones graves

**Fuente: Administración del Transporte de Suecia (2015).**

En Mesoamérica únicamente México, El Salvador y Colombia han iniciado esfuerzos de Visión Cero. Por esa razón, este Protocolo también busca acercar a los demás países y ciudades de la región a este vanguardista abordaje de seguridad vial.

Conozca más sobre Visión Cero siguiendo [este enlace](#).

### **Infraestructura primero, comunicación después**

Un sistema de movilidad sostenible solo puede funcionar correctamente cuando los usuarios están adaptados a él, y viceversa. Tal y como se menciona en la Guía Técnica para Fomentar la MSSS, las autoridades de cada país están llamadas a replantear la



infraestructura vial con intervenciones innovadoras para crear entornos seguros, con un diseño vial adaptado a las personas.

El proceso inverso, la adaptación de las personas al sistema de movilidad, depende en buena medida del proceso comunicativo que tengan las autoridades con ellas. Un país con una agenda de movilidad y una visión de Sistema Seguro, está en comunicación constante con sus habitantes y visitantes.

Al igual que el diseño vial, el diseño de comunicación<sup>2</sup> dentro del paradigma de la MSSS trasciende los métodos tradicionales, pasando de una comunicación enfocada en prevenir siniestros, basada en la obediencia de reglas, a una que promueve entre las personas un alto nivel de consciencia acerca de su rol en la dinámica vial y el bienestar colectivo.

Es importante relacionar acciones individuales con beneficios colectivos y el beneficio general de tener un sistema de movilidad eficiente y sensible a las necesidades de todas las personas, donde moverse de forma segura y eficiente no es un sacrificio, sino la opción más conveniente.

### **Factorizar el error humano**

El abordaje tradicional de la seguridad vial se basa en la idea de que las personas deben ser sensibilizadas y educadas para evitar los errores (intencionales o fortuitos) que causan siniestros viales. Esa presunción está errada en cuanto a que las personas nunca podrán dejar de cometer errores, pues errar está en la naturaleza humana, tal y como lo plantea Visión Cero.

Reconocer que errar es humano permite transferir buena parte de la responsabilidad por la seguridad vial de quienes usan las vías hacia quienes las diseñan, porque si el error humano es inevitable, lo apremiante es hacer que los errores que las personas van a cometer no les cuesten la vida o les ocasionen una lesión grave.

Para alcanzar este propósito es fundamental diseñar las vías de manera que los conductores no puedan viajar tan rápido como para causarle la muerte o una lesión grave a una persona que cruce inadvertidamente. El diseño vial debe lograr que los errores que ocurrirán no sean fatales, en lugar de abogar por que las personas conduzcan más despacio por consciencia.

---

<sup>2</sup> El diseño de comunicación es una disciplina mixta entre diseño y desarrollo de información y tiene que ver con cómo los medios se comunican con las personas. Busca atraer, inspirar, crear deseos y motivar a las personas a responder a estímulos, con la intención de lograr un impacto favorable. Este protocolo usa algunos de sus elementos para crear el contenido de las herramientas de comunicación sugeridas.



¿Dónde queda la comunicación del riesgo entonces? Sirve una función de acompañamiento en la transición del abordaje carrocentrista al abordaje centrado en las personas. Sensibiliza y forma a las personas para convivir en las condiciones actuales, al tiempo que las guía hacia las conductas viales que hacen posible que funcione un Sistema Seguro.

La comunicación del riesgo bajo el paradigma de la MSSS apela a las características humanas que contribuyen a la prevención de siniestros y lesiones viales, atendiendo lo que el diseño vial no logra abarcar.

Por último, en la transición hacia una movilidad centrada en las personas hay una tarea clave: promover la migración modal. Desmitificando los miedos asociados a uno u otro modo de movilidad se promueve un cambio en los hábitos de movilidad: dejar el vehículo para, en su lugar, caminar, pedalear o usar el transporte público. La migración modal es necesaria para hacer el sistema de movilidad más seguro, al reducir la cantidad de viajes en vehículos motorizados y, consecuentemente, reducir los errores humanos con mayor potencial de fatalidad.

### ***El poder de las redes sociales***

Las redes son, por mucho, el medio más masivo en la actualidad. Su alcance es creciente y pueden ser usadas para dirigir campañas a grupos demográficos, territoriales o de interés específicos. Deben ser vehículo de divulgación de toda comunicación del riesgo en seguridad vial, pero son especialmente útiles para mensajes sobre temas de interés general, que den paso a discusiones productivas y formadoras de opinión.

La comunicación en estas plataformas puede resultar muy efectiva si se es capaz de transmitir historias desde la experiencia de usuarios viales diversos, con lenguaje común y un mensaje claro, transversalizado por los principios que dan origen a la MSSS y sostienen Visión Cero como norte de seguridad vial.

## **Comunicación basada en evidencia**

Para hacer una comunicación del riesgo vial alineada con Visión Cero es clave que las autoridades responsables de la movilidad en cada país tengan herramientas de generación de información basadas en evidencia. Esto quiere decir que la información a partir de la cual se comunica el riesgo en seguridad vial debe provenir de fuentes



primarias y mediciones directas hechas por las autoridades competentes en materia de MSSS a nivel local y nacional.

### ***Observatorios de Seguridad Vial***

En armonía con la Guía Técnica para Fomentar la MSSS, los OSV tienen un rol importante en la comunicación del riesgo. Dependiendo de la estructura local, los OSV pueden liderar o acompañar campañas, proveyendo datos para una línea de base precampaña y análisis que permiten profundizar en la problemática e impulsar acciones correctivas probadamente efectivas. Sus propios canales de comunicación pueden replicar campañas multisectoriales.

Como ejemplo, los datos estadísticos que publica el Observatorio Nacional de Seguridad Vial de El Salvador pueden ser consultados siguiendo [este enlace](#).

### ***Auditorías e Inspecciones de Seguridad Vial***

Las ASV e ISV son excelentes herramientas para conocer y comunicar el riesgo vial, ya que por medio de ellas es posible identificar riesgos específicos. La clave de una buena comunicación a partir de estas herramientas es que sus hallazgos sean comunicados y a la vez corregidos, de manera que los riesgos comunicados sean solo temporales y los usuarios viales perciban una intención correctiva de parte de las autoridades.

Además de usar los OSV como fuente y plataforma para comunicar los hallazgos de ASV e ISV, el Protocolo propone tres herramientas para la comunicación basada en evidencia: Mapeo de Riesgos, Monitoreo de Desempeño y Calificación de Estrellas, desarrolladas por el Programa Europeo de Evaluación de Carreteras (EuroRAP, por sus siglas en inglés). Las herramientas son descritas a continuación, integrando los aportes de los puntos focales que participaron de los espacios de construcción colectiva de este Protocolo. Sin embargo, para una explicación más detallada y asesoría específica en el tema se recomienda consultar el [Manual de Planificación de Proyectos iRAP](#).

### ***Mapeo de Riesgos***

Los mapas de riesgos son mapas con códigos de color que muestran el riesgo de muerte o lesión grave a lo largo de una red vial. Típicamente, los mapas de riesgos se hacen primero en las autopistas de mayor flujo vehicular y van ampliándose hasta abarcar las redes locales.

Para efectos comunicacionales, los mapas de riesgos ofrecen a las autoridades información sobre la incidencia de siniestros viales que puede ser usada en campañas específicas que acompañen otras acciones, como control vial en sitios de alta



sinistralidad. La combinación de ambas acciones es importante, ya que hay evidencia de que las campañas comunicacionales por sí solas no resultan efectivas.

Los mapas de riesgos pueden ser publicados para consulta libre, pero con la consideración de que su información es únicamente diagnóstica, y la comunicación al público en general debe ser propositiva, respondiendo siempre a la pregunta: ¿qué se está haciendo para atender el problema?

Metodológicamente, un mapa de riesgos se construye siguiendo estos pasos:

1. Agrupar las redes viales en secciones de infraestructura que inician y terminan en puntos significativos, de diseño y operación uniformes y con continuidad numérica.
2. Ubicar en el mapa los datos de siniestros fatales y con lesiones graves para cada sección definida.
3. Compilar los datos por periodos de tres años.

Como ejemplo, el mapa de riesgos del Reino Unido puede ser visualizado siguiendo [este enlace](#).

### **Monitoreo de Desempeño**

Los mapas de riesgos varían en el tiempo, a partir de las acciones que emprenden las autoridades según sus hallazgos y otras externalidades que pueden variar el riesgo vial para bien, o para mal. El Monitoreo de Desempeño usa los datos recopilados en cada mapa de riesgos para evaluar cómo el riesgo en una red completa, o en secciones viales individuales, ha cambiado a lo largo del tiempo.

El proceso consiste en destacar las secciones viales donde ha habido una disminución significativa de fatalidades y lesiones graves entre uno y otro periodo de medición, y destacar también las secciones viales donde ha habido poco o ningún cambio (llamadas secciones con riesgo alto persistente).

El monitoreo de desempeño es una tarea que debe sostenerse en el tiempo, razón por la cual es recomendable que cada país designe esta responsabilidad a un equipo competente, idealmente consignado dentro de su Observatorio de Seguridad Vial, ya sea a nivel nacional o local.

El monitoreo de desempeño se realiza siguiendo estos pasos:



1. Identificar en los mapas las secciones viales con mejoras a lo largo de los tres años mapeados y las secciones viales con riesgo alto persistente.
2. Revisar los datos anuales para confirmar que los patrones observados en el periodo de tres años son consistentes.
3. Establecer planes remediales basados en infraestructura, control vial y educación para las secciones con riesgo alto persistente.

### **Calificación de Estrellas**

La herramienta de Calificación de Estrellas ofrece una medida del nivel de seguridad por diseño de una vía. Las calificaciones se basan en atributos preestablecidos, que son medidos para cada sección vial evaluada. La Calificación de Estrellas refleja la contribución al riesgo de cada uno de los atributos codificados. Un mayor número de estrellas indica un menor nivel de riesgo.

El riesgo es calculado usando “factores de modificación de colisiones” que describen las relaciones entre atributos viales y riesgo de colisión. La información se puede visualizar usando tablas y mapas.

La Calificación de Estrellas se realiza siguiendo estos pasos:

1. Levantar fotografías georreferenciadas cada 100 metros a lo largo de la sección vial por evaluar.
2. Enviar set fotográfico a iRAP para codificación.
3. Construir cartilla con calificación de estrellas por sección vial.

iRAP también ofrece asesoría para la elaboración de un plan de inversión por etapas para atender sistemáticamente los hallazgos del proceso de Calificación de Estrellas.

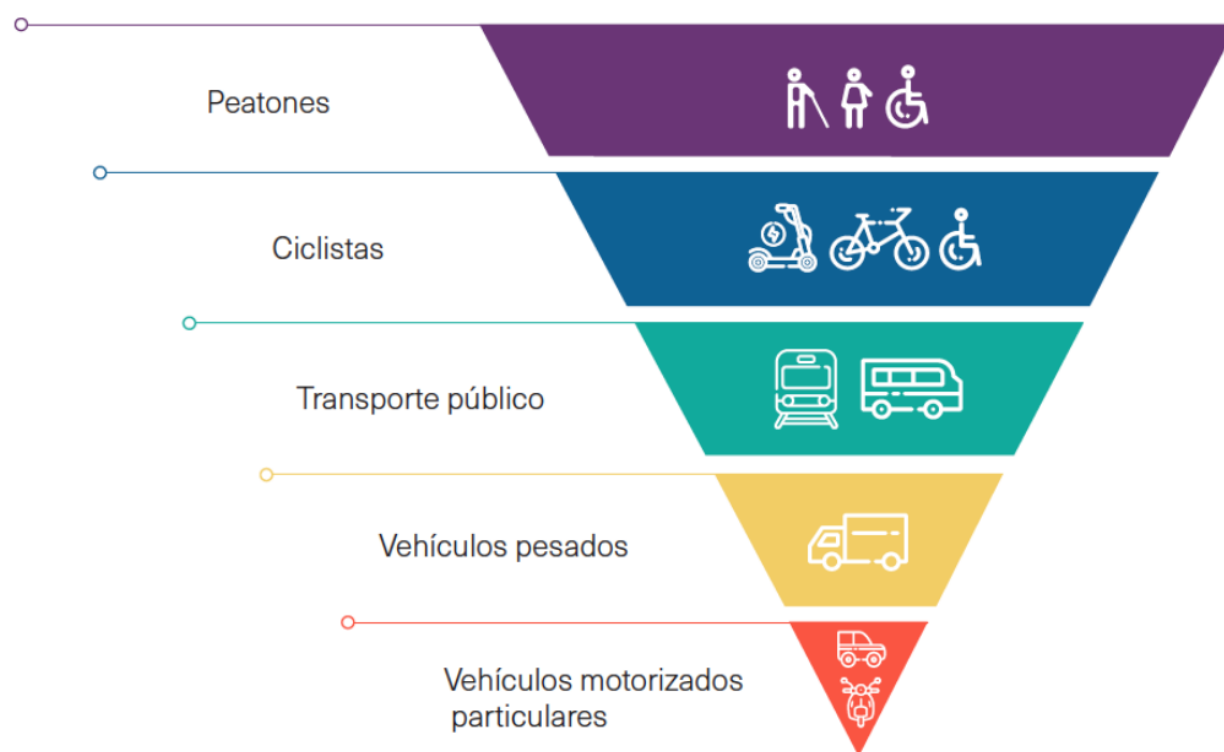
Juntos, el Mapeo de Riesgos, el Monitoreo de Desempeño y la Calificación de Estrellas son propuestos por EuroRAP como una triada de herramientas para permitir a las autoridades identificar los riesgos en el espacio, monitorear su desempeño en el tiempo y clasificar su red vial de acuerdo con su nivel de riesgo. Con esta información recopilada de forma sistemática, las autoridades tendrán claridad sobre el estado de la seguridad vial en su territorio.

Este es un excelente primer paso para llevar la comunicación del riesgo vial a la ciudadanía con impacto y resultados visibles. De conformidad con este fin, este Protocolo también propone un abordaje por familias de usuarios viales, que puede aprovechar la información generada en el proceso descrito anteriormente, o bien ser usado de forma independiente.



## Comunicación del riesgo por familias de usuarios

El paradigma de la MSSS clasifica a los usuarios viales en cinco grandes familias, de acuerdo con su vulnerabilidad y su eficiencia. Cada familia requiere información específica que le resulte relevante y tenga impacto en sus hábitos de movilidad, ya que los usuarios de cada familia se enfrentan a distintos riesgos en la vialidad. La Figura 1 ilustra la clasificación jerárquica conocida como Pirámide de Movilidad.



**Figura 1: Pirámide de Movilidad**

**Fuente:** Elaboración propia con base en el Código Vial del Reino Unido (2023)

Esta pirámide ilustra el cambio que se propone desde la MSSS a las reglas viales tradicionales. Con ella se busca superar la idea de que la seguridad es una responsabilidad individual e independiente del modo de movilidad usado, para dar paso al planteamiento de que la seguridad vial es una responsabilidad colectiva, donde los modos que generan más peligro son secundarios a los más vulnerables y eficientes.



Cada familia de la pirámide es responsable de cuidar a los niveles superiores. Así, los conductores y motociclistas cuidan activamente de las personas que viajan a pie y en bicicleta, resguardando su integridad física, incluso si cometen alguna imprudencia. Esto es consecuente con el principio de responsabilidad objetiva, que establece una responsabilidad mayor sobre quien conduce la máquina con mayor potencial de causar daño.

Es importante destacar que los vehículos de primera respuesta a emergencias en tránsito a brindar auxilio tienen prioridad de paso sobre todos los demás usuarios viales. A pesar de tratarse de vehículos motorizados, su condición de alarma los coloca en primer orden de prioridad, por lo cual los peatones están obligados a cederles el paso, incluso si se encuentran cruzando una intersección con un semáforo peatonal en fase verde.

Este Protocolo presenta herramientas para que las autoridades empaticen con cada familia de usuarios y desarrollen acciones asertivas de comunicación que contribuyan a establecer, de manera participativa e interactiva, una visión de seguridad vial que sirva de base para políticas y estrategias de inversión.

El Protocolo también promueve conductas responsables entre todos los usuarios viales, que reduzcan la exposición de cada persona al riesgo vial. Aquí se reconoce la responsabilidad de los usuarios vulnerables, en su justa medida, de evitar que se generen las condiciones que llevan a un siniestro vial grave. Las personas que viajan a pie o en bicicleta no representan un peligro significativo, en comparación con las personas que se desplazan en vehículos motorizados.

### **Comunicación con peatones**

Caminar es el modo de movilidad para el cual se requiere menos destreza, por ser natural e intuitivo. Sin embargo, vale la pena comunicarse con los peatones para establecer pautas básicas para participar de la dinámica vial a pie con seguridad y eficiencia.

Es clave dar y comunicar a los peatones el lugar prioritario que la Pirámide de Movilidad les otorga, así como evidenciar el valor que agrega la movilidad a pie. Este es tal vez el mayor reto actitudinal, porque revierte la lógica consumista de que camina solo quien no puede pagar un carro.

Este Protocolo propone herramientas para comunicar a los peatones la importancia de adoptar buenos hábitos de movilidad, sensibilizarlos acerca de los beneficios colectivos de que más personas resuelvan sus necesidades a pie y llamarlos a la acción con consejos prácticos como cruzar en las esquinas detrás del primer vehículo, circular por el lado



derecho de la acera o por el lado izquierdo de la calle si no hay acera, hacerse visibles y ceder el paso a personas más vulnerables, entre otros.

Por último, se recomienda que la comunicación desde las autoridades también promueva la participación ciudadana para el mantenimiento de los activos viales de movilidad, garantizando el buen estado de aceras, semáforos, señales y otros dispositivos de control vial, así como del uso correcto del espacio peatonal, principalmente evitando el estacionamiento de vehículos motorizados y agilizando la marcha hacia un Sistema Seguro.

### Lo que no se debe hacer

Las siguientes son prácticas comunes de la comunicación con peatones en el paradigma tradicional de seguridad vial, que deben ser erradicadas:

- **Culpabilizar a las víctimas:** los peatones son el usuario más vulnerable y el que menos peligro trae a la calle. Su responsabilidad objetiva es la menor de todos los usuarios viales, y su involucramiento en siniestros viales debe ser visto a la luz de su exclusión sistémica de las redes viales.
- **Pedir imposibles:** la infraestructura peatonal mal diseñada, insegura e inconveniente no puede ser referenciada como la norma que los peatones imprudentes desobedecen. Por ejemplo, los peatones que pasan debajo de un puente peatonal no deben ser señalados por no usar el puente.
- **Sobrecargar:** los peatones no deben llevar un chaleco retrorreflectivo ni ondear un banderín naranja mientras cruzan una calle<sup>3</sup>. Se debe exigir a los conductores que presten suficiente atención a su alrededor para detectar a las personas que caminan vestidos con ropa normal.

En la Tabla 3 se muestran ejemplos de herramientas de comunicación dirigidas a peatones.

---

<sup>3</sup> Esta es una práctica real usada en algunos lugares de los Estados Unidos. Los cruces peatonales semaforizados están equipados con banderines que los peatones deben ondear mientras cruzan la calle.

Tabla 3. Herramientas de comunicación dirigidas a peatones

Tema	Análisis	Ilustración de herramienta	Medios sugeridos
Cruces seguros	<p>Partiendo de que las autoridades están llamadas a construir cruces seguros para peatones y ciclistas, el enfoque en la comunicación debe estar en explicar a las personas por qué deben usarlos correctamente. Con cruces diseñados de forma adecuada, esta no debería ser una tarea difícil, ya que un buen cruce, además de seguro, es conveniente, y eso en sí mismo atrae a los usuarios viales.</p> <p>Es clave que la comunicación sobre cruces incluya imágenes que den claridad sobre cómo es un cruce seguro, y que muestren sus componentes de accesibilidad, visibilidad, reducción de velocidad vehicular y cualquier otro elemento con que cuente para seguridad y conveniencia de los usuarios.</p>	 <p>Fuente: Municipalidad de Ciudad de Guatemala en X (2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Redes sociales</li><li>• Vallas publicitarias</li><li>• MUPIs</li><li>• Paraderos de TP</li><li>• Laterales de TP</li><li>• Interior de TP</li><li>• Medios impresos</li><li>• Pauta televisiva</li></ul> <p>Especialmente relevantes cerca de cruces peatonales.</p>

<p><i>Vías sin acera</i></p>	<p>Es común en la región encontrar secciones viales sin un espacio dedicado a peatones. Mientras se resuelve la situación construyendo las aceras que hacen falta, una buena práctica es comunicar a los usuarios cómo es más seguro transitar a pie en estas circunstancias.</p> <p>La forma más comúnmente recomendada es caminar por el lado izquierdo de la vía, con el tráfico de frente, de manera que el peatón sea capaz de observar la trayectoria de los vehículos y tomar una acción preventiva o evasiva en caso de un vehículo errante.</p>	<p>Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Paraderos de TP</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Interior de TP</li> <li>• Medios impresos</li> <li>• Pauta televisiva</li> </ul> <p>Especialmente relevantes en sitios con baja caminabilidad.</p>
------------------------------	--	--	--

<p><i>Caminar con menores</i></p>	<p>Las niñas y los niños aún no pueden interactuar en igualdad de condiciones con los adultos en la dinámica vial, por lo tanto deben tener protección de sus acompañantes.</p> <p>El tiempo que se pasa con menores en la calle ofrece oportunidades de educación, tanto por imitación como por indicación.</p> <p>Es una buena práctica que las autoridades comuniquen a los adultos la importancia de aprovechar esos espacios de educación.</p>	 <p>Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Paraderos de TP</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Interior de TP</li> <li>• Medios impresos</li> <li>• Pauta televisiva</li> </ul> <p>Especialmente relevantes en zonas escolares y de alta visitación de niños.</p>
-----------------------------------	---	---	--



<p><i>Atención al caminar</i></p>	<p>Las personas que caminan deben usar las vías de forma eficiente y en armonía con sus pares, a la vez que interactúan de forma predecible y clara con los usuarios de otros modos de movilidad.</p>	 <p>Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Pauta televisiva</li> </ul> <p>Especialmente relevantes en zonas comerciales y de tránsito de mercancías.</p>
<p><i>Todos somos peatones</i></p>	<p>Independientemente del modo de movilidad o condición de discapacidad, todas las personas somos peatones en algún momento. Respetar la vida de los peatones es respetar la vida de todas las personas.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Pancartas sobre cruces peatonales</li> <li>• Pancartas sobre calles vehiculares</li> <li>• Pauta televisiva</li> </ul> <p>Especialmente relevantes durante fechas especiales</p>



		Fuente: El poder del Consumidor (2023)	como el Día Mundial del Peatón o Día Mundial en Recuerdo de las Víctimas Viales.
--	--	--	--

Fuente: elaboración propia.

## Comunicación con ciclistas

Andar en bicicleta no es tan intuitivo como caminar, pero gracias al ingenio humano que diseñó y rediseñó la bicicleta, pedalear es hoy el segundo modo de movilidad más intuitivo que hay; tanto así, que en el paradigma de la MSSS, el diseño vial frecuentemente mezcla a personas a pie y en bicicleta de forma intencional, como un recurso para ahorrar espacio en secciones viales con poco derecho de vía. Peatones y ciclistas son usuarios que pueden coexistir en armonía y con muy pocos controles, ya que las personas en bicicleta conservan la mayoría de las destrezas de las personas a pie. De caminar a pedalear, la masa de una persona y el área que ocupa varían muy poco; además la velocidad de la bicicleta es más fácilmente controlable que en otros vehículos. Por otro lado, la diferencia sustancial entre peatones y ciclistas está en su eficiencia: la bicicleta quintuplica la eficiencia de una persona a pie. En cuanto a vulnerabilidad, los peatones y ciclistas están en el mismo nivel, razón por la cual la infraestructura vial debe protegerlas por igual, procurando separarlas siempre que sea posible para permitir a las personas en bicicleta desarrollar mejor el potencial de su vehículo de forma segura. Es importante tener presente que hay al menos tres tipos de ciclistas, y la comunicación del riesgo sobre seguridad vial debe apuntar a todos. Lo valioso de caracterizar a estos tres tipos de ciclistas, como se hace en la Figura 2, es la información sobre cómo difundirlos a cada uno de forma masiva.

Deportivo	Urbano	Trabajador
Quiere emoción y retos	Solo quiere llegar de A a B	Solo quiere llegar de A a B
Evita la congestión vial y las interrupciones	Saca provecho de su bicicleta en la congestión vial	Saca provecho a su bicicleta en la congestión vial
Invierte en su bicicleta y accesorios	Su bicicleta es sencilla, de poco valor económico	Su bicicleta es sencilla, pero con motor, si es posible
Se viste para el camino	Se viste para el destino	Se viste para el camino
No se protege de la lluvia, pero la evita	Se protege de la lluvia y la evita si tiene una buena alternativa	Se protege de la lluvia y no puede evitarla
Viaja ligera	Lleva lo que tiene que llevar	Lleva todo lo que puede llevar
Tiene un solo destino	Tiene varios destinos	Tiene múltiples destinos

**Figura 2. Caracterización de los tres tipos de ciclistas más comunes**



Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)

Este Protocolo propone como mensaje subyacente que la bicicleta ya es un medio de transporte habitual para muchas personas, y puede serlo para muchas más. A partir de esa idea se proponen mensajes que abordan mitos alrededor de la bicicleta como medio de transporte, actualizaciones sobre el avance de infraestructura ciclista y recordatorios de normas y buenas prácticas de convivencia vial.

### Lo que no se debe hacer

Las siguientes son prácticas comunes de la comunicación con ciclistas en el paradigma tradicional de seguridad vial, que deben ser erradicadas:

- **Culpabilizar a las víctimas:** al igual que los peatones, los ciclistas involucrados en siniestros viales que involucran vehículos motorizados tienen la menor cuota de responsabilidad objetiva, y los conductores la mayor. La presencia de ciclistas en autopistas de acceso restringido es señal de ausencia de infraestructura ciclista conectiva; no de imprudencia de las personas en bicicleta.
- **Pedir imposibles:** 20 ciclistas deportivos circulando en pelotón y ocupando un carril completo resulta mucho más seguro que la peligrosa alternativa (y sugerida por muchos conductores) de que circulen en fila india. El uso que hacen los ciclistas de los carriles responde a su necesidad de seguridad.
- **Exigir un comportamiento vehicular:** las bicicletas son reconocidas en la legislación local de los países de la región como un vehículo. Sin embargo, las bicicletas comparten muchos rasgos con los peatones. El comportamiento de los ciclistas debe ser interpretado y tolerado como un híbrido entre vehículo y peatón.
- **Alabar a los ciclistas:** las personas que se mueven en bicicleta no son héroes ni son súper deportistas. Son personas que necesitan llegar de un lugar a otro y encontraron en la bicicleta una forma de resolver sus viajes. Describirlos como esforzados deportistas, o sugerir que deben tener una gran condición física es poner distancia entre las personas que ya usan la bicicleta como medio de transporte y las que aún no lo hacen. Andar en bicicleta es normal.

En la Tabla 4 se muestran ejemplos de herramientas de comunicación dirigidas a ciclistas.

Tabla 4. Herramientas de comunicación dirigidas a ciclistas

Tema	Análisis	Ilustración de herramienta	Medios sugeridos
Cruces seguros	Además de lo indicado para cruces peatonales, las personas deben tener claro que los cruces peatonales sirven para cruzar en bicicleta. Dependiendo del tipo de cruce, puede usarse pedaleando o caminando con la bicicleta, y las ciudades deben implementar cruces pedaleables en todas las rutas ciclistas.	<p><b>What is a Toucan Crossing?</b></p> <p>A Toucan Crossing is a signalised crossing where cyclists can legally ride across the same space as pedestrians.</p> <p>1. Press button to stop traffic 2. Cross when the green symbols illuminate 3. Share the space with other users 4. Enjoy your journey!</p> <p>Bulwer Avenue</p> <p>Bas Courtis Road</p> <p>Signal controls</p> <p>Central island</p> <p>For Bulwer Avenue, cyclists should turn right into the northbound carriageway at the central island.</p> <p>For Grandes Maisons Rd, cyclists can either turn right at the island or proceed onto the shared footway area before giving way &amp; rejoining the carriageway.</p> <p>Cycle crossing point, cyclists will need to give way to traffic entering Grandes Maisons Road.</p> <p>Grandes Maisons Road</p> <p>States of Guernsey Traffic and Highway Services</p> <p>Diagram for info only.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Paraderos de TP</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Interior de TP</li> <li>• Medios impresos</li> </ul> <p>Especialmente relevantes cerca de cruces peatonales y ciclistas.</p>

Fuente: Guernsey News (2019)



*Mujeres en bicicleta*

La versatilidad de la bicicleta es valiosa para mujeres con múltiples destinos en sus viajes. En muchos pueblos de la región es normal que las mujeres realicen tareas de cuidado en bicicleta. La bicicleta también facilita la autonomía económica para muchas mujeres.

La infraestructura y conducta vial deben responder a los hábitos de movilidad de las mujeres.



Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)

- Redes sociales
- Vallas publicitarias
- MUPIs
- Paraderos de TP
- Laterales de TP
- Interior de TP
- Medios impresos

Especialmente relevantes en zonas con servicios de cuidado, centros educativos y centros de salud.





Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)

*Hacerse visibles*

La visibilidad lograda por las luces de la bicicleta y las prendas retrorreflectivas del ciclista es solo una parte. Hacerse visible también tiene que ver con la posición en el carril, el contacto visual y la postura en la bicicleta. Educar a los ciclistas sobre cómo hacerse más visibles para los conductores puede salvar vidas.



Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)

- Redes sociales
- Vallas publicitarias
- MUPIs
- Cicloparqueos
- Paraderos de TP
- Laterales de TP
- Interior de TP
- Medios impresos

Especialmente relevantes a lo largo de redes de infraestructura ciclista.

*Prioridad peatonal*

Tal y como está establecido en la Pirámide de Movilidad, los peatones deben ser protegidos por todos los demás usuarios viales.

Prioridad peatonal implica prioridad de paso en la mayoría de las situaciones, pero también implica un entorno y conductas viales adaptados a los peatones y a su vulnerabilidad.



Fuente: Municipalidad de Lima (2020)

- Redes sociales
- Vallas publicitarias
- MUPIs
- Cicloparqueos
- Paraderos de TP
- Laterales de TP
- Interior de TP
- Medios impresos

Especialmente relevantes en vías de alto tráfico y velocidad y sin infraestructura ciclista segura.

*Intermodalidad*

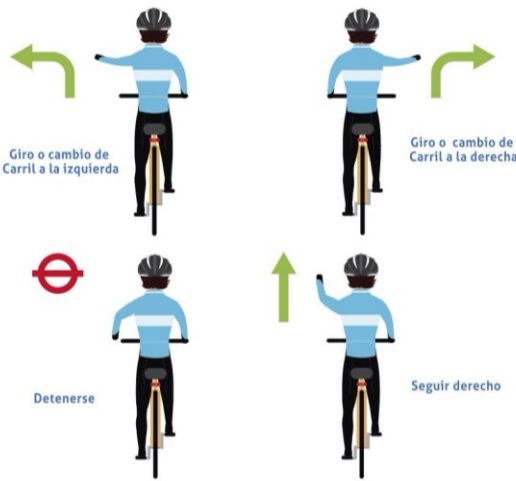
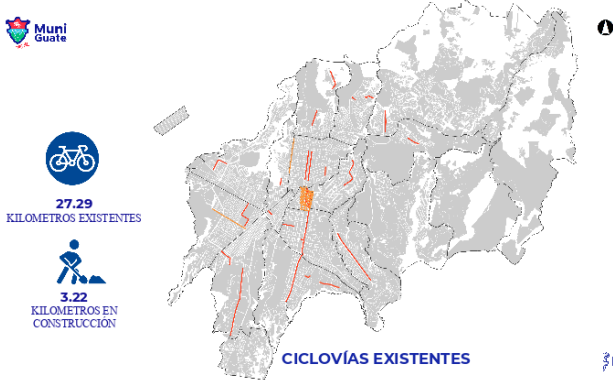
Los usuarios viales deben conocer los beneficios de combinar la bicicleta con el transporte público. Es clave hacer énfasis en la integración de los modos de movilidad, para enviar un mensaje subyacente: “la intermodalidad es competitiva con el carro”.



Fuente: Secretaría de Movilidad de CDMX (2024)

- Redes sociales
- Vallas publicitarias
- MUPIs
- Cicloparqueos
- Paraderos de TP
- Laterales de TP
- Interior de TP
- Medios impresos

Especialmente relevantes cerca de cicloparqueos de larga estancia y estaciones de transporte público.

<p><i>Comunicación en la calle</i></p>	<p>Para participar de forma segura y eficiente en la dinámica vial, los ciclistas deben comunicar a las demás personas sus movimientos de forma oportuna, especialmente al girar o detenerse. También es esencial que los ciclistas se acostumbren a establecer contacto visual con los demás usuarios viales y sean solidarios en el uso del espacio vial.</p>	<p><b>MANUAL DEL CICLISTA</b> <b>Señales manuales</b></p> <p>Las señales manuales te servirán para advertir maniobras como el giro a la izquierda, giro a la derecha, seguir derecho y frenar, y con ellas reducir el riesgo de accidentes.</p>  <p>TOMADO DEL MANUAL DEL CICLISTA URBANO DE BUCARAMANGA</p> <p>Fuente: Alcaldía de Bucaramanga (2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Cicloparqueos</li> <li>• Paraderos de TP</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Interior de TP</li> <li>• Medios impresos</li> </ul> <p>Especialmente relevantes en zonas de alto tránsito ciclista.</p>
<p><i>Infraestructura ciclista</i></p>	<p>La infraestructura es el punto de partida para una circulación segura y eficiente. No tiene sentido impulsar ningún otro tema si no hay un empuje hacia la implementación de infraestructura ciclista. Por otro lado, la novedad de la infraestructura ciclista exige una comunicación clara y constante a la población sobre su uso.</p>	 <p>CICLOVÍAS EXISTENTES</p> <p>Fuente: Municipalidad de Guatemala (2022)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Cicloparqueos</li> <li>• Paraderos de TP</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Interior de TP</li> <li>• Medios impresos</li> </ul> <p>Especialmente relevantes en zonas de alto tránsito</p>



	Las personas se motivan a usar la bicicleta como medio de transporte cuando ven que hay obras en camino para facilitarlo.		ciclista y zonas de construcción de infraestructura ciclista.
--	---	--	---

**Fuente: elaboración propia.**





### **Comunicación con usuarios de transporte público**

El transporte público es la columna vertebral de un sistema de movilidad saludable, seguro y sostenible. El TP tiene la capacidad de competir con el carro en acceso a destinos y en distancia recorrida. Al priorizar el TP por medio de vías exclusivas en centros urbanos se incentiva a las personas a cambiar del carro al TP para sus viajes habituales.

Los países y ciudades que tienen transporte público en vías exclusivas deben asegurarse de comunicar ampliamente esta importante ventaja competitiva, y las implicaciones que tiene, como por ejemplo mayor seguridad para los pasajeros y todos los demás usuarios viales.

El TP también debe ser intermodal, para ofrecer a las personas la posibilidad de resolver en bicicleta de forma más eficiente el viaje inicial de su origen a una parada de TP, y posteriormente del final del viaje en TP a su destino. Esta combinación generalmente resulta en menos tiempo de viaje puerta a puerta que en carro. Ese es otro punto que debe resaltarse en la comunicación con usuarios de transporte público.

### **Comunicación con choferes de TP**

Además de comunicarse con las personas que viajan en TP, es clave abordar a las personas que operan las unidades de TP. Por un lado, su labor es altamente exigente, con un ambiente laboral estresante y muy dinámico, que requiere de altos niveles de concentración. Por otro lado, de su buen desempeño depende la vida de muchísimas personas, tanto dentro como fuera de la unidad.

Es importante que las autoridades competentes realicen vigilancia activa de las condiciones de salud ocupacional de las personas que conducen unidades de TP e inicien acciones correctivas para toda situación detectada.

La implementación de pago electrónico y la creación de vías exclusivas para autobús son dos ejemplos de herramientas para mejorar los sistemas de TP con un impacto positivo en la salud ocupacional de los choferes, al relevarlos de la tarea de cobrar pasaje, con el pago electrónico, y al reducir las oportunidades de colisión, con las vías exclusivas para autobús.

En países donde los choferes de TP tengan que compartir la vía con los demás conductores, las autoridades competentes deben promover un trato preferencial hacia las unidades de TP, que facilite el trabajo de los choferes y priorice la movilidad en TP. En esta sección también se incluyen herramientas de comunicación dirigidas a lograr ese objetivo.





### **Lo que no se debe hacer**

Las siguientes son prácticas comunes de la comunicación con usuarios y choferes de TP en el paradigma tradicional de seguridad vial, que deben ser erradicadas:

- **Culparlos de la congestión:** es común que se hable del TP como un causante de congestión vehicular, cuando en realidad es un reductor de viajes en carro y, por ende, un reductor de congestión.
- **Satanizar a los choferes:** el trabajo de los choferes de TP es difícil y mal remunerado. Los modelos de concesiones de rutas muchas veces abren la puerta a empresas con carencias organizacionales y pésimas condiciones laborales para los choferes. Generalizar en todo el gremio las malas conductas de algunos choferes es un error que perpetúa su estereotipo.

En la Tabla 5 se muestran ejemplos de herramientas de comunicación dirigidas a usuarios y choferes de TP.

**Tabla 5. Herramientas de comunicación dirigidas a usuarios y choferes de TP**

Tema	Análisis	Ilustración de herramienta	Medios sugeridos
<i>Seguridad</i>	<p>A pesar de mover a más personas que los vehículos particulares en la Región Mesoamericana, las fatalidades viales entre personas usuarias de TP representan apenas una fracción de las fatalidades en vehículos particulares. Por su tamaño y diseño, las unidades de TP, tanto en modalidad tren como bus, ofrecen altos niveles de seguridad para quienes las usan.</p>	 <p>Fuente: Ayuntamiento de Málaga, España (2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Paraderos de TP</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Interior de TP</li> <li>• Medios impresos</li> <li>• Pauta televisiva</li> </ul> <p>Especialmente en zonas de alto tráfico vehicular.</p>



Seguridad para las mujeres

Las mujeres son altamente propensas a acoso callejero en el transporte público. Es clave que las autoridades trabajen activamente para combatir este fenómeno y hacer sentir seguras a las mujeres en todos sus viajes.



- Redes sociales
- Vallas publicitarias
- MUPIs
- Paraderos de TP
- Laterales de TP
- Interior de TP
- Medios impresos
- Medios audibles en unidades de TP
- Pauta televisiva

Fuente: Asociación Hondureña para el Desarrollo Integral Sostenible (2024)

<p><i>Prioridad</i></p>	<p>El TP debe ser prioritario. Las ciudades con infraestructura exclusiva para TP deben promover esta facilidad y ser enfáticas en lo valioso de que el TP no sea parte de la congestión vial.</p>	 <p>Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)</p>	
<p><i>Eficiencia</i></p>	<p>Las ciudades que desarrollen sistemas de TP eficientes, que verdaderamente compiten con el carro, deben divulgar esa ventaja entre sus usuarios actuales, pero especialmente entre sus potenciales usuarios.</p>	 <p>Fuente: Ayuntamiento de Mérida, España (2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Paraderos de TP</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Interior de TP</li> <li>• Medios impresos</li> <li>• Pauta televisiva</li> </ul>

<p><i>Conveniencia</i></p>	<p>En nuestra región el pago de TP en efectivo es la norma, pero poco a poco los sistemas de TP están integrando pago electrónico como una opción. Es importante divulgar este servicio y cualquier otro que haga los viajes más convenientes.</p>	 <p>Fuente: Consejo de Transporte Público de Costa Rica (2022)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Paraderos de TP</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Interior de TP</li> <li>• Medios impresos</li> <li>• Pauta televisiva</li> </ul>
<p><i>Actualizaciones</i></p>	<p>El TP debe ser un sistema en constante evolución y cambio. Una comunicación oportuna de las actualizaciones que recibe el sistema ayuda a mantener a la población usuaria informada y expectante.</p>	 <p>Fuente: Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao, Perú (2023)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Paraderos de TP</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Interior de TP</li> <li>• Medios impresos</li> <li>• Pauta televisiva</li> </ul> <p>Especialmente relevante en estaciones terminales y nodos de TP.</p>



### *Intermodalidad*

Los viajes intermodales TP-bicicleta son capaces de competir en tiempo con viajes en carro.

Facilitar la intermodalidad permite ampliar la zona de captación de personas pasajeras, así como optimizar el uso del espacio en las estaciones.

Aclarar a la opinión pública las reglas para viajar con bicicleta de cuadro plegable y con bicicleta de cuadro rígido, que típicamente son:

- Plegar la bicicleta antes de subir.
- Colocarla en el espacio designado.
- Prohibido viajar con bicicletas de marco rígido en hora pico.



Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)

- Redes sociales
- Vallas publicitarias
- MUPIs
- Paraderos de TP
- Laterales de TP
- Interior de TP
- Medios impresos
- Cicloparqueos
- Pauta televisiva



*Publicidad ingeniosa*



El TP es espacio publicitario de gran valor, por su omnipresencia y alto impacto, pero también por el amplio espacio disponible en sus unidades. Este puede ser usado de formas ingeniosas, lo cual contribuye a hacer el TP más atractivo.



Fuente: Demilk (2010)

- Laterales de TP



Para choferes	Reconocimiento	<p>Los choferes del TP realizan una labor vital para sus ciudades. No solo permiten que la gente pueda llegar a su destino, sino que también cargan sobre sus hombros la responsabilidad de llevarlos sanos y salvos, y en el tiempo prometido. Por esta razón son tan importantes las campañas para reconocer su trabajo y realzar su imagen como servidores públicos y amigos de los usuarios. En los Estados Unidos se celebra el Día Nacional de Apreciación del Chofer y Trabajador de TP, cada 18 de marzo.</p>	<div><div><div><div><div><div></div><div>CUTA-ACTU</div><div>@canadiantransit</div></div></div><div><div>Celebrate Transit Operator &amp; Worker Appreciation Day on March 18!</div><div>Transit systems, share your gratitude by submitting photos or videos of your dedicated workers to <a href="mailto:communications@cutaactu.ca">communications@cutaactu.ca</a> by Jan. 29. to help us create graphics honouring our invaluable transit professionals.</div></div><div><div><div>Transit Operator and Worker Appreciation Day is approaching!</div><div></div><div>Submit photos and videos of your transit system and workers to be featured in CUTA's annual TOWAD posts!</div></div></div></div><div>Fuente: Asociación Canadiense de Transporte Público Urbano (2024)</div></div></div>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Redes sociales</li><li>• Vallas publicitarias</li><li>• MUPIs</li><li>• Paraderos de TP</li><li>• Laterales de TP</li><li>• Interior de TP</li><li>• Medios impresos</li></ul> <p>Especialmente importantes en predios de TP y sitios frecuentados por choferes de TP</p>
---------------	----------------	---	---	---

<p><i>Mujeres choferes</i></p>	<p>El porcentaje de mujeres que laboran como choferes de TP es muy bajo. Para buscar mayor igualdad entre hombres y mujeres en este gremio, es importante destacar entre los choferes que este es un trabajo que las mujeres también pueden hacer.</p>	 <p>Fuente: elaboración propia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Paraderos de TP</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Interior de TP</li> <li>• Medios impresos</li> </ul> <p>Especialmente importantes en escuelas, centros de salud y otros sitios frecuentados por mujeres.</p>
<p><i>Responsabilidad objetiva</i></p>	<p>Los choferes de TP deben ser sensibilizados sobre el tamaño de la responsabilidad que conlleva conducir un autobús en la red vial. La vida de las personas que ellos transportan, así como de las demás personas fuera de la unidad, está en sus manos.</p>		<p>Las campañas de sensibilización deben incluir ejemplos prácticos de situaciones reales que generen empatía. Idealmente deben ser presenciales y usando unidades de TP para ejemplificar situaciones específicas.</p>



Fuente: Ayuntamiento de Mérida (2023)

Salud  
ocupacional



Fuente: elaboración propia

- Comunicaciones empresariales
- Interior de TP
- Predios de TP
- Redes sociales
- Grupos de WhatsApp de choferes

Fuente: elaboración propia



### **Comunicación con conductores de vehículos pesados**

El transporte de carga en vehículos pesados (VP) es una pieza fundamental de la cadena de suministros de un país. La labor de acarrear productos y mercancías conlleva una gran responsabilidad no solo de hacer una entrega satisfactoria, sino también un viaje seguro y con un impacto mínimo para los vecinos y usuarios viales con quienes interactúan los conductores de VP a lo largo de su ruta.

Es clave que las autoridades competentes de cada país establezcan rutas de tránsito de VP y las adecuen considerando la seguridad de las personas alrededor, así como del conductor y de su carga, y que ayuden a minimizar los efectos colaterales del tránsito de este tipo de vehículos.

La comunicación hacia las personas conductoras de VP debe abordar la responsabilidad objetiva, la conducción temeraria y bajo los efectos del alcohol o en condiciones de fatiga, un factor de riesgo que, además, puede generar ansiedad y enojo, dando paso a ira en carretera y mayor peligro para todas las personas.

#### **Lo que no se debe hacer**


Las siguientes son prácticas comunes de la comunicación con conductores de vehículos pesados en el paradigma tradicional de seguridad vial, que deben ser erradicadas:

- **No reconocer a los conductores:** el trabajo de los conductores de vehículos pesados requiere mucha habilidad, por el peligro que representa para los demás usuarios viales. Los vehículos pesados no son solo más grandes, sino más complejos que los vehículos livianos. Los demás usuarios viales deben ser empáticos con los conductores de vehículos pesados y permitirles espacio y tiempo para maniobrar.

En la Tabla 6 se muestran ejemplos de herramientas de comunicación dirigidas a conductores de vehículos pesados.



**Tabla 6. Herramientas de comunicación dirigidas a conductores de vehículos pesados**

Tema	Análisis	Ilustración de herramienta	Medios sugeridos
<i>Trabajar manejando</i>	<p>Conducir un vehículo de forma profesional implica largas jornadas con mucho desgaste físico y mental. El descanso y la claridad mental para manejar son clave.</p> <p>Es importante apelar a la condición de profesionales que tienen estos conductores, siendo enfáticos en que ser profesional es hacer el trabajo bien.</p>	 <p>Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones empresariales</li> <li>• Predios de carga</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Grupos de WhatsApp de conductores</li> </ul>



<p><i>Puntos ciegos</i></p>	<p>Es responsabilidad de los demás usuarios viales evitar ubicarse en los puntos ciegos de los VP, pero a la vez es responsabilidad de los conductores de VP asegurarse de que sus espejos están colocados de manera que se minimicen los puntos ciegos y que su vehículo tiene rotulación de advertencia sobre este peligro.</p>	 <p>Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones empresariales</li> <li>• Predios de carga</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Grupos de WhatsApp de conductores</li> </ul>
<p><i>Diferencias de masa</i></p>	<p>Los conductores de VP deben evitar vías con circulación y cruce de peatones y ciclistas. Cuando no tienen alternativa, deben conducir con máxima precaución, a baja velocidad y respetando en todo momento la prioridad de los usuarios más vulnerables.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones empresariales</li> <li>• Predios de carga</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Grupos de WhatsApp de conductores</li> </ul>

<p><i>Responsabilidad objetiva</i></p>	<p>Independientemente de las reglas viales que determinen las conductas esperadas de cada usuario vial, quienes tienen el potencial de causar mayor daño son objetivamente responsables de cuidar de todas las demás personas. Esto es especialmente relevante para conductores de VP, considerando el alto potencial de daño que tienen sus vehículos.</p>	<p>Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)</p> <p>Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones empresariales</li> <li>• Predios de carga</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Grupos de WhatsApp de conductores</li> </ul>
--	---	---	---

*Rutas  
perimetrales*

Toda ciudad debe tener al menos una ruta perimetral que evite la presencia de tráfico de travesía en su centro urbano.

Mucho de ese tráfico de travesía corresponde a VP. Los conductores de VP deben usar rutas perimetrales siempre que estén disponibles, y acatar obedientemente la rotulación sobre rutas de paso de VP.

Las rutas perimetrales típicamente son autopistas circunvalares de alta capacidad, pero también pueden ser tangenciales o incluso en viaductos elevados o deprimidos, pero se consideran perimetrales siempre que desvíen el tráfico de travesía de los centros urbanos.



Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)

- Comunicaciones empresariales
- Predios de carga
- Redes sociales
- Grupos de WhatsApp de conductores

Especialmente importantes en vías que conducen a rutas perimetrales para VP.

*Restricciones de paso*

En algunas vías existen restricciones de paso de VP por horarios para dar mayor flujo a los conductores en horas pico.

Los conductores de VP deben integrar estos horarios y rutas a su programación y respetar las zonas de restricción.

Otro tipo de restricción de paso es por el tipo de material transportado. Los materiales peligrosos tienen mayores restricciones.



Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)

- Comunicaciones empresariales
- Predios de carga
- Redes sociales
- Grupos de WhatsApp de conductores

Especialmente importantes en vías que conducen a rutas de paso de materiales peligrosos.

Fuente: elaboración propia



### **Comunicación con conductores de vehículos particulares**

Cualquier persona detrás de un volante debe tener claro que llevar una máquina de dos toneladas al espacio público viene con una responsabilidad inherente, que es objetiva, es decir, basada en el hecho verificable de que esa máquina es peligrosa para las demás personas.

La conducta deseable de los usuarios viales en general, y de los conductores en particular, es propiciada por un diseño vial consecuente con la Pirámide de Movilidad Sostenible. Si la infraestructura vial facilita imprudencias y conductas indeseables entre conductores, estos van a seguir cometiéndolas, sin importar cuánta concientización, señalización o multas existan.

Las autoridades competentes deben hacer un llamado a los conductores, no solo para promover la migración modal hacia modos más sostenibles, sino también para sensibilizarlos acerca de su responsabilidad en la dinámica vial y hacerlos partícipes de soluciones innovadoras que sean justas y equilibradas de acuerdo con la Pirámide de Movilidad.

#### **Lo que no se debe hacer**

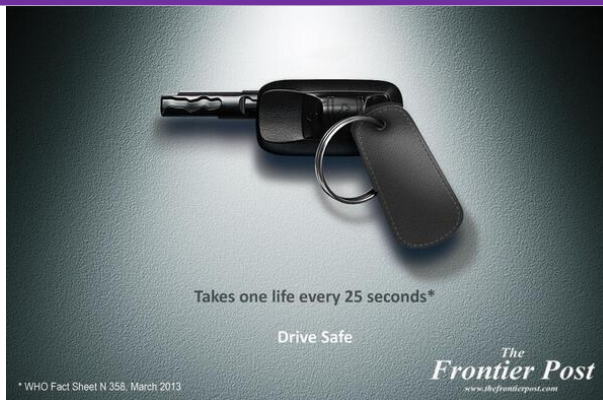

Las siguientes son prácticas comunes de la comunicación con conductores de vehículos particulares en el paradigma tradicional de seguridad vial, que deben ser erradicadas:

- **Comunicar los siniestros viales como una molestia:** cada día más y más los conductores dependen de la comunicación masiva para definir sus rutas. Desde aplicaciones hasta programas de radio cubren el estado del tráfico, y cuando hay un siniestro vial, lo comunican en función de la congestión que genera, con muy poca empatía con las personas involucradas.
- **Resolver todo en función del carro:** cualquier interrupción en la red vial para vehículos motorizados es comunicado y una ruta alterna es habilitada, con celeridad. No es igual si se trata de una acera, la ruta de un bus o, mucho menos, una ciclovía. No se debe pensar una obra vial como una obra para carros, sino como una obra para personas.

En la Tabla 7 se muestran ejemplos de herramientas de comunicación dirigidas a conductores de vehículos particulares.



**Tabla 7. Herramientas de comunicación dirigidas a conductores de vehículos particulares**

Tema	Análisis	Ilustración de herramienta	Medios sugeridos
<i>Una máquina peligrosa</i>	Muchos conductores pasan por alto que el carro es una máquina peligrosa, capaz de causar mucho daño, tanto a sus ocupantes como a las personas usuarias viales a su alrededor. La velocidad que es capaz de desarrollar un carro, sumada a su tamaño y peso, en contraposición a la fragilidad del cuerpo humano, hacen que muchos atropellos o colisiones resulten fatales.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Medios impresos</li> <li>• Pauta televisiva</li> </ul>
<i>Velocidad</i>	La velocidad es el primer factor de riesgo en las fatalidades viales. Esto quiere decir que está presente en la mayoría de los siniestros viales, y es determinante en los que tienen un desenlace fatal. La velocidad se controla principalmente por medio del diseño vial, pero aún así es necesario un llamado a la prudencia y el respeto a los límites de velocidad.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Medios impresos</li> <li>• Pauta televisiva</li> </ul>

Fuente: Greater Greater Washington (2014)

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (2019)




		<p><b>Velocidad</b></p> <p>Aquí cruza gente a pie. Moderá tu velocidad.</p> <p>Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)</p>	
<p><i>Uso racional del carro</i></p>	<p>Hay tareas para las que es útil contar con un carro, como una mudanza. Pero la mayoría de viajes que son realizados en carro podrían hacerse en otros modos de movilidad más sostenibles. Se debe invitar a las personas a evitar conducir durante horas pico. Cada viaje en carro que se evita en horas pico contribuye a la descongestión vial.</p>	<p>UN PLANETA MÁS LIMPIO</p> <p>laperi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Medios impresos</li> <li>• Pauta televisiva</li> </ul>

		<p>Fuente: La Periférica, concesionario de ruta de TP en San José, Costa Rica (2016)</p> <p>¡Llegó el día! <b>#DíaSinCarroCR</b>  Dejé el carro en la casa, súbase al tren.  Tenemos horarios regular, + horario ampliado (10am a 1pm, recorridos saliendo para hora de Alajuela, Heredia, Cartago, Belén/Pavas y San José)  Sumese a la campaña</p> <p><b>#DaleUnRespiroALaCiudad</b>  <b>#TrenCR</b></p>  <p>Fuente: Instituto Costarricense de Ferrocarriles (2017)</p>	
<p><i>El carro y el machismo</i></p>	<p>El ruido, la velocidad y el lujo en los carros son apetecidos por una parte de la población, principalmente masculina y joven. Es el grupo etario con mayor riesgo de morir en un siniestro vial. Es necesario abordar el tema para hacer <i>cool</i> el respeto a los demás usuarios viales, el silencio y la protección de peatones y ciclistas.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Medios impresos</li> <li>• Pauta televisiva</li> </ul>

		Fuente: elaboración propia	
<i>La Ley del Zíper</i>	<p>Es común que los conductores encuentren angostamientos en la red vial que los obligan a convertir dos filas en una.</p> <p>Esta acción puede generar conflictos entre conductores, catalizados por frustración y confusión.</p> <p>Una forma sencilla de atenuar este conflicto es estableciendo como regla general la Ley del Zíper, que ordena el ingreso alternando de las dos filas originales un carro a la vez, hacia la fila única.</p> <p>Con la Ley del Zíper implementada como norma general, es posible ahorrar tiempo en congestión y reducir la conflictividad entre conductores.</p>	<p>Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)</p> <p>Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Medios impresos</li> <li>• Pauta televisiva</li> </ul> <p>Especialmente importante ubicar señales en sitios donde termina un carril.</p>

<p><i>Responsabilidad objetiva</i></p>	<p>Independientemente de las reglas viales a partir de las cuales se espera una cierta conducta vial, quienes tienen el potencial de causar mayor daño son objetivamente responsables de cuidar de todas las demás personas.</p>	 <p>Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Medios impresos</li> <li>• Pauta televisiva</li> </ul>
<p><i>Contacto visual</i></p>	<p>Cuando los usuarios viales que coinciden en una intersección son capaces de verse a los ojos, su interacción es más sencilla y segura. Esto es especialmente relevante para los usuarios vulnerables, que cuentan con el contacto visual como confirmación de que pueden proceder primero.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Medios impresos</li> <li>• Pauta televisiva</li> </ul>

		Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)	
<i>Seguridad de ciclistas</i>	<p>En ausencia de infraestructura ciclista segura, conectiva, atractiva y completa, las personas que usan la bicicleta como medio de transporte se ven obligadas a compartir con los conductores la infraestructura pensada para vehículos motorizados.</p> <p>Siendo los conductores objetivamente quienes traen el peligro al espacio público, es clave comunicarles a ellos lo que pueden hacer para proteger a los ciclistas.</p>	<p><b>Adelantá a las personas en bici de forma segura</b></p>  <p>Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• MUPIs</li> <li>• Laterales de TP</li> <li>• Medios impresos</li> <li>• Pauta televisiva</li> </ul>



*Seguridad en motocicleta*

El principal control que se puede ejercer sobre la alta mortalidad de la motocicleta como medio de transporte es a través de un diseño vial restrictivo de las maniobras que ponen en peligro a los motociclistas.  
Las campañas de sensibilización y aumentar la sensación de vigilancia son complementos importantes de un diseño vial mejorado.



Fuente: Manual de Usuarios Viales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021)

- Redes sociales
- Vallas publicitarias
- MUPIs
- Laterales de TP
- Medios impresos
- Pauta televisiva

**Fuente: elaboración propia.**



## Protocolos para campañas de comunicación

En términos generales, todas las campañas de comunicación del riesgo vial deberían apuntar a ser de alto impacto, lanzadas en múltiples canales, involucrar a personas de todas las edades, transmitir mensajes puntuales y cortos y, más que una campaña aislada, ser parte de una relación con el público. Otros puntos importantes son:

- Todas las campañas deberían respaldarse en los principios de Visión Cero, y transmitir el mensaje subyacente de que es posible tener un sistema de movilidad libre de fatalidades y lesiones graves.
- Las campañas deberían estar asociadas a objetivos, identificando uno o más indicadores con los cuales sea posible medir el impacto de la campaña en comparación con una línea basal.
- La evidencia muestra que las campañas de comunicación solo son efectivas si se realizan paralelamente a alguna acción puntual.

La Tabla 8 presenta una serie de protocolos para orientar la realización de campañas de comunicación del riesgo en seguridad vial sobre temas específicos.

**Tabla 8. Protocolos para campañas de comunicación por temas específicos**

Tema	Descripción	Pasos sugeridos
<i>Abuso de sustancias</i>	Las campañas sobre abuso de sustancias deben dejar claro que, si bien es cierto las adicciones son problemas de salud pública y no actos criminales, la conducción de un vehículo motorizado bajo los efectos del alcohol o drogas son infracciones penadas por ley e incluso consideradas actos criminales en algunas jurisdicciones. Las campañas en contra del abuso de sustancias deben sugerir alternativas a la conducción vehicular para la población que disfruta irse de fiesta, en especial la más joven, inexperta y vulnerable.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar objetivo y público meta</li> <li>2. Establecer indicadores y línea de base</li> <li>3. Establecer alianzas interinstitucionales para estrategia conjunta</li> <li>4. Desarrollar contenido actualizado, sensible y contextualizado</li> <li>5. Lanzar campaña con actividades visibles como operativos</li> <li>6. Hacer visibles a personas con experiencias relacionadas</li> <li>7. Recoger impresiones del público</li> </ol>
<i>Entornos escolares</i>	Los estudiantes en edad escolar se encuentran entre los usuarios viales más vulnerables. Deben ser	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar público meta</li> <li>2. Establecer indicadores y línea de base</li> </ol>



	<p>activamente protegidos por los demás usuarios viales, en especial por los conductores.</p> <p>Muchas de las herramientas usadas en entornos escolares son útiles en otros entornos con poblaciones vulnerables.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Establecer un equipo de trabajo con padres de familia, docentes y vecinos</li> <li>4. Desarrollar contenido que apele a la responsabilidad de cuidar a los niños</li> <li>5. Desarrollar contenido dirigido a los estudiantes para informarles, en un formato adecuado, del proceso</li> <li>6. Lanzar campaña con actividades visibles como intervenciones en entornos escolares</li> <li>7. Recoger impresiones del público</li> </ol>
<i>Convivencia</i>	<p>Mientras se construye la infraestructura necesaria para un sistema de movilidad sostenible, los usuarios viales deben aprender a convivir en la infraestructura existente.</p> <p>El reto es que cada día la congestión vehicular y el estrés urbano aumentan, haciendo aún más difícil la convivencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar objetivo y público meta</li> <li>2. Establecer indicadores y línea de base</li> <li>3. Establecer alianzas interinstitucionales para estrategia conjunta</li> <li>4. Desarrollar contenido actualizado, sensible y contextualizado</li> <li>5. Lanzar campaña con actividades visibles como zonas de no uso de bocina vehicular</li> <li>6. Hacer visibles a personas que han superado problemas de convivencia</li> <li>7. Recoger impresiones del público</li> </ol>
<i>Hábitos de movilidad</i>	<p>Al igual que con la convivencia, los hábitos sostenibles de movilidad dependen en gran medida de una infraestructura que los facilite.</p> <p>Mientras es construida, la comunicación sobre hábitos debería centrarse en reducir la dependencia del carro viviendo en una zona céntrica, haciendo tanto teletrabajo y citas virtuales como sea posible y recurriendo a modos alternativos para los viajes que sí se deben, y se pueden, hacer.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar público meta</li> <li>2. Establecer indicadores y línea de base</li> <li>3. Establecer alianzas interinstitucionales para estrategia conjunta</li> <li>4. Desarrollar contenido sensible y cuidadoso de no pedir grandes sacrificios</li> <li>5. Lanzar campaña con actividades visibles como Día Sin Carro</li> <li>6. Hacer visibles a personas que tienen hábitos sostenibles de movilidad</li> <li>7. Recoger impresiones del público</li> </ol>
<i>Innovación</i>	Implementar un sistema de MSSS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar público meta</li> </ol>



	<p>requiere echar mano de herramientas nuevas y diferentes, que buscan proteger a los usuarios vulnerables y optimizar el uso de la red vial.</p> <p>Estas innovaciones deben ser comunicadas oportunamente para que las personas sepan cómo interpretarlas en la calle.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Establecer indicadores y línea de base</li> <li>3. Establecer alianzas interinstitucionales para estrategia conjunta</li> <li>4. Desarrollar contenido comprensible, empático y que destaque los beneficios para cada tipo de usuario vial</li> <li>5. Lanzar campaña con actividades visibles como urbanismo táctico demostrativo</li> <li>6. Hacer visibles a personas que se benefician de las innovaciones</li> <li>7. Recoger impresiones del público</li> </ol>
<i>Obras viales</i>	<p>Las obras viales complican la movilidad de las personas, y muchas veces sacrifican primero la infraestructura peatonal, ciclista y de TP.</p> <p>Toda obra vial debería mantener o mejorar las condiciones de caminabilidad, cicloinclusión y acceso al TP pre existentes.</p> <p>Comunicar los cambios es clave para orientar a los usuarios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar público meta</li> <li>2. Establecer indicadores y línea de base</li> <li>3. Establecer alianzas interinstitucionales para estrategia conjunta</li> <li>4. Desarrollar contenido empático y claro para actualizar y agradecer</li> <li>5. Ubicar campaña en sitio, con estrategia para captar a todo tipo de usuarios</li> <li>6. Hacer visibles a personas que se benefician de las obras</li> <li>7. Recoger impresiones del público</li> </ol>
<i>Siniestros viales</i>	<p>La cobertura de siniestros viales debe ser responsable, empática, libre de sesgo y democrática.</p> <p>Las personas desarrollan su percepción del riesgo en seguridad vial a partir de sus experiencias personales y de la cobertura mediática de siniestros viales.</p> <p>El Anexo 1 muestra un protocolo de prensa para la cobertura de siniestros viales.</p>	

**Fuente: elaboración propia.**



## Referencias bibliográficas

- Administración del Transporte de Suecia ATS (2015). Visión Cero (presentación del Dr. Ake-Belin). Estocolmo, Suecia.
- Agencia Nacional de Seguridad Vial de Colombia (2020). Guía Técnica de Auditorías e Inspecciones de Seguridad Vial para Colombia. Bogotá, Colombia.
- Banco Interamericano de Desarrollo BID (2016). Experiencias de éxito en seguridad vial en América Latina y el Caribe: Factor humano. Nueva York, Estados Unidos.
- Departamento de Transportes del Reino Unido (2023). Código Vial. Londres, Reino Unido.
- Foro Económico Mundial (2023). Cómo la crisis global de seguridad vial lesiona los derechos de las mujeres.
- Instituto de Investigación en Seguridad Vial de los Países (2017). Educación vial. Hoja de datos. La Haya, Países Bajos.
- Instituto de Investigación en Seguridad Vial de los Países Bajos (2018). Seguridad Sistemática Tercera Edición. La Haya, Países Bajos.
- Instituto de Investigación en Seguridad Vial de los Países Bajos (2023). Comunicación Pública. La Haya, Países Bajos.
- Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021). Manual de Inspecciones de Seguridad Vial. San José, Costa Rica.
- Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica (2021). Manual de Usuarios Viales. San José, Costa Rica.
- Organización Mundial de la Salud (2023). Hoja de Datos Sobre Lesiones Viales.
- Organización Mundial de la Salud (2023). Reporte Global de Seguridad Vial 2023.
- Programa Iberoamericano de Seguridad Vial (2019). Recomendaciones para la seguridad de los desplazamientos en motocicleta. Madrid, España.
- Programa Internacional de Evaluación de Vías (2022). Manual de planificación de proyectos iRAP. Londres, Reino Unido.
- Programa Internacional de Evaluación de Vías (2024). Especificaciones y Manual de Mapeo de Riesgos Viales. Londres, Reino Unido.
- Van den Berghe, W., Fleiter, J.J. & Cliff, D. (2020). Hacia las 12 metas voluntarias globales de la Seguridad Vial. Guía para países sobre actividades y medidas para alcanzar las metas voluntarias globales de desempeño en seguridad vial. Bruselas, Bélgica, vía Alianza Global de Seguridad Vial.

## Anexos

### Anexo 1: Protocolo de prensa para la cobertura de siniestros viales

Por:

**Laura Laker, Universidad de Westminster**

Traducido y resumido por:

**David Gómez Murillo**

1. **En todo momento, sea preciso.** Diga lo que sabe y también lo que no sabe. Actualice sus notas basándose en los hechos que van emergiendo.
2. **Evite usar la palabra “accidente”** hasta que los hechos de la colisión estén claros. Es más prudente usar las palabras como “siniestro vial”, “choque” o “colisión”, porque dejan abierta la pregunta de quién o qué tuvo la culpa del suceso.
3. **Si se está refiriendo a una persona conductora, refiérase a ella, y no a su vehículo.** Esto le da rostro humano al suceso. Detrás de un volante hay una persona.
4. **Considere el impacto en familiares y allegados** de las personas involucradas al ver publicados detalles de la colisión. Consulte con estas personas antes de publicar detalles.
5. **Maneje con cautela el material fotográfico, incluyendo material generado por testigos.** Las imágenes que identifican a las personas involucradas, o incluso sus vehículos, pueden causar conmoción entre familiares y allegados.
6. **Tenga cuidado de que la cobertura de la congestión vial causada por la colisión no tome predominancia sobre la pérdida de vidas humanas.** El tiempo de ninguna persona es más importante que la atención de una emergencia o incluso la memoria de una persona recién fallecida.
7. **Cuide que su lenguaje no promueva las luchas de bandos.** “Los ciclistas”, “los choferes”, “los peatones”, son formas de agrupar a las personas que pueden llevar a generalizaciones que eventualmente resultan en conductas hostiles.
8. **La cobertura de los riesgos percibidos** en las vías debe basarse en hechos y en contexto. Hacer mención de las estadísticas de muertes en carretera de forma objetiva ayudará al público a dimensionar la escala del problema y la afectación desmedida de los siniestros viales entre peatones y ciclistas.
9. **Evite mostrar las infracciones de tránsito como algo aceptable.** También evite mostrar como víctimas a las personas que causan los siniestros. Un ejemplo son las historias de cámaras de control de velocidad que “acosan” a personas conductoras que exceden el límite de velocidad. Cubrir también los desenlaces de investigaciones y las sentencias le permite al público ver la justicia en acción.
10. **Las personas profesionales en seguridad vial pueden proveer contexto, experiencia y consejos en temas más amplios de la seguridad vial.** No es esperable que los periodistas sean expertos en todos los campos, así que es importante que quienes cubren siniestros viales estén en contacto constante con personas expertas en la materia.