



**UNIVERSIDAD DE CHILE
INSTITUTO DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN
ESCUELA DE PERIODISMO**

Transantiago ¿En marcha?

El plan de transportes de Santiago y sus primeros meses

MEMORIA PARA OPTAR AL TITULO DE PERIODISTA

**ALUMNO: VIVIANA MARTÍNEZ
PROFESORA GUÍA: XIMENA PÓO FIGUEROA**

**SANTIAGO DE CHILE
2007**

Índice

Introducción.....	1
Transantiago va: Los orígenes del proyecto.....	3
Entra Bachelet: Transantiago se alista.....	21
Preparados, listos... ¿ya?.....	38
Pasajeros en tránsito: El colapso del sistema.....	59
Se aceptan sugerencias: Las medidas de emergencia.....	76
Buscando culpables.....	95
Conclusiones.....	111
Referencias.....	117

INTRODUCCIÓN

Tras años de discusiones y planificaciones, finalmente el gobierno de Chile licitó en 2004 -durante la administración de Ricardo Lagos- las empresas que operarían en el Plan Transantiago: el ambicioso proyecto que le cambiaría la cara al sistema de transportes de la capital y que tenía como referentes a los planes de transporte que durante años han desarrollado países como Brasil y Colombia.

Luego de múltiples aplazamientos, la fecha de partida quedó fijada para el 10 de febrero de 2007, fecha en que se cumpliría el lanzamiento, pero sin los resultados esperados. Al cabo de unos días se empezaron a ver problemas de raíz y con el paso de las semanas algunos sectores de la ciudad, sencillamente, comenzaron a colapsar.

La partida del plan fue un desastre, no sólo a nivel social sino también a nivel político. El gobierno de Bachelet fue duramente cuestionado, siendo las principales críticas la falta de liderazgo para poner orden y la poca capacidad de gestión. El público comenzó a sacar la voz, reclamando en protestas callejeras, toma de buses, ataques a las estaciones de Metro y barricadas nocturnas en sectores como la Villa Francia de Estación Central.

Precisamente, son esos tres primeros meses de funcionamiento, el objeto de estudio del presente trabajo. Un sistema con el que la administración de Michelle Bachelet ha tenido que lidiar y que ya en su primera etapa se ve como el más difícil de los escollos a superar.

El aporte que pretende cumplir esta investigación periodística –realizada principalmente en paralelo a mi reporteo diario para el programa *En Boca de Todos*, de Canal 13- es la visión del lado humano del problema que pretende ser narrado, a modo de crónica, tras largas jornadas de reporteo que incluyen recorridos nocturnos y salidas de madrugada, periodos durante los que se observaba gente agolpada a la espera de locomoción y numerosos grupos que optaban por caminar largas distancias haciendo frente al frío y al cansancio.

TRANSANTIAGO VA: LOS ORÍGENES DEL PROYECTO

Muchos creen que Transantiago se origina en el año 2002 de la mano del Presidente Ricardo Lagos Escobar, quien en su campaña para ser electo había puesto el cambio del transporte público capitalino como una necesidad prioritaria y la había dibujado como uno de sus planes estrella.

Sin embargo, la realidad es otra, pues el proyecto tiene sus bases once años antes, siendo el Plan de Descontaminación de Santiago su primera cuna en 1996.

Dicho plan, en pleno desarrollo del mandato de Eduardo Frei Ruiz-Tagle, exponía la necesidad de rediseñar la malla de recorridos y hacer más eficiente la distribución de máquinas. Con un parque total aproximado de nueve mil buses, de los cuales el 80% estaba en las calles habitualmente, la ciudad estaba colapsada, no sólo a nivel de atochamientos viales, sino que también en el plano de la contaminación atmosférica y acústica. La población evaluaba el transporte público con nota mínima y requería cambios urgentes.

En ese entonces, Transantiago se delineaba como un tema básicamente de infraestructura. Sin ir más lejos, desde ahí ya se manejaba el concepto de 'cambiar la cara de la capital'. Y aunque hablamos de repavimentación de

calles, construcción de paraderos y corredores que permitieran descongestionar, también se evaluaban la tarifa integrada, la integración modal entre Metro y buses, y la racionalización de los recorridos.

A pesar de las buenas intenciones, entre 1996 y 2002 no ocurrió mucho. Sólo un fallido intento por implementar los cobradores automáticos destaca como preámbulo al actual sistema.

Si nos detenemos en este punto, para justificar el fracaso debemos señalar tres causales. En primer lugar, el pago con monedas dificultó el proceso, pues no sólo resultaba extremadamente lento ingresar moneda por moneda, sino que además la gente simplemente no contaba con ellas e intentaba pagar con billetes. En segunda instancia, los equipos no resultaron de la calidad esperada y era común que el pago se devolviera, un ingreso no fuera reconocido o simplemente la máquina se quedara con el vuelto, al mejor estilo de los video juegos.

Aldo Signorelli, quien en ese entonces se desempeñaba en la Secretaría Interministerial de Planificación de Transporte (Sectra) es categórico: "Hubo un pecado original que fue que se utilizaron monedas, a lo mejor si se hubiesen utilizado tarjetas las cosas hubiesen sido distintas porque la gente hubiese

conocido el medio de pago en común... no hubiese existido la traba de las monedas"¹.

Según Juan Pinto, presidente del Consejo Superior del Transporte, "el gobierno anterior fue tozudo al no contemplar, además de monedas, formas de pago más expeditas como fichas o tarjetas prepagadas. También cuestiona que la autoridad homologara demasiados tipos de cobrador, lo que dificultó el aprendizaje de los 4,5 millones de usuarios".²

Finalmente, y para terminar de obstaculizar el escenario, la implementación se encontró con la férrea oposición de conductores y empresarios, argumentando que los llamados 'cobradores humanos' no sólo serían más eficientes sino que además crearían nuevos puestos de trabajo. Sin embargo, fuentes al interior del Ministerio de Transportes, señalaban que se trataba de un nuevo problema inventado que tenía por objeto boicotear el Transantiago en ciernes.

Pero volvamos a la fecha clave, a 2002, cuando los imaginarios comenzaron a tomar forma.

¹ Entrevista con la autora. Agosto de 2007

² Diario El Mercurio, viernes 27 de abril de 2001.

Ricardo Lagos ya había sido electo Presidente y, definido por sus más cercanos como un hombre tan obstinado como determinado, tenía el Transantiago entre ceja y ceja. De hecho, lo mencionó como plan en su discurso cuando asumió el Ejecutivo.

Con la meta de tener un nuevo plan de transportes encarrilado antes de terminar su mandato, les pidió a sus asesores tomar los elementos que estaban enunciados en el plan de descontaminación y volverlos algo concreto. En ese grupo se encontraba Germán Correa como miembro del primer equipo técnico.

Concretamente en el plan de descontaminación se obligaba al transporte público a reducir en un plazo de 10 años un 75 por ciento las emisiones de material particulado y un 40 por ciento las de óxido de nitrógeno, tomando como referencia las emisiones del inventario base del año 1997. Con el Transantiago se reducirían las emisiones en un 83 por ciento el material particulado y un 60 por ciento el óxido de nitrógeno³.

El mismo Signorelli es quien ayuda a recordar esta etapa. Este hombre fue clave en el proceso pues es de las pocas personas que estuvieron

³ Transantiago informa, febrero de 2006.

a lo largo de toda la creación Transantiago, participando en cada comité y presenciando cada decisión.

Se sienta a conversar tranquilo. Está decepcionado al ver en lo que se ha convertido 'el hijo que vio nacer' y al momento de sentarse frente a la grabadora cuenta que de hecho, 'se vino en Metro' y que lo que le toca ver es terrible y difícil de explicar.

"Hicimos un trabajo y nombramos un equipo de expertos encabezado por Germán Correa... fue así que salió el Plan de Transportes Transantiago. Un plan encargado por Ricardo Lagos, más específicamente por el ministro Carlos Cruz.

Comenzamos a trabajar y al cabo de un tiempo se lo expusimos al Presidente Lagos (...). Algunas cosas le gustaron y otras las encontró muy complicadas. En ese entonces lo que se expuso fue un plan que implicaba un desarrollo de ciudad que hoy no se ve concretado. En línea gruesa, si se asimila con una obra de arte, lo que se presentó ahí fue el boceto, pero a la hora de pintar las cosas pasaron a ser muy distintas"⁴.

⁴ Entrevista con la autora. Agosto de 2007

Efectivamente, lo que se allí se presentó fue el plan en papel, con lineamientos específicos que incluían la racionalización de recorridos, pensando que los buses en ese entonces estaban mal distribuidos. Asimismo, se consideraba una renovación de flota y la construcción de una nueva y moderna infraestructura.

Una vez aprobado, el presupuesto inicial fue de 600 millones de dólares contando todo menos los fondos destinados al Metro.

Hasta ahí todo bien. Sin embargo, el plan estrella sufriría otro revés: Carlos Cruz, el ministro que encabeza el proyecto dejaba el cargo en enero de 2002 y sólo unos meses más tarde se vería envuelto en una fuerte polémica tras su vinculación con casos de corrupción: se le acusaba de fraude al Fisco y pago de sobresueldos.

A tanto llegaron las presiones, especialmente cuando se encargó su procesamiento, que terminaría además renunciando a su militancia política en el PS. En su carta de renuncia al partido socialista escribía:

“He sido acusado, procesado y detenido durante más de dos meses por un supuesto fraude al fisco, en el llamado ‘Caso GATE’. El PS se ha hecho parte de esta acusación, convocándome a comparecer ante el Tribunal

Supremo (...) Mi proceder siempre estuvo orientado a materializar los compromisos que el gobierno había asumido y que fueron priorizados por S.E., el Presidente de la República. Al respecto, no cabe sino valorar los tremendos logros alcanzados durante mi gestión, que no fue sino la continuación del importante impulso a la inversión en infraestructura pública dado por el propio presidente de la República cuando fue Ministro de Obras Públicas: -récord de inversión privada en infraestructura pública durante los años 2000 y 2001 -la materialización de un ambicioso programa de licitaciones de proyectos concesionables, especialmente en las zonas urbanas, con una alta competencia de empresas nacionales y extranjeras, que hoy se encuentra en plena ejecución -producto de lo anterior, un incremento en 250 millones de dólares del Fondo de Infraestructura, formado por aportes extraordinarios de las empresas adjudicatarias como factor dirimente en la licitación -un muy alto nivel de inversión pública, a pesar de las restricciones presupuestarias que nos impuso el Ministerio de Hacienda -aporte extraordinario de inversión por parte de las empresas constructoras de 100 millones de dólares, debidamente convenido con la Cámara Chilena de la Construcción -la concreción del programa de extensión del Metro de Santiago y el inicio de sus obras -la concreción del programa de inversión y el inicio de obras en el Metro de Valparaíso -la extensión de los mejoramientos en los servicios de Ferrocarriles del Estado

hasta Chillán -la definición y puesta en marcha del Plan de Transporte urbano de Santiago”.⁵

De este modo, sale Cruz y entra Javier Etcheberry, un hombre callado y poco carismático con escasa cercanía con los medios. Cada vez que estuvo sentado frente a nuestros micrófonos y grabadoras se notaba incómodo. Asumió sabiendo que aceptaba el mando un gran buque y que probablemente necesitaría mano firme.

Al poco tiempo de sentarse en su nueva oficina se convenció de que necesita orden y un ente coordinador y contrató oficialmente a quien hasta entonces era sólo un asesor: Germán Correa en el cargo de coordinador general del Transantiago.

Resulta imposible saber si alguno de los dos en ese momento preveía los roces y diferencias de opinión que surgirían con el correr del tiempo. Discrepancias que se sumarían a los problemas entre el mismo Correa y el director del Metro, Fernando Bustamante.

Ese último conflicto tenía sus bases en el rol del tren subterráneo y el tema tarifario, pues desde esos primeros pasos ya se sabía que los precios iban

⁵ Carta del ex Ministro Carlos Cruz a Camilo Escalona, presidente del Partido Socialista de Chile. Abril de 2003

a ser un problema y se hablaba de diferenciación, porque los costos del Metro son más caros y la calidad del servicio es distinta.

Siguió el trabajo pero los avances eran pocos. A ese ritmo no se alcanzarían las metas de Lagos. Por eso y por las discrepancias entre autoridades, saldría de su cargo Correa y asumiría en su lugar Aldo Signorelli.

La misión del recién asumido coordinador era 'concretar'. Se necesitaban las bases de licitación por escrito, era imperioso definir las empresas que participarían y empezar a ver en la realidad lo que tantos años se llevaba planeando.

Con la presión del tiempo, finalmente se sentaron las bases y lo que allí quedó establecido fue un conjunto de obras de infraestructura que incluían los corredores de Santa Rosa y Avenida Pajaritos, las obras de estación Quinta Normal y las estaciones de trasbordo que debían unir troncales, alimentadores y Metro.

También se establecían las bases para el periodo de 'empresarización', definiendo quiénes serían los operadores, quiénes se harían cargo del sistema de pago y del sistema de información a los usuarios.

En medio del trabajo, Signorelli se daba cuenta de la necesidad de crear una gerencia independiente que manejara el plan de transporte, una medida que, por cierto, se había implementado en la mayoría de los países que cuentan con este tipo de planes. Dicha entidad, similar en su funcionamiento al Metro de Santiago, permitiría la organización de las ideas y una toma de decisiones más eficaz.

Sin embargo, la idea no encontró el apoyo necesario. Signorelli nos cuenta que “creía que era necesaria una gerencia y al ver que eso no se iba a concretar preferí dejar el proyecto. Ya en ese entonces se veía muy difícil y habían roces... sin la gerencia lograr el orden que se necesitaba era aún más difícil (...) no me podía ir antes que se adjudicaran las licitaciones porque el proyecto se iba a inestabilizar, pero una vez que eso pasara yo ya no formaría parte de la ejecución del proyecto”⁶.

Pero volvamos al diseño del plan y a las bases de licitación con sus respectivas adjudicaciones.

Transantiago quedaba como un plan de transporte que se movería por una ciudad transformada en cuanto a infraestructura. Contaría con paraderos,

⁶ Entrevista con la autora. Agosto de 2007

estaciones de trasbordo, corredores, vías exclusivas, ciclovías y zonas de renovación urbana.

La incorporación de buses articulados, menos contaminantes y con mayor capacidad de pasajeros necesitaría además la repavimentación de algunas calles principales.

Con respecto a la redistribución de recorridos, la capital quedaba dividida en 10 zonas al interior de las cuales circularían los buses alimentadores. Las líneas que conectarían las zonas y cruzarían la ciudad se denominarían troncales, contando con cinco de ellos. Ambos sistemas funcionarían integradamente con el metro, para lo cual paralelamente se implementaría un sistema de tarifa en común administrada por un ente externo.

Se terminará con el pago de monedas y se introducirá una tarjeta electrónica con las mismas características de la 'Multivía' del tren subterráneo, recargable en locales habilitados y que según el tipo que se adquiriera podría ser personalizada.

De todo lo anterior se desprendería que los usuarios verían dos cambios sustanciales inmediatos. En primer lugar deberían aprender a organizarse para cargar periódicamente una tarjeta de pago y en segunda instancia, deberían

introducir en su estilo de vida los trasbordos: ya no realizarían los viajes en un solo bus durante largos intervalos de tiempo.

Quedaba por escrito que los operadores que se harían cargo de las unidades de negocio debían cumplir con los siguientes requisitos:

En los contratos estipulados, lo primero era ser una compañía con todo lo que ello implica, teniendo un mínimo de 500 buses y los recursos humanos necesarios... sin mínimo de conductores, pero con un promedio estimado de 2.3 por máquina. Luego en conjunto con la AFT tenían que ver el tema de los equipos. Tenían que tener sus terminales y su sistema de logística y por contrato debían cumplir la frecuencia. De hecho, en el modelo de costos original estaban estipulados medios de transporte para acercar a los chóferes a los terminales.

Los operadores que finalmente se adjudicaron los recorridos fueron:

En las Unidades Troncales

Troncal 1: Alsacia

Troncal 2: SuBus Chile S.A

Troncal 3: Buses Gran Santiago S.A.

Troncal 4: Express de Santiago Uno S.A.

Troncal 5: Buses Metropolitanos S.A

En las Unidades Alimentadoras

Alimentador 1: Red Bus Urbano

Alimentador 2: Servicios de Transporte de Personas de Santiago S.A.

Alimentador 3: Unión del Transporte S.A.

Alimentador 4: Servicios de Transporte de Personas de Santiago S.A.

Alimentador 5: Buses Gran Santiago S.A

Alimentador 6: Comercial Nuevo Milenio S.A.

Alimentador 7: Comercial Nuevo Milenio S.A.

Alimentador 8: Buses Gran Santiago S.A

Alimentador 9: Unión del Transporte S.A.

El caso del alimentador 10, correspondiente a la comuna de Santiago queda pendiente, pues se exigirán una flota no contaminante, es decir, vehículos eléctricos, híbridos o a gas natural por un plazo de concesión de hasta 16 años.

Al conocer las adjudicaciones surge una duda lógica y es por qué se decidió incluir al gremio microbusero que por años había manejado el transporte de la capital de una forma poco eficiente y que además se había manifestado contrario al transantiago abiertamente. De hecho, cabe recordar que en 2002 los dirigentes protagonizaron un paro que puso a la ciudad de cabeza y a las

autoridades en aprietos, donde el colapso capitalino llegó a tal nivel que el gobierno aplicó la Ley de seguridad Interior de Estado para los cabecillas del movimiento.

Las respuesta que en ese entonces nos dio el subsecretario de Transportes, Guillermo Díaz, fue que se aceptó la participación de estos empresarios -encabezados por Manuel Navarrete - porque dejarlos fuera se traduciría en una gran cesantía y manifestaciones sociales que querían evitarse, junto al hecho de que ellos eran dueños de microbuses que serían necesarios para la primera etapa del plan, pues no se podía contar con buses nuevos a corto plazo, debido a los tiempo de fabricación e importación.

Cabe destacar que en las bases de licitación recién mencionadas estaba establecido el pago por pasajero transportado y el cambio gradual de buses. Mientras que el Troncal 3 se dejó con una corta duración de concesión para que las autoridades lo re-licitaran con una nueva estimación de demanda y flota recalculada.

Sobre el fin del proceso de licitaciones el hombre fuerte del plan, Germán Correa, dijo en una carta enviada al diario chileno La Tercera: "Muy satisfactorio ha sido el resultado de la licitación de los servicios de transporte público en los futuros troncales del Transantiago. Hubo propuestas suficientes para una

competencia real y el resultado fue bueno, con tarifas convenientes para los usuarios y con un Fondo de compensación tranquilizador, por lo que el equipo técnico del Transantiago merece ser felicitado".⁷

Punto aparte es la flota de buses estipulada en los contratos. Se fijaba en 4.600, es decir, un 10% menos que lo que recomendaban los modelos predictivos que proponían 5.500. Esa diferencia estaba sujeta a cambios si con el inicio del plan la demanda crecía. Cabe destacar que para hacer estas modificaciones la autoridad tenía que monitorear la demanda para más tarde poder especificar la demanda real.

Del mismo modo es importante señalar que al momento de hacer la estimación, el país vivía una fuerte recesión económica post crisis asiática, por lo que la demanda estaba en un periodo depresivo, luego del cual era predecible que volviera a subir, lo que aumentaba el margen de error.

Al culminar todo el proceso de licitación, otro cambio en la cartera de Transportes se había concretado. Javier Etcheverry también dejaba el puesto envuelto en un escándalo -el de la caída de Puente Loncomilla- y había asumido en su lugar Jaime Estévez, quien hasta ese entonces se desempeñaba a la cabeza del Banco del Estado.

⁷ Diario La Tercera, 18 de enero año 2005

Con todo el proceso en papel llegaba el momento de llevarlo a la práctica y debido a que se trataba de un cambio sustancial que ya desde el ideario se sabía no sería fácil, se propuso un cambio gradual que comenzaría en agosto de 2005.

Una mala planificación motivó un retraso de dos meses y recién en octubre las nuevas empresas se hicieron cargo del transporte capitalino reemplazando al antiguo sistema compuesto por más de tres mil dueños de microbuses. Con la llegada de la nueva organización, también comenzaban a llegar las nuevas máquinas y se empezaban a dar de bajas las antiguas llamadas coloquialmente como 'las amarillas'.

La población podía empezar a ver un cambio en las micros que circulaban y notar desabastecimiento en algunas zonas capitalinas que las autoridades atribuirían a una falta de organización que se solucionaría con el tiempo.

Los empresarios también empezaron a alzar la voz, diciendo que cientos de conductores quedarían cesantes y uno de los parlamentarios que hizo eco de esta preocupación fue Cristián Monckeberg, diputado de Renovación Nacional, quien declararía que "más de 73 mil personas se verán afectadas con

la entrada en funcionamiento del Transantiago. Entre ellos se cuentan además de conductores y empresarios, administrativos, mecánicos, electricistas, tapiceros, vulcanizadores, pintores, desabolladores y hasta personal de casino y las familias a las que aportan o mantienen (...) propongo que el gobierno capacite a estas personas y otorgue créditos blandos para Pymes, con el objetivo de que puedan desempeñarse en otro oficio”.

A los pocos días de que asumieran los nuevos operadores, la lluvia dejaba en evidencia que efectivamente la ciudad no estaba preparada para los buses articulados, especialmente en lo que a pasos bajo nivel se refiere. Pero estos ‘pequeños’ inconvenientes se verían eclipsados por una buena noticia del socio estrella del proyecto: Metro anunciaba el adelanto de la inauguración de la línea 4 para el 30 de noviembre de 2005, como una forma de ayudar en la transición del Transantiago que se estaba viendo complicada.

A pesar de que este anuncio podía tomarse como una excelente noticia, de inmediato surgieron las críticas pues junto al aviso de adelanto también se advertía que la entrega del recorrido no sería completo. En otras palabras, se anunciaba con bombos y platillos la entrega de una Línea 4 incompleta: El tramo comprendido entre Vicente Valdés y Grecia quedaría para el primer semestre del año 2006.

Durante ese mismo primer semestre también llegarían a sumarse al plan en marcha otros 300 buses nuevos provenientes de Brasil y más de quinientas de las 'micros amarillas' saldrían de circulación.

Durante este escenario se realizaría el relevo del Ejecutivo. En marzo asumiría Michelle Bachelet la Presidencia de la República.

ENTRA BACHELET: TRANSANTIAGO SE ALISTA

En marzo del año 2006 Michelle Bachelet Jeria recibía la Presidencia de la República de manos de Ricardo Lagos Escobar y junto al traspaso de poder también se realizaba un traspaso de proyectos y decisiones que no se habían materializado en el gobierno saliente y llegaban como una pesada mochila para quienes asumían el poder Ejecutivo.

Con el anuncio del gabinete se supo que quién se haría cargo del buque Transantiago sería Sergio Espejo Yaksic, un abogado de profesión, de 37 años, que ostentaba una fructífera carrera como docente y asesor. Demócratacristiano con aspiraciones políticas, sabía que sobre sus hombros cargaría con la responsabilidad de ejecutar el proyecto que ya venía caminando, de hecho, dos meses antes de asumir. Una vez que ya se había conocido su nombre un diario capitalino escribía: “El peso más grande que cargará el nuevo ministro es continuar con el Plan Transantiago. La renovación del transporte público iniciado en el 2005 se encuentra en su primera etapa y de su gestión dependerá el total desarrollo del proyecto”.⁸

Pero retomemos. Asumía el nuevo gobierno con el plan ya lanzado y en la práctica se comenzaban a notar algunas deficiencias. A pesar de que se

⁸ Diario La Nación, 31 de enero de 2006.

había concretado el retiro de una importante cantidad de máquinas la congestión no disminuía y tampoco se notaba un ordenamiento significativo en el mapa vial.

Se detectaron recorridos piratas y, sobre todo, la permanencia de prácticas viciadas entre los conductores, como las carreras de buses por tomar pasajeros, la discriminación a los escolares, la falsificación de boletos y la desinformación de los usuarios. Lo anterior provocó que varios de los empresarios que habían ganado la licitación y que ahora manejaban el transporte se quejaran, haciendo ver su temor de haber hecho un mal negocio.

Prueba de aquello es lo que Edgar McAllister, representante de las empresas colombianas Alsacia y Express, declaró al diario La Tercera en marzo de ese año en relación con los constantes avisos que habían dado al Ministerio de Transportes sobre la situación que se vivía: “Desde el inicio del funcionamiento del plan de transporte se han puesto en su conocimiento los diversos problemas que afectan seriamente la implementación de este sistema (...) con urgencia solicitamos y propusimos acciones correctivas, sin que estas fueran atendidas por el señor ministro”.⁹

⁹ Diario La Tercera, 11 de marzo de 2006.

Ya en ese entonces los expertos aconsejaban al nuevo ministro acerca de dos medidas que se hacían evidentes. Por un lado, poner mano dura especialmente con los choferes para que accedieran a incorporarse a una nueva forma de trabajo y, por otro, iniciar a la brevedad posible una campaña de información que permitiría el acostumbramiento gradual del público a lo que estaba por venir.

En ese clima llegaba el mes de abril y una nueva etapa del Plan, pues el día 13 se concretaría otro retiro de micros amarillos. De los 8.145 buses que estaban circulando, quedarían 7.333. El ministerio del ramo aseguraba que se habían hecho todos los estudios necesarios y que este número de máquinas bastaría para mantener eficientemente la malla de recorridos. Es más, en el comunicado de prensa que se emitió para la ocasión se leía cierto dejo de optimismo: “El total de buses autorizados para circular en esta fase, permite además que los concesionarios destinen programadamente, los buses necesarios para efectuar trabajos de adaptación propios de esta fase de implementación, tales como instalación de filtros para reducir emisión de material particulado, cambio de pintura y equipamiento tecnológico, sin alterar el funcionamiento de la malla de transporte público”.

Sin embargo, y como las buenas intenciones no bastan, no todos hicieron su tarea y además había que lidiar con decenas de sindicatos de

trabajadores que con el retiro de micros quedaban cesantes y alzaban la voz para decir que muchos de ellos no recibirían sus indemnizaciones como se debía. Por tratarse de un acuerdo entre privados, el ministerio poco podía hacer al respecto, más allá de asegurarse de que se cumpliera la ley. Obviamente, quienes tenían contratos “brujos” o recibían boletas o simplemente no tenían sus contratos en regla quedarían desprotegidos.

Este problema con los trabajadores se podía convertir en un gran dolor de cabeza, pues sin las indemnizaciones correspondientes tampoco se podrían hacer los nuevos contratos -legalmente no se puede contratar a una persona sin que esta se haya desvinculado de su antiguo empleador- y con aquello no se podían materializar las capacitaciones necesarias para el inicio del plan previsto para octubre de ese año.

Como si el ‘tema’ humano no bastara, con el correr de los días la merma en los buses capitalinos se fue notando -recordemos que el retiro se había hecho durante un largo feriado religioso- por lo que cuando el público comenzó a retomar sus actividades cotidianas fue realmente cuando la falta de micros se hizo más evidente.

Al menos en lo a que reclamamos de los usuarios se refiere, los sectores periféricos de la ciudad eran los más afectados. Comunas como Quilicura y La

Pintana notaban que la frecuencia de máquinas había disminuido, provocando atrasos de más de una hora entre quienes esperaban. Sin embargo, las autoridades aseguraban que la etapa se cumplía con éxito y que siempre se podrían ir arreglando las fallas específicas en el camino.

Llegaba mayo y con ello, la noticia de que el Transantiago se aplazaría nuevamente, esta vez en su fase de implementación completa, aquella que estaba fijada para octubre.

Por supuesto, de inmediato surgieron las voces de crítica, tanto de la oposición política como de los empresarios que formaban parte del plan y que sí estaban cumpliendo con los plazos a tiempo.

Tanto el ministro Espejo, como la Presidenta Bachelet defendieron la medida argumentando que, con las condiciones dadas en ese momento, poner en marcha el plan era una irresponsabilidad. El titular de Transportes aseguraba que necesitaba más tiempo para poner las cosas en orden, especialmente con los privados que no estaban respetando los contratos.

En el fondo, lo que se veía era que sin los contratos de trabajo en regla y las consiguientes capacitaciones, sin la certeza de que se contaría con todas

las máquinas necesarias en la red y, sumado a eso, constatando los atrasos en la infraestructura vial, el Transantiago sería un fracaso.

Casi un año más tarde, en agosto de 2007, Espejo –en su calidad de ex Ministro- se sentaría frente a una comisión investigadora de la Cámara de Diputados y se referiría a esta decisión como una muestra de que siempre se trataron de hacer las cosas bien. Dijo frente a las decenas de micrófonos que se habían instalado en la diminuta sala del Congreso, que en ese entonces comenzaba a darse cuenta de que algunos empresarios estaban boicoteando el proceso y que atrasar la puesta en marcha a sabiendas del costo político que esto tendría, era una clara muestra de que se estaba actuando como era debido, pensando el bienestar de los usuarios y con base en base a los plazos pre-establecidos. En un extracto de su declaración se leía “Incumplimientos fundamentales de los contratos por parte de actores cuyo desempeño era esencial para llevar adelante la etapa de régimen, sumados a la falta de una institucionalidad adecuada para corregir esos incumplimientos, restaron a los planes de contingencia y reacción diseñados previamente”¹⁰.

Más allá de que sin duda los privados, encabezados por Manuel Navarrete, estaban poniendo las cosas cuesta arriba, tampoco se puede desconocer la responsabilidad del gobierno que no había cumplido con la

¹⁰ Discurso de Sergio Espejo en el Congreso Nacional, 28 de agosto de 2007.

infraestructura necesaria, pues es cierto que las contrataciones, capacitaciones y construcción de terminales no estarían listos para el día de la puesta en marcha y tampoco para los meses siguientes. Lo mismo sucedía con los paraderos, repavimentaciones y corredores.

En julio comenzaba lentamente otra etapa del plan con la instalación de los validadores en los buses por parte de la AFT o administrador financiero, otra de las partes fundamentales del proyecto que implicaba el cobro de los pasajes por parte de una empresa distinta a los operadores a cargo de los recorridos, que ‘administraría’ la recaudación para luego traspasarla a quienes correspondiera.

“Como su nombre lo dice, el Administrador Financiero estará encargado de administrar financieramente a Transantiago, y tendrá una estrecha relación con los concesionarios del transporte público como con los usuarios. Su función específica será recargar la tarjeta BIP!, recaudar los pasajes y distribuir los ingresos de acuerdo al pago que corresponde a cada empresa según el uso de sus servicios.

El Administrador Financiero está conformado por un consorcio de bancos: BancoEstado, Banco de Chile, Banco Santander Santiago, Banco de Crédito e Inversiones (BCI), Banco CMR-Falabella y el operador tecnológico

SONDA, a cargo de la implementación de nuevas tecnologías en los buses y paraderos, como por ejemplo, pantallas para información”.¹¹

Pero como ya era la tónica, este nuevo paso no vendría sin complicaciones y es que el AFT encontraría ‘resistencia’ para instalar los cobradores. Hubo empresarios que no pusieron sus máquinas a disposición cuando debían hacerlo, sin contar que aún quedaban máquinas por llegar. Más tarde, se sumaría a los problemas de este ítem la falla tecnológica de algunos validadores.

Llegaba septiembre y el inicio de una etapa más. Esta vez entraba en acción *Transantiago informa*, es decir la parte del proyecto en que los usuarios debían ser educados para saber como enfrentar el nuevo sistema que vendría.

La empresa que se había adjudicado esa tarea en la licitación abierta realizada en 2005 era el consorcio Tata-Comicrom y que lo que inicialmente se pedía en las bases como obligaciones del ganador textualmente era lo siguiente:

Concretamente, las funciones de este Servicio de Información y Atención para los usuarios de Transantiago serán¹²:

¹¹ Definición del plan, sitio oficial Transantiago informa.

¹² Licitación de servicio de atención a usuarios. Transantiago.

- Educar y formar al usuario sobre Transantiago y promocionar los beneficios del sistema.
- Proporcionar información en los paraderos acerca del horario de arribo del siguiente bus.
- Hacer consultas y reclamos a través de Internet y de un call center (línea 800).
- Habilitación de 100 puestos de información y 10 oficinas de atención al usuario.
- Durante los 10 meses previos a la entrada en régimen del plan, habrá 100 monitores en las calles explicando el proyecto y, para la semana de su puesta en régimen, 8 mil 500 monitores. La idea es disponer, por lo menos, de un monitor por paradero.
- Entregar información dinámica a bordo de vehículos: próximo paradero, combinaciones e hitos importantes en la ciudad.
- Detectar emergencias a bordo de los buses y en paraderos
- Facilitar en línea el ajuste de la frecuencia e itinerarios preestablecidos para los buses.
- Monitorear velocidades, apertura de puertas y detenciones en paraderos de los buses.
- Permitir el ajuste de la oferta de buses a la demanda.
- Gestionar incidentes de manera centralizada.

El Servicio entregará a las empresas los siguientes apoyos tecnológicos:

- Localización vehicular a través de GPS.
- Comunicación bidireccional entre el móvil y el centro de control.
- Botón de emergencia en buses.
- Cámaras de video al interior de los buses y en paraderos.
- Comunicación inalámbrica a través de tecnologías digitales.
- Mensajería variable en buses, paraderos y estaciones.

En septiembre de 2006 se lanza la campaña de educación al usuario. Mediante esta iniciativa el usuario podría conocer la nueva distribución de recorridos que comenzarían a funcionar en febrero del año siguiente, se le explicaría cómo efectuar los trasbordos necesarios y cómo adaptarse a la nueva forma de pago que, recordemos, significaba el adiós a las monedas y la inclusión de una tarjeta electrónica recargable.

El rostro mediático escogido para encabezar la campaña fue el ex futbolista Iván Zamorano, quien, a juicio de los encargados del proyecto, tenía una gran empatía con el público, además de contar con la credibilidad necesaria para el cargo.

Los avisos publicitarios de radio y televisión tenían como principales slogan “Manéjate con Transantiago”, “Infórmate” y “Los primeros días sale antes”, junto a eso, las herramientas que formarían parte de la campaña, serían:

- Faros Informativos: Puntos de encuentro entre el pasajero y Transantiago, que estarán ubicados en los sitios de mayor afluencia de público como centros comerciales, supermercados y lugares de uso público. Aquí se podrá acceder a material informativo y realizar consultas en forma personalizada.

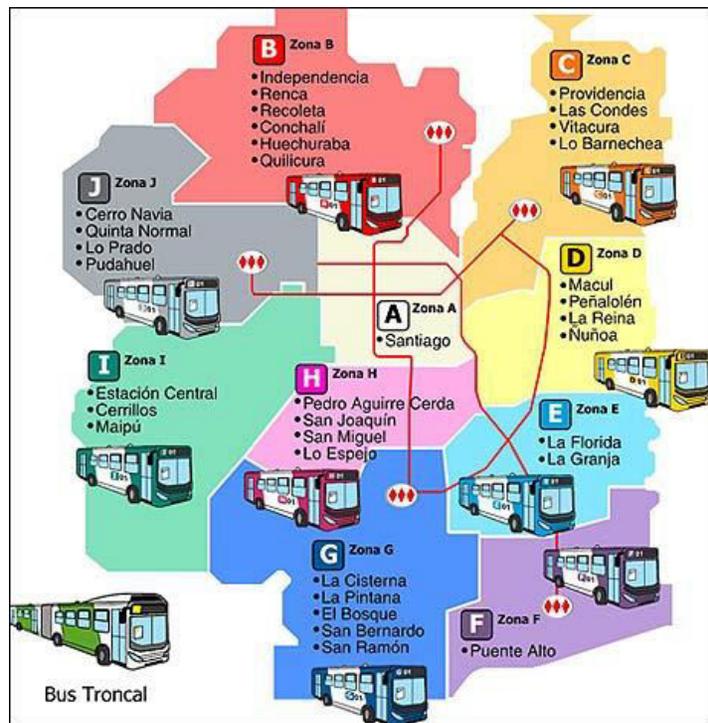
- Centros de llamado: Atención telefónica a disposición del público las 24 horas del día, donde se podrá solicitar toda la información necesaria sobre Transantiago y plantear dudas e inquietudes.

- Oficinas de atención al usuario: Red de sucursales emplazadas en puntos estratégicos de Santiago, donde un equipo capacitado enseñará a los pasajeros y los orientará en forma personalizada, sobre el nuevo sistema de transporte. También será entregado material informativo y didáctico acerca de los nuevos recorridos, las formas de pago, y todo lo necesario para acceder fácilmente a Transantiago.

- Oficinas móviles: Flota de camionetas debidamente identificadas que se desplazarán por todo Santiago y cuyo objetivo será responder a los requerimientos masivos de información. Además contarán con material informativo.

- Monitores territoriales: Personal debidamente capacitado, cuyo propósito será enseñar e informar -en forma didáctica- a las organizaciones sociales, colegios, empresas, etc. Cada monitor contará con una tarjeta de identificación y vestimenta oficial del Transantiago Informa.

- Monitores de apoyo: cientos de personas entrenadas saldrán a la calles los días previos del inicio de Transantiago y se ubicarán en paraderos estratégicamente seleccionados.



Distribución de la capital según zona por color y letra asignada.

- Acompañarán al pasajero en todo momento y lo apoyarán en esta nueva manera de viajar por Santiago. Cada monitor contará con una tarjeta de identificación y vestimenta oficial Transantiago Informa.

- Guía del usuario: Una completa guía con toda la información que la gente requiera, que será repartida en todos los hogares de la Región Metropolitana¹³.

Ya para octubre los usuarios se enteraron de que a cada una de las 10 zonas establecidas en el diseño original de plan de transportes se les asignaría un color y una letra, de modo que fuese más fácil identificar cuándo se está en una zona u en otra. Y el ordenamiento sería el siguiente:

Zona A: Color blanco

Sector: Santiago centro

¹³ Transantiago informa

Zona B: Color rojo

Sector: Independencia, Huechuraba, Quilicura, Recoleta, Conchalí y Renca

Zona C: Color naranja

Sectores: Lo Barnechea, Providencia, Las Condes y Vitacura

Zona D: Color Amarillo

Sector: Peñalolén, La Reina, Macul y Ñuñoa

Zona E: Color celeste

Sector: La Florida y La Granja

Zona F: Color morado o púrpura

Sector: Puente Alto

Zona G: Color Azul

Sector: San Bernardo, La Cisterna, San Ramón, La Pintana y El Bosque

Zona H: Color rosado

Sector: Pedro Aguirre Cerda, San Joaquín, San Miguel y Lo Espejo

Zona I: Color verde

Sector: Estación Central, Cerrillos y Maipú

Zona J: Color gris

Sector: Quinta Normal, Cerro Navia, Pudahuel y Lo Prado

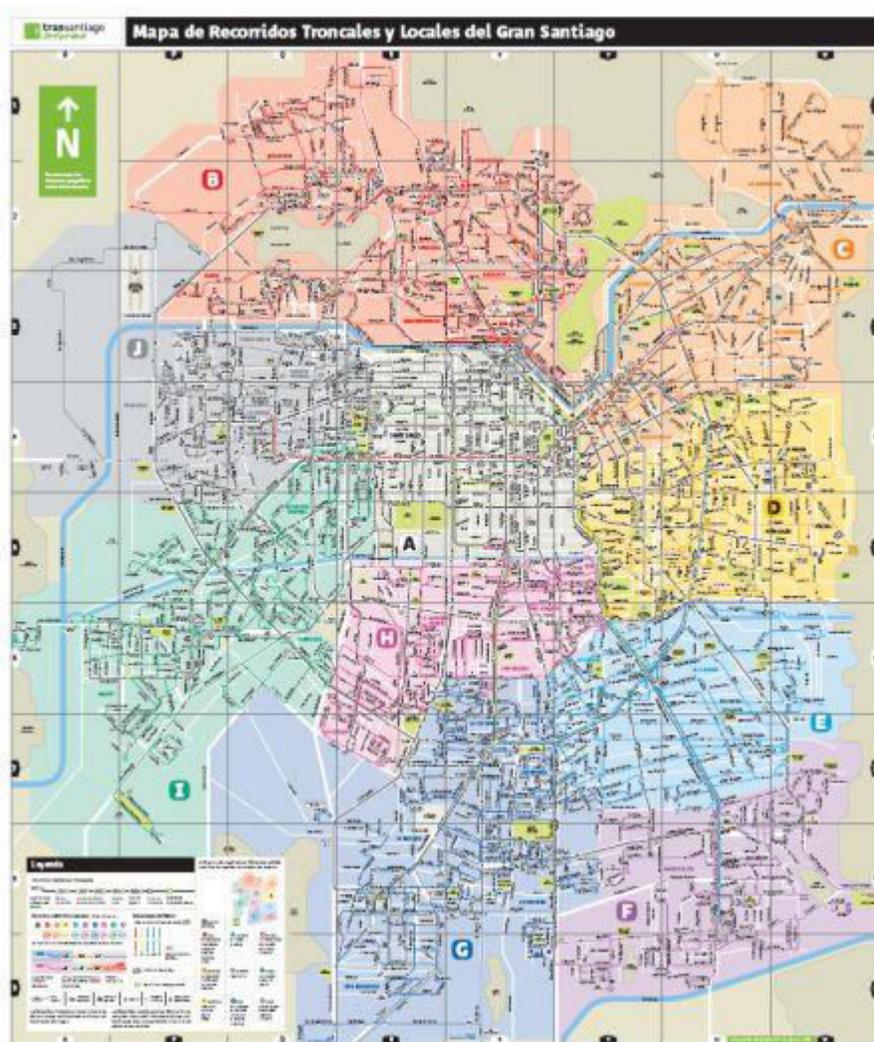
En noviembre de ese año y cuando la campaña ya casi llevaba un mes, el ministro de Transportes hacía una evaluación positiva de lo efectuado hasta el momento destacando la buena disposición de los usuarios y por cierto, dejando ver lo que tras un año de gestión se convertiría en su sello: el optimismo.

En relación con la campaña en terreno efectuada hasta la fecha, Espejo declaraba al diario La Tercera lo siguiente: “Este equipo de información ha dejado los pies en la calle durante los últimos 22 días; ha cubierto 240 mil personas en 500 puntos, como ferias, paraderos, supermercados, empresas, colegios, municipios y centros de educación superior, para dar a conocer este gran proceso de modernización del transporte, que representa el Transantiago”¹⁴.

Entrado el año 2007 el público contaba con el número de atención al usuario para que le explicaran sus dudas operativo las 24 horas del día, los

¹⁴ Diario La Tercera, 10 de noviembre de 2006.

siete días de la semana con los números 800 73 00 73 para teléfonos fijos y 600 730 00 73 para teléfonos celulares. Una página web con un simulador de recorridos y un mapa, bastante poco práctico en tamaño pues medía más de un metro de longitud, donde se veía el detalle de los recorridos troncales y locales, la distribución por colores y las conexiones de las líneas de Metro.



Mapa de información a los usuarios. Transantiago informa

Se estaba ad portas de la gran fecha y lo cierto es que se esperaba con expectación. Las autoridades creían en una adaptación gradual de los usuarios y una respuesta positiva de las empresas privadas. La oposición tomaba palco con recelo y el público, al menos en su mayoría, no comprendía a cabalidad lo que se avecinaba. Se venía la partida de la fase final, febrero 10... o como le llamaban en el ansioso ministerio: el 10F.

PREPARADOS, LISTOS... ¿YA?

El sábado 3 de febrero de 2006 se realizó un ensayo general de plan, que incluyó a más de 700 personas entre monitores y personal de la Unidad Operativa de Control de Tránsito de Santiago, quienes debían probar el sistema para detectar falencias que pudiesen entorpecer el lanzamiento del 10 de febrero.

De esta prueba la principal crítica saliente fue para los validadores, pues no todos los buses contaban con ellos y en algunos casos, equipos ya instalados presentaban fallas.

Según explicó el subsecretario de transportes, Danilo Núñez, al momento de la prueba los validadores ya instalados y operativos eran 4.000 de un total 5.100. Y en caso de que un validador no funcionara, quien tendría que hacerse cargo del pasaje sería el responsable de la falla, en este caso, la AFT.

Asimismo y con respecto al uso de la tarjeta por parte de los usuarios en el simulacro, la autoridad se mostró tranquila, pues la población había adquirido cuatro millones y medio de Bip en los días previos al lanzamiento. Del mismo modo, y también como resultado del ensayo general, el administrador financiero detectó que había zonas de Santiago donde había menor porcentaje de retiro

de tarjetas, por lo que las campañas de distribución irían enfocadas a ellos los días que quedaban, para asegurar una buena partida.

El tiempo no se detenía, y ya a dos días de que Transantiago comenzara, las autoridades desfilaban por las radios y los canales de televisión, dando instrucciones a los usuarios para la puesta en marcha del plan.

En ese contexto, lo primero recomendado era hacer todo lo posible para planear el viaje con tiempo y de esta forma averiguar la mejor opción o combinación de transportes para llegar a destino.

Para ese objetivo el público contaba con una primera alternativa: el mapa.

Se trataba del plano que habíamos mencionado en páginas anteriores y que por su forma de diseño resultaba abiertamente incómodo para su utilización. Sin embargo, una vez que se comprendía la señalética y se marcaban los destinos más frecuentes que el pasajero pensaba utilizar, podía resultar de ayuda. Para que quede constancia, hay que decir que la distribución de esta herramienta fue eficiente y llegó, según estimaciones ministeriales, a casi el 100% de los hogares chilenos que utilizan el transporte público.

En dicho mapa se encontraban recorridos locales dibujados con el color identificable de la zona a la que pertenecía. Luego estaban las líneas del Metro, que se distinguían como el eje central del sistema, y finalmente los troncales, que cruzaban la capital de una zona a otra y estaban delineados con color negro.

Junto al equipo que me acompañaba hicimos varias pruebas en la calle, donde detectamos que una vez que el usuario lograba sitiarse en el plano y familiarizarse con los recorridos, el segundo paso obligado sería fijarse en el sentido de estos, pues recién en ese entonces caían en cuenta que los caminos de ida o vuelta de un bus no siempre pasarían por las mismas calles.

La siguiente y tal vez más eficiente forma de planear un viaje podía ser a través de Internet, al interior de un sitio a cargo del mencionado Transantiago Informa y que ponía a disposición de los usuarios una herramienta que permitía registrar por escrito los lugares de origen y destino, para luego ver una serie de posibilidades de viaje.

Sin embargo, el problema con esta herramienta quedó en evidencia los primeros días de febrero, cuando el público masivamente empezó a tratar de averiguar cómo comenzarían a viajar: la página web se caía regularmente, el *software* no reconocía todas las calles y, lo más básico, una gran parte de la

población no estaba familiarizada con el mundo *cyber* e incluso muchos no sabían utilizar un computador. Sin ir más lejos, durante esta investigación también se hizo la prueba de sentarse frente a un PC con varias personas poco acostumbradas a este instrumento y, aunque contaban con las instrucciones necesarias y las respuestas inmediatas a lo que desearan preguntar, el sistema les fue francamente hostil además de inútil.

Finalmente, estaba el teléfono de información, pero incluso éste presentó algunos inconvenientes. Durante las semanas previas a la puesta en marcha, se realizó el ejercicio de tratar de comunicarse varias veces con la central a cargo, pero era difícil. La mayor parte del tiempo la línea estaba ocupada y se nos dejaba en espera, y cuando lográbamos comunicarnos, de cinco operadores que atendieron nuestra llamada, sólo dos nos entregaron viajes eficientes. Los tres restantes nos dictaban los recorridos más complicados a realizar, que después comparábamos con otros que habíamos diseñado por nuestra cuenta -más simples- con el mapa en la mano.

Ahora bien, una vez que se tenía medianamente solucionado el tema del viaje, se pasaba al otro gran cambio cultural que significaba la Tarjeta BIP. En medio de la cuenta regresiva para el gran comienzo, dicha herramienta podía encontrarse en diversas modalidades, pues el chip estaba incluido en las tarjetas convencionales, en las personalizadas, en algunas tarjetas bancarias

que habían realizado convenios con la AFT y en el pase escolar vigente desde este año. Todas funcionarían igual, es decir, recargándola periódicamente en cualquiera de los puntos habilitados y cancelando con ella al ubicarla frente a los validadores, los que automáticamente le irían descontando el valor del pasaje.

El monto fijado para el comienzo del plan era de 380 pesos y se aseguró que se mantendría así, al menos, hasta el mes de agosto. Dicho costo inicialmente daba derecho a realizar tres transbordos en un plazo de 90 minutos y en caso de que, pasadas las 21 horas no se alcanzara a recargar la tarjeta, se habilitaría algo así como una línea de crédito que le permitiría al pasajero subir y pagar cuando volviera a recargar, descontándosele el monto automáticamente.

Si por alguna razón el bus se quedaba en pane, la alternativa sería utilizar alguno de sus transbordos gratuitos para tomar otro recorrido o esperar que llegara otra máquina de la misma empresa que debía permitir el abordaje sin volver a pasar la Bip.

Pero a horas del comienzo todas esas indicaciones finales representaban una mínima parte del conjunto global. Daba la sensación de que habían muchos temas en el aire y a algunos de ellos hacía referencia la Intendente de Santiago,

Adriana del Piano, un día antes del 10F: “Estamos preparados, listos ya!.. yo creo que vamos a hacer un poquito camino al andar, sobre todo los primeros días, pero creo que hemos hecho un esfuerzo (...) En el caso de los paraderos, van a estar todos en construcción, no todos listos, pero sí señalizados (...) Si hay algo que me preocupa es el tema de la información, todavía hay mucha gente que lo ha escuchado, que sabe que viene, pero todavía no lo asimilan como un tema de ellos”.¹⁵

En efecto, la autoridad regional abordaba ligeramente un tema del que poco se había hablado, pero que no dejaba de ser gravitante especialmente si el clima jugaba una mala pasada: la gran mayoría de los paraderos no estaban listos. Se prevé que en el “hacer camino al andar”, que señala que los conductores tendrían que parar en cualquier parte o en las esquinas antes acostumbradas, obviando el orden que Transantiago pretendía imponer. Los antiguos y maltratados paraderos antiguos servirían, pero muchos de ellos estaban ubicados en zonas por las que ahora no pasarían recorridos. ¿Qué sucedería entonces?

En fin, eso era en cuanto lo práctico, pero para conocer cómo era el ambiente social en el que se lanzaría el plan era necesario ver la realidad de quienes, se preveía, sentirían el golpe del cambio y es por eso que realizamos

¹⁵ Entrevista programa *En Boca de Todos*, Canal 13. Febrero 2007

salidas durante las madrugadas de los días que antecedieron el lanzamiento y el panorama no era bueno.

A las 05:30 de la mañana nos dirigimos –con mi equipo de reporte en terreno del programa *En Boca de Todos*, de Canal 13- hacia las zonas que históricamente tenían problemas de locomoción y lo primero que “reconfirmamos” es que había gente que ya en ese entonces, además de levantarse antes del amanecer, debía esperar locomoción por periodos que ciertamente resultaban incomprensibles.

Conversando con los trabajadores que esperaban en las principales esquinas de Avenida Santa Rosa, en la comuna de La Pintana, supimos que su rutina diaria pre-Transantiago era levantarse aproximadamente a las 04:30 de la madrugada para realizar sus quehaceres matutinos, desayunar y salir, para después caminar varias cuadras con el fin de poder llegar a un lugar más centralizado que les permitiera abordar un bus.

A esas personas, que ya acostumbraban esperar de 45 a 60 minutos, el *slogan* promocional de la campaña que les recomendaba “Los primeros días sal un poco antes” les parecía un mal augurio y así lo manifestaban, con molestia y preocupación. Sin embargo, también nos encontramos con personas como Luisa Venegas, trabajadora de una casa particular en la comuna de Vitacura, que cifraba sus esperanzas en el cambio que se le prometía: “Si el

Transantiago resulta y pasa más locomoción y hay menos tacos sería ideal. Nos dejaría más tiempo para nuestras casas y no tendríamos que pasar dos o hasta tres horas arriba de una micro... llegamos demasiado cansadas en la noche”¹⁶.

Tras constatar aquello, un siguiente paso fue averiguar qué tan preparada estaba la población para planificar sus futuros viajes. Nuevamente recurrimos al mapa y con él en la mano nos detuvimos en las esquinas del paradero 25 de Gran Avenida, en el paradero 14 de Vicuña Mackenna y en Santa Rosa con Alameda, preguntando a decenas de transeúntes si lograban identificar su recorrido habitual a primera vista en el mapa, suponiendo que lo habían visto ya. La respuesta fue poco alentadora y sólo dos respondieron con prontitud.

Siguiendo con el análisis de la ‘previa’ a la puesta en marcha, otro punto que podría resultar crítico eran las diversas estaciones del Metro de Santiago, pues con los estudios hechos preliminarmente se sabía que con la entrada en funcionamiento del megaproyecto de transportes la afluencia de público a las redes del tren subterráneo aumentaría prácticamente al doble.

Es así como en un recorrido pudimos ver que el orden no se estaba cumpliendo como las autoridades estaban asegurando. Estación Tobalaba en horario punta

¹⁶ Reporte en terreno paradero 25 de Avenida Santa Rosa, Santiago.

estaba repleta, la gente sobrepasaba los andenes y debía esperar uno o dos trenes para poder abordar un vagón; una situación ciertamente preocupante, sobre todo si se pensaba que estábamos en pleno febrero, el mes en que estadísticamente más capitalinos dejan la ciudad y que, por ende, la afluencia de público ni siquiera se acerca a lo que sería en marzo, cuando comienzan las clases y se retorna a los trabajos.

Desde ahí los andenes no parecían dar abasto y era de prever que la mayoría de la gente, desorientada con el nuevo ordenamiento de los buses, recurriría al único medio que les resultaría familiar: al de las líneas y estaciones que ya se conocían de memoria, las del Metro de Santiago.

Finalmente, un tercer ejercicio fue ingresar a las páginas de los distintos municipios para comprobar si es sus sitios había información o al menos un *link* a la página oficial del plan que pudiese ayudar a los usuarios, esto al considerar que los municipios, al menos según las autoridades, formaron parte activa del proceso.

Mientras la zona A no tenía nada, en la zona B el panorama no era mejor, pues no había información en Independencia, Huechuraba, Recoleta, Conchalí y Renca; sólo Quilicura había tomado medidas.

En la zona D, Lo Barnechea, Providencia, Las Condes y Vitacura no contaban con ayuda para sus vecinos. La D, en tanto, sí aprobaba el examen, pues tanto Peñalolén como Ñuñoa y La Reina tenían un lugar para Transantiago en sus sitios. Del mismo modo, Puente Alto había tomado sus precauciones, pero en la zona celeste de La Florida y La Granja no aparecía nada. De las comunas restantes, Transantiago sólo se visualizaba virtualmente en La Cisterna, Pedro Aguirre Cerda, San Joaquín y Maipú. Todo el resto ignoró en Internet el cambio en el uso del transporte público en Santiago.

Había llegado la noche previa al día D y, tras las fallas detectadas en los validadores, que comentamos previamente, las autoridades hacían un anuncio de última hora: Transantiago debutaría con tarifa gratuita. “Según explicaron fuentes de gobierno, ante el peligro de iniciar la principal reforma del sistema de transportes impulsada en el país en las últimas décadas con un sistema de recaudaciones defectuoso -hecho que estaba siendo monitoreado por el Ministerio de Transportes hace meses-, La Moneda decidió ayer otorgar a los usuarios varios días de transporte gratuito. Las mismas fuentes, que calificaron de ‘muy duras’ las negociaciones con el Administrador Financiero de Transantiago (AFT) compuesto por los bancos de Chile, Santander, Estado, BCI y Falabella, permitieron también al Estado evitar un conflicto de proporciones que implicaba hacer efectivas las boletas de garantía de dicho operador, oficialmente encargado de realizar la recaudación y distribución de los ingresos

del sistema. El cobro de dichas garantías implicaba para el AFT un gasto aproximado de más de 12 mil millones de pesos”.¹⁷

Fue así como llegó el F10: día sábado y en plenas vacaciones de verano, cuando un porcentaje cercano al 30% de la población estaba de vacaciones. Y la mejor descripción para esa mañana sería la de las calles fantasmas. Simplemente, no había micros. Los paraderos estaban llenos. Esquinas no habituales atestadas de gente y las personas, entre molestas y resignadas.

Las frases se repetían una y otra vez como si se hubiesen puesto de acuerdo: “¡Es el colmo!”, “¿Hasta cuándo se ríen de los pobres?”, “Llevo casi una hora esperando”.

Otro ejercicio: hice la prueba de quedarme en la esquina de calle Observatorio con Avenida Santa Rosa al mediodía para corroborar las versiones y si la micro alimentadora del sector pasaba, pero no fue así. Tras más de 40 minutos de espera tuve que irme y seguir a otro lugar para completar el recorrido que me había diseñado... sin ver el bus pasar.

En los centro de distribución la cosa no era distinta. Igualmente abarrotados, se trataba de contener a la gente que incluso se volvía violenta

¹⁷ Diario La Tercera, 10 de febrero 2007.

tratando de ingresar en un centro de distribución de La Cisterna. Como era habitual, muchos santiaguinos habían dejado el trámite para última hora, quedándose sin tarjeta y en consecuencia, sin transporte. De hecho, los funcionarios que atendían el centro estaban tan sobrepasados que contestaban de la peor manera a los usuarios, incluso con nosotros, la prensa apostada en lugar, se comportaban agresivos e irracionales, obligándonos a salir persuadidos por los equipos de seguridad.

Ante un panorama así, había que dirigirse a uno de los terminales de buses para saber si había micros y, de haberlas, por qué no estaban circulando.

Fue así que llegué a uno de los paraderos de micros locales “azules” de la empresa Gran Santiago. El primero de ellos ubicado en la calle Lo Blanco de El Bosque, donde lo primero que encontré fue a muchos pasajeros que habían optado por ir a tomar su locomoción a la garita misma, como única forma de asegurarse de conseguir algo.

Las personas allí nos narraban “llevamos casi media hora esperando acá, no hay micros para adentro. Hay que llegar acá donde están estacionadas las micros para poder salir. Se supone que debían pasar, pero no hay nada”.

En medio de ese ajetreo pude conversar incluso con los conductores que a través de sus testimonios hacían entender que el gran problema del día era la desorganización. “Estoy esperando una máquina para poder salir pero todavía no me pasan nada. Me enseñaron un recorrido que era de la zona del Castillo, pero ahora me están diciendo que parece que voy a tener que hacer otro”. “Es un cambio total y la gente nos pide ayuda... tenemos que darle información, por las calles que andamos transitando, pero ni uno sabe muy bien”.¹⁸

Abordé una micro y, conversando con el conductor, contaba cosas que resultaban difícil de comprender considerando que el proceso ya estaba en marcha. El trabajador no había sido capacitado, ni siquiera conocía bien el recorrido que le tocaba hacer y en su garita muchas vacantes aún estaban disponibles, es decir, faltaba gente por contratar.

Avanzada la tarde del 10, la desesperación de la gente por llegar a sus destinos incluso se volvía riesgoso: comenzaban a esperar a mitad de la calle, anteponiéndose frente a cualquier micro a la que pudieran subir.

Llegaba el lunes 12 de febrero y otra prueba de fuego que enfrentar: ahora sí el sistema enfrentaría a la población que saldría a trabajar y los

¹⁸ Conductores terminal Lo Blanco en entrevista con la autora. Febrero 2007

usuarios doblarían el porcentaje del sábado. El resultado fue un panorama caótico.

Las personas permanecieron en los paraderos por horas, desesperadas, porque, a diferencia de los días anteriores, esta vez tenían la presión de tener que llegar a dar explicaciones a sus empleadores sin saber si estos se mostrarían comprensivos ante la situación.

Fue así como hice otros varios recorridos, especialmente por el sector sur de Santiago y el panorama se repetía una y otra vez. En las poblaciones interiores prácticamente no se veían buses. En las avenidas principales, a medida que se avanzaba en dirección al centro, los buses iban tan llenos que a cierta altura dejaban de detenerse y la gente perdía cualquier oportunidad de llegar a su destino.

Para cumplir con sus obligaciones laborales comenzaban a caminar distancias increíbles, a hacer 'dedo' y subirse a camiones y/o camionetas que las hacían de transporte público improvisado. Incluso a tanto había llegado el problema que Carabineros decidió transportar gente en sus retenes móviles.

A mitad del viaje nos encontramos con un bus articulado que estaba siendo "asaltado" por una turba, pero no como parte de un ilícito orientado a

robar, sino como un intento de hacer fuerza común para poder abordar. El bus, detenido por largos minutos, comenzó a formar tras de sí una gran congestión en una avenida que además está en reparaciones. Logramos acercarnos a la ventanilla del conductor y lo único que nos gritaba era “si me dejan cerrar las puertas yo puedo partir”. Pero la gente no estaba dispuesta a ceder y tras una serie de apretones y empujones las puertas por fin pudieron cerrarse dañando a más de alguno y el bus partió lentamente.

Ana María, usuaria del Transantiago reclama: “yo lo que quiero decir es que en la población El Castillo no hay nada que tomar para poder llegar al centro. ¿Qué vamos a hacer?, los jefes no nos van a esperar una o dos horas. No andamos de paseo ¿Cómo no se preocupan de eso...? Yo vivo en el paradero 40 de Santa Rosa y desde allá no se ve que pase nada”.¹⁹

Como ella, eran miles los afectados y decenas los que se acercaban a los medios de prensa para pedir ayuda o simplemente desahogarse contra la autoridad.

Aunque nunca se entregaron cifras específicas, se estima que empresas como Buses Metropolitana y Gran Santiago sólo pusieron en las calles el 50% de la flota de buses necesaria y es en este escenario donde comenzaron a

¹⁹ Reporteo en terreno, sector sur de Santiago.

surgir las más claras amenazas de multa y una serie de dimes y diretes a través de los medio de comunicación que, con el correr de las semanas, tomaría un tono más álgido, hablando incluso de boicot por parte de los privados: las críticas apuntaban sobre todo a Manuel Navarrete.

Frente a estas acusaciones, Manuel Navarrete, representante legal de las empresas acusadas de faltar a los requerimientos, se defendía de la siguiente manera: “Mire, me han tratado de todas las maneras, de cartel, de mafioso. Se ha dicho que hemos hecho paros históricamente... eso es efectivo, lo hemos hecho, pero también es efectivo que hemos colaborado con la ciudadanía por más de 70 años. ¿Qué si yo estoy haciendo un gallito con la autoridad? pregúntele a ellos, pregúntele si Manuel Navarrete ha colaborado con ellos. Lo que está pasando hoy día es simplemente que nos han faltado buses”.²⁰

Sin duda no se trataba de cualquier empresario. Era el mismo hombre que el 2002 junto a Demetrio Marinakis había paralizado la ciudad para demostrar cuánta fuerza de presión tenían. Y ahora, en la era Transantiago representaba el 40% de los buses disponibles del plan. No contar con él era no contar con un pie de la mesa.

²⁰ Conferencia de prensa abierta a los medios de comunicación, citada por Manuel Navarrete. Reporteo de la autora. Febrero de 2007

Por parte del ministerio la respuesta era clara y repetían una y otra vez que donde hubiese incumplimientos, lo que le correspondería a la autoridad sería aplicar las sanciones respectivas.

Y así, mientras los involucrados se enfrascaban en discusiones por el caos acontecido, día tras día continuábamos con los recorridos para monitorear la situación y las cosas no mejoraban.

Recién a la altura del paradero 14 de Vicuña Mackenna y pasado el horario punta mañana, el ambiente se tranquilizaba. Una monitora del lugar señalaba en este reporte en terreno: “La verdad es que de a poco la gente se ha ido informando un poco más, han preguntado menos hoy, la verdad yo pensé que iba ser peor. Me preguntan los recorridos y el tema de la tarifa... más que a nosotros, han necesitado a la gente de seguridad por que faltan micros y hay mucha gente en el paradero”²¹.

En efecto, con el correr de los días el problema de la desinformación pasaba a un segundo plano y la falta de buses era el tema más preocupante. Si en los dos o tres primeros días lo que más había en los paraderos y estaciones de trasbordo eran informantes, después de ese corto periodo quienes se

²¹ Reporteo en terreno, sector La Florida

apostaban ahí eran funcionarios que tenían por misión velar por la seguridad y controlar las aglomeraciones.

Era el 13 de febrero y a tanto llegaban las fallas tecnológicas, la falta de buses y el descontento social, que la gratuidad del pasaje se extendía en medio de la autocrítica del ministro Sergio Espejo, quien a pesar de la crisis jamás dejó de dar la cara: “Estamos viviendo uno de los días más difíciles. Como ustedes han visto durante toda la mañana el desplazamiento de los buses ha ido mejorando. No estamos en el óptimo, no estamos donde queremos llegar, pero hemos tenido un desplazamiento superior (...) Eso ha sido posible porque tanto los operadores como los fiscalizadores y la gente del ministerio han trabajado para identificar problemas, corregirlos y permitir que las personas se desplacen. El coordinador de Transantiago me informó que había un porcentaje de equipo de validadores que no están funcionando y siempre dijimos que si un equipo no funcionaba no era responsabilidad del pasajero (...) tomamos la decisión de liberar el pago por el día de hoy, es una decisión que se financia con cargo a las garantías que el administrador financiero ha depositado para que esto ocurra”.²²

²² Entrevista programa *En Boca de Todos*, Canal 13. Febrero 2007

Por si esto fuera poco, también durante la primera semana había otros dos problemas en paralelo relacionados a los trabajadores del transporte que harían aún más crítica la situación.

Por un lado, en la comuna de Huechuraba cuatro terminales eran clausurados acusados de no cumplir con las reglas mínimas de seguridad y por otro, un importante sindicato de trabajadores de las empresas de Navarrete amenazaba con irse a paro en el sector poniente de la capital, lo que afectaría a un gran número de habitantes de ese sector.

Con respecto al cierre de terminales, Carolina Plaza (UDI), alcaldesa de Huechuraba, explicaba que en ningún caso la intención de estas clausuras era disminuir aún más el número de buses operativos, ni mucho menos razones políticas, sino que simplemente se estaba apegando a una ley por el bien de los vecinos y de los mismos trabajadores.

Asimismo, aseguraba que no se trataba de un acto repentino, sino que era algo que se venía advirtiendo hace rato a las autoridades de la cartera de Transportes y trabajándose además con las empresas involucradas: “Esto no es nuevo, venimos trabajando hace años con el tema de los terminales, pero si los hemos clausurado es porque no cumplen con la normativa mínima y nada más. Las leyes con los trabajadores y las ambientales también, no se están

cumpliendo. Tú has visto en las condiciones en las que ellos están. No hay ninguna seguridad ni para ellos ni para mis vecinos que viven al lado. Desde el año pasado hemos exigido que se cumpla (...). Nuestra comunidad se está viendo afectada porque destruyen la calle, contaminan. Hemos puesto todo el esfuerzo, pero no nos olvidemos que hay gente que vive al lado: el tema de la seguridad es vital, hay quienes sencillamente no quieren cumplir con las reglas del juego”.²³

Con respecto al paro de microbuseros, fuimos hacia avenida San Pablo en Pudahuel, donde estaba ubicado el terminal. Llegamos a las 5 de la madrugada para poder monitorear si salían o no los buses tras la amenaza y nos encontramos con que apremiado por la situación, Manuel Navarrete se había hecho presente poco antes de nuestra llegada para lograr un acuerdo económico con los trabajadores y evitar la paralización que habría desatado sin duda una crisis mayor.

Carlos Concha, vocero de los trabajadores, sentenciaba: “Nos paralizamos todos los conductores, Navarrete llegó a las 5 am y acordamos que si no nos pagaba de aquí al mediodía volveríamos a parar. Se trata de los sueldos, de las condiciones de trabajo, de las promesas incumplidas... incluye todo. ¡Los terminales en las condiciones que están! Nosotros queremos que

²³ Entrevista con la autora. Febrero 2007

nos cumplan y nos respeten la dignidad de los trabajadores. Él nos prometió un anticipo de 120 mil pesos (...) Los contratos no han llegado a nuestras manos, hay muchas cosas que dice el contratado que nosotros no tenemos claro, nadie nos ha explicado (...) Si nosotros cumplimos con lo mismo que los trabajadores de Alsacia y Subus, ¿por qué los trabajadores de ellos tienen mejores condiciones y sueldos? Hay terminales que no tienen baños, que son de pura tierra. Si no nos cumplen estamos en conversaciones con otras líneas para ver si extendemos el paro”.²⁴

Se trataba sólo de la primera semana, pero lo peor estaba por venir.

²⁴ Entrevista con la autora. Febrero de 2007

PASAJEROS EN TRÁNSITO: EL COLAPSO DEL SISTEMA

Los primeros días se habían mostrado como un mal augurio que trató de ser superado con las mejores muestras de optimismo por parte de las autoridades y los llamados a la calma. Si con anterioridad al lanzamiento constantemente se escuchaba que habría problemas que se corregirían en el camino, hoy esto se volvía una realidad.

Al pasar la primera semana tanto la población como las autoridades y los medios de comunicación que cubríamos el proceso, comprendíamos que el desastre que se había visto en los días previos no era más que la punta de un problema mayor.

Los problemas detectados, que podrían resumirse en clara falta de buses, paraderos atestados de personas desesperadas, falla en los validadores y, prácticamente, nada de infraestructura, se fueron acrecentando.

La suma de lo anterior se tradujo en una consecuencia predecible, que empezó a tener repercusiones económicas y sociales: los tiempos de viaje se habían duplicado.

Esto no sólo se traducía en atrasos considerables a la hora de llegar a

trabajar y la relación que esto tendría con la baja en la productividad, sino que además los usuarios estaban disminuyendo su calidad de vida y reduciendo las horas de familia u ocio a prácticamente cero.

Sin ir más lejos, la Asociación de Exportadores de Manufacturas y Servicios (Asexma) realizó una encuesta entre sus empresas asociadas, en cuyos resultados daba a conocer que durante los primeros días un 71% de los trabajadores llegó atrasado a trabajar, en tiempos que alcanzaban hasta los 90 minutos²⁵.

A tanto llegaría la molestia de los usuarios y las consecuencias del un mal transporte en sus vidas, que meses después presentarían una demanda colectiva contra el Transantiago, siendo esta acogida por la justicia²⁶.

En medio del colapso, empresas que desde el principio del proyecto habían mostrado al menos la voluntad de cooperar, decidieron sacar la totalidad de buses a la calle, aún cuando la demanda no se encontraba en su *peak* - previsto para el primer día hábil de marzo - sin que esto alivianara la situación. De hecho, se podría decir que a razón de aquello la preocupación se acrecentó

²⁵ Encuesta Asexma. Febrero 2007.

²⁶ El 10 de septiembre de 2007 el 11º Juzgado Civil de Santiago acogió la tramitación de la demanda presentada por los abogados Felipe Betancourt y Marco Antonio Sepúlveda, representantes de 879 usuarios del Transantiago.

aún más, pues daba muestras claras de que la cantidad de buses total prevista por las autoridades del ministerio no serían suficientes.

A esas alturas el Gobierno ya realizaba un catastro en los puntos críticos de la ciudad, de los cuales encabezaba la lista el sector de Escuela Militar. Del mismo modo, otro sector claramente afectado en la zona oriente era Cantagallo.

Desde allí realicé varios despachos y constaté que quienes utilizaban el transporte público en esa zona eran, principalmente, asesoras del hogar y trabajadores de las decenas de construcciones que se estaban efectuando en el lugar. Allí existe un paradero principal donde llegan cuatro troncales y descenden los usuarios. Hasta ahí todo bien, pero el problema surgía para quienes debían moverse más hacia el oriente, a sectores como Quinchamalí. Para ellos la locomoción era prácticamente inexistente y la que llegaba no daba abasto.

Fue precisamente en uno de esos monitoreos que conocí a Hilda, una mujer que desde hace más de 10 años trabaja en una casa de La Dehesa. Ella no sólo debía viajar en micro más de dos horas por trayecto sino que, además, debía tomar cuatro medios de transporte para llegar a trabajar. “Yo vivo en Pudahuel. De mi casa camino un poco y tomo una micro que me deja en San Pablo... de ahí trato de irme sentada para poder dormir hasta Escuela Militar; en Escuela tomo la 406 que me trae hasta acá (Cantagallo) y de ahí otra a la

casa donde trabajo”²⁷.

Fue en ese lugar, y precisamente por el problema que se ha narrado, que comenzaron a manifestarse los primeros signos de violencia contra los conductores –sobre lo que se profundizará más adelante-, a manos de los trabajadores que intentaban subir un bus como fuese.

Y bueno, si de día el dolor de cabeza eran las demoras, de noche era la angustia de sencillamente no poder llegar a casa.

Durante varias noches fui a los paraderos más congestionados para verificar cómo estaba la frecuencia de los buses, en caso que los hubiera, y si no, el objetivo era averiguar cómo lo estaban haciendo los usuarios para llegar a sus hogares.

A las nueve de la noche eran miles los trabajadores que ya habían podido llegar a su destino después de un arduo día de trabajo. Sin embargo, no todos habían tenido la misma suerte. Muchas personas de esfuerzo al terminar la jornada estaban “detenidos” en la calle, a kilómetros de su hogar y, por cierto, de su descanso.

²⁷ Entrevista con la autora. Febrero de 2007

Pasaban micros, pero iban tan llenas que ni siquiera se detenían y las que tenían espacio eran insuficientes. Junto al equipo que me acompañaba, en el paradero de estación Las Rejas, encontramos a Lucy, quien se dirigía a Maipú y ya llevaba una hora de trayecto cuando llegamos, pues trabajaba en la comuna de Las Condes e intentaba hacer un trasbordo para regresar a casa. Mientras estábamos allí, pasaron cinco buses y Lucy no logró subir a ninguno. Pidió prestado un celular para avisar a su casa para que no la esperaran y angustiaba relatando que “en realidad cuando llegue a la casa las niñas ya van a estar durmiendo”²⁸. Tiene dos hijas de 4 y 16 años.

Ella no fue la única. En los 48 minutos que tuvimos que esperar para ver a Lucy finalmente abordar un bus, otras personas se quejaban de la misma suerte. Nos contaron que, efectivamente, se levantaban más temprano y se acostaban más tarde y que no les quedaba tiempo para nada, por lo que pagaban un costo muy alto.

En esa oportunidad, quien nos conmovió fue Patricio, un niño de 12 años que andaba solo, había salido tarde de las actividades extraprogramáticas del colegio y a las 22 horas todavía no llegaba a su casa y entre bromas decía que ni siquiera iba a alcanzar a hacer las tareas.

²⁸ Reporteo en terreno. Metro Estación Las Rejas.

Pasaron horas y el flujo de usuarios era cada vez más alto. Nuevamente se repetía la misma situación de resignación, cansancio y hastío que se veía desde hace días. María José también llevaba una hora de viaje cuando accedió a conversar con el equipo que dirigía: calculando lo que había esperado y lo que le faltaba por recorrer, llegaría su casa después de las 11 de la noche y al bajar del bus debería caminar seis cuadras, sola, con poco y nada de luz. “Por falta de locomoción igual me tengo que salir antes de clases en el instituto, porque si no ahí si que me quedo sin micros”²⁹, sostenía.

En otro de los recorridos nocturnos nos reunimos a las 00:00 en la UOCT con el subsecretario de Transportes, Danilo Núñez, quien para ese entonces ya llevaba varios días de fiscalizaciones nocturnas. Lo encontramos con un equipo de técnicos e ingenieros del ministerio que, con la ayuda de varios café, se quedarían horas monitoreando la situación en las distintas zonas de la capital. Junto a ellos vimos que el flujo era escaso y que por alguna razón los operadores seguían sin cumplir.

Danilo Núñez explicaba: “Tú ves que aquí hay gente que realmente está haciendo un esfuerzo (...). La fiscalización se está haciendo y quienes no cumplan van a tener atenerse a las sanciones. Lo que muestran las cámaras es que se está mejorando de a poco, pero falta harto por hacer (...). Cuando la

²⁹ Reporteo en terreno. Comuna de Pudahuel.

fiscalización termine la sanción para los infractores no se hará esperar, de hecho, como pueden ver también, cuando un operador no está cumpliendo se le llama directamente aunque sea de madrugada”³⁰.

A través de las cámaras de la Unidad Operativa de Control de Tránsito (UOCT) también fuimos testigos de que a falta de buses legales, varios recorridos “piratas” comenzaban a transitar, especialmente, hacia los sectores periféricos de la ciudad.

Abandonamos la UOCT para dirigirnos a la avenida Vicuña Mackenna, donde había visto más de este tipo de micros sin permiso legal. Mientras esperábamos, fuimos testigos de la detención por parte de Carabineros de uno de esos buses: al tratar de suprimir el recorrido, los usuarios que iban a bordo empezaron a agredir a los efectivos, argumentando que si los obligaban a bajar se quedarían ‘tirados’ porque no tendrían otro medio de transporte para continuar el viaje... Carabineros accedió a que el bus terminara su recorrido, aunque igualmente cursó la multa correspondiente.

Esa noche terminamos el viaje en uno de los terminales de la línea 503 para ver si al menos veíamos los buses salir. Así fue, pero tras esperar 40 minutos. Ese desabastecimiento de buses se debía a varias razones. Por un

³⁰ Entrevista con la autora. Febrero de 2007

lado falta de conductores que cumplieran ese turno hasta simple desidia por salir de los terminales, pues como no corría el pago por boleto cortado, el dinero lo recibirían igual y no saliendo se abarataban costos³¹.

En cuanto a las fallas en las mallas de recorrido, ícono en la materia fue la comuna de Quilicura, donde los habitantes de la zona y también de las comunas aledañas no contaban con transporte directo a dos de los hospitales más importantes del sector en Independencia, tanto en infraestructura como en número de pacientes atendidos, como son el San José y el Clínico de la Universidad de Chile.

Quien profundizó en el tema fue Carmen Romo, alcaldesa de Quilicura. Ella no escondió su molestia e incluso su desconfianza y felicitó “a los vecinos, porque la angustia que han sufrido ha sido bastante grande. Ha costado mucho que entiendan los problemas que hemos tenido en esta comuna (...). No es posible que la comuna no pueda tener buses directos a sus hospitales, la gente se enferma y es gente con necesidades. El ministro nunca me ha querido atender, recién ayer Pablo Rodríguez se sentó con nosotros para tratar de solucionar los problemas y yo le agradezco mucho, pero no me voy a quedar tranquila hasta que vea que las cosas se hacen, porque quién me dice a mí que

³¹ Reporteo en terreno. Terminales del sector poniente de Santiago.

no me dijeron que sí, sólo para quedarme tranquila”³².

Y si hasta ahora hemos hablado de problemas puntuales, hubo tres constantes que se manifestaron durante los primeros dos meses de implementación con diferentes intensidades y frecuencias: las protestas, los ataques a conductores y las movilizaciones de los mismos.

Hemos enunciado previamente que la situación de impotencia e inconformidad se estaba traduciendo en violencia y que sería necesario ahondar en el tema por los distintos ribetes que tomaría la situación.

Pues bien, partiendo por la primera noche hábil del plan y llegando incluso hasta abril se registrarían una serie de protestas de diferente intensidad que engrosarían la lista de puntos a resolver por parte del Gobierno.

No sólo se estaban “tomando” buses, sino que además se estaban efectuando protestas nocturnas, que incluso terminaban con enfrentamientos con Carabineros. A tanto llegaba el problema que el 16 de febrero, el subsecretario de Interior, Felipe Harboe, tendría que salir al paso de la situación, argumentando que los hechos no se debían únicamente a usuarios descontentos sino a instigadores que, por cierto, ya estaban identificados y

³² Entrevista con la autora. Febrero de 2007

sumaban más de 100.

Paralelamente, la Intendencia anunciaba querellas contra los responsables de desmanes y los llamados a seguir movilizándose continuaban por parte del comité de usuarios Transantiago, la CUT (Central Unitaria de Trabajadores), los estudiantes secundarios y algunas federaciones universitarias encabezadas por el presidente de la Federación de Estudiantes de la Universidad de Chile, Giorgio Boccardo.

En rigor, aunque pudiese existir el beneficio de la duda con respecto a la participación de grupos organizados en algunas de las manifestaciones, había otras en las que simplemente se trataba de pobladores a cara descubierta, como fue el caso ocurrido en Maipú, el mismo 16 de febrero, donde residentes del sector decidieron protestar enérgicamente. El diario La Tercera narró estos hechos del siguiente modo: “Desde las 4.00 de ayer, durante casi dos horas un centenar de parceleros en Rinconada de Maipú bloqueó la salida de los buses 109, 110, 404 y 401 de las empresas Alsacia y Express. Los vecinos realizaron barricadas y quemaron neumáticos, en reclamo por no contar con un servicio de transporte, a pesar de que en la zona se emplazan varios terminales de buses. Hasta el sector llegó el Seremi de Transportes, Pablo Rodríguez, el cual, después de conversar con los vecinos y con la empresa operadora Express, pudo establecer un acuerdo. En paralelo, en otro sector de Maipú los residentes

reclamaron porque el nuevo plan les redujo desde cinco a uno el servicio de buses que recorre la zona³³.

A lo anterior se suman otros hechos: la madrugada del 9 de marzo una garita fue atacada y desvalijada en la comuna de Renca y varias micros fueron apedreadas en la comuna de los Espejo. El día del combatiente en la última semana de marzo, también fue escenario para dar rienda suelta a los desmanes, según el ministerio encargado de la seguridad el balance dejó casi 859 detenidos y 450 buses con daños, equivalente al 10% de la flota del plan, siendo las comunas de Pudahuel y Estación Central los principales foco de enfrentamiento³⁴.

Tanta violencia también se traspasó a los conductores, quienes a lo largo de los dos primeros meses de implementación, fueron duramente agredidos.

Las primeras semanas se les insultaba, se les lanzaban improperios, se les agredía a manotazos o algún pasajero les pateaba la puerta, pero con el correr de las semanas la situación llegó a niveles mayores.

Tuve oportunidad de conversar con dos de los trabajadores afectados, que aún conmocionados por lo sucedido accedieron a dar su testimonio. Eran la

³³ Diario La Tercera. 16 de febrero 2007.

³⁴ Balance Ministerio del Interior. 29 de marzo de 2007.

cara visible del Transantiago y por ello pagaron costos que nos les correspondían. Ricardo y Fernando, ambos de la empresa SuBus, fueron agredidos por enajenados pasajeros, que según sus palabras, desquitaron su ira con la primera persona del plan que encontraron en su camino.

Fernando fue hospitalizado porque que no quiso parar donde no estaba autorizado y a cambio su parabrisas recibió un proyectil. “La gente se altera demasiado, por cumplir con las normas que nos está dando la empresa, recibí una piedra en la cabeza y perdí el conocimiento... ya no sé que voy a hacer ahora. Quedé mal, más que nada en la parte psicológica... mi familia por estar aquí conmigo ha dejado de trabajar”³⁵, nos explicó. Él ya no sabe si quiere volver a conducir porque tiene miedo a que los hechos se repitan y, como nos cuenta, incluso su familia ha debido dejar sus labores habituales para poder cuidarlo, lo cual se traduce en problemas económicos a considerar.

Ricardo es otro ejemplo del riesgo que los trabajadores estaban corriendo. “Un pasajero por no parar donde él quería, que no estaba permitido, me agredió con una máquina para cortar cerámica. Estoy asustado, trabajo con toda la voluntad posible, pero me está costando demasiado”³⁶.

En terreno constatamos como la preocupación se había vuelto la tónica

³⁵ Entrevista con la autora. Febrero de 2007

³⁶ Entrevista con la autora. Febrero de 2007

en los terminales. Los horarios punta y la jornada nocturna para muchos se había tornado en una grave amenaza; de hecho Francisco y Ricardo se sumaban a otros 40 casos de choferes agredidos. Sobre lo anterior Claudia Brandes, directora de Asuntos Corporativos de SuBus, nos cuenta: “Nuestros conductores son excelente profesionales que realizan sus trabajos nocturnos, pero necesitan más seguridad. Ellos quieren salir a trabajar, pero no saben si van a ser agredidos mientras realizan sus recorridos”³⁷.

Un tercer elemento que se repitió en variadas oportunidades fue el de las movilizaciones de los trabajadores del Transantiago, por supuesto, los actos de violencia estaban relacionados con sus demandas, pero también se agregaban a la discusión sueldos y condiciones laborales.

Aparte de los atisbos de movilización comentados en el capítulo anterior, también tuvieron lugar otras manifestaciones, como las del 19 de febrero donde trabajadores de Fenatrans (Federación Nacional de Trabajadores del Transporte) hicieron un paro de brazos caídos y la del 22 del mismo mes donde paralizó un sector de los trabajadores de RedBus.

Sobre esta situación, una doble visión tuvo el conocido dirigente de la Conatrach, Pedro Monsalve, quien si bien no adhirió a las paralizaciones, sí

³⁷ Entrevista con la autora. Febrero de 2007

solidarizó con sus compañeros conductores y criticó la improvisación del plan. “Aquí falta la autoridad, que no ha sido competente con la exigencias que debían hacerse a las empresas. Usted ve que las paradas y los terminales no están terminadas, usted ve como están los colegas... son muestras de la improvisación con que se lanzó el Transantiago (...) En estos momentos hay conductores que llegan a las cinco de la mañana, pero esperando un bus recién empiezan a trabajar a las siete y a la hora de pagarles les cuentan desde las 7 y no de la hora que llegaron citados. Damos unas vueltas de 2 horas y alcanzamos a descasar sólo algunos minutos. De los terminales ya se ha dicho que son indignos (...)”³⁸, manifestó.

Finalmente, un tema aparte y que necesita abordarse por sí sólo, fue lo ocurrido con el Metro de Santiago.

Habíamos dicho que se preveía una congestión de tener en el servicio con el volcamiento de los pasajeros hacia lo más seguro y conocido, pero los problemas superaron los peores augurios. Las estaciones colapsaron, los andenes se hicieron chicos y los carros sobrepasaron su capacidad. Cabe consignar que el diseño de la Línea 4 no ayudó mucho en el proceso, pues su construcción no fue pensada para esa cantidad de público.

³⁸ Entrevista con la autora. Febrero de 2007

Para retratar lo que al interior del tren subterráneo estaba sucediendo, hicimos el ejercicio de subir con una cámara Handy y tomar nota de lo que se vivía como pasajero. El resultado fue el siguiente:

“Martes 6 de de marzo. Metro de Santiago, línea 4, 8 de la mañana... junto a los miles de capitalinos que diariamente abordan el tren subterráneo bajamos al anden en dirección a nuestro trabajo. Gente... mucha gente alrededor, extrañamente ya no se percibe ni la furia ni la exaltación de las primeras semanas: ahora el clima reinante es de resignación. Caras largas, todos formando parte de un mismo grupo parados frente a la puerta que prontamente se abrirá, un intento para abordar y otro... y un tercero. Comienza a correr la voz de que nuevamente alguien perdió el conocimiento, pero lo sacan rápidamente del lugar y nadie ve nada. Empujones hay, pero casi logran comprenderse sabiendo que la urgencia de quién está al lado es la misma de uno.

Ya en el vagón, casi nadie habla. Muchos miran al suelo, otros cierran los ojos tratando de recuperar algo del sueño perdido. Poco a poco se ha asumido esta nueva forma de viajar, se opta por este medio agradeciendo que el tiempo de viaje se sabe con antelación, se opta por este medio aún sabiendo que el espacio entre persona y persona será mínimo, sabiendo que no será un trayecto cómodo.

Pasando estación Bilbao y en medio del túnel, el tren se detiene y se nos avisa por altoparlante que debemos esperar unos minutos para que estación Tobalaba se descongestione. Es hora del trasbordo y empezamos a caminar mecánicamente, en la altura de la escalera se dimensiona cuántos somos haciendo el mismo viaje. Ya en la Línea 1 se nos exige un poco más de paciencia, hace calor, mucho calor y una señora a nuestro lado comenta que se siente raro respirar; otra dice que ya está cansada y apenas comienza el día, pues aún ni siquiera llega a trabajar. 08:48 de la mañana, descendemos en estación Salvador. Un nuevo viaje ha concluido³⁹.

Estadísticas Metro Santiago

Metro de Santiago rompió su record histórico el 20 de febrero de 2007 con un total de 1.439.703 viajes.

El 5 de marzo del mismo año registró un aumento del 23% de pasajeros en el tramo de 06:00 - 09:00 horas, registrando sólo en ese horario punta un total de 409.451 pasajeros.

La densidad en las horas más complicadas se estima superaba las 6 personas por metro cuadrado.

La situación en hechos concretos era realmente conflictiva. Pasajeros presentaban complicaciones médicas por la condiciones de ahogo y presión, y mucha gente ni siquiera podía utilizar el servicio. De este modo, y como una forma de tratar de ordenar las cosas, la empresa optó por cerrar cada ciertos periodos las puertas del Metro para que la gente que ya había bajado a las estaciones tuviese oportunidad de abordar, dejando afuera a otro porcentaje de

³⁹ Reporteo en terreno al interior del metro de Santiago. Marzo 2007.

público que tendría que esperar.

Fue precisamente en Metro donde se comenzaron a tomar las primeras medidas concretas para lograr que Transantiago mejorara, que se sumarían a las adoptadas por las autoridades de gobierno, que ante un panorama tan crítico no dudaron en aplicar multas y crear planes de contingencia para enfrentar el problema.

**SE ACEPTAN SUGERENCIAS:
LAS MEDIDAS DE EMERGENCIA**

Hasta ahora nos hemos referido detalladamente al colapso del sistema que afectó a la población en todos los ámbitos posibles, pero lo cierto es que, desde que se detectaron fallas, la autoridad competente intentó poner un atajo a la situación, incluso en la primera semana.

Como señalamos en el Capítulo 3, en el ensayo general, realizado antes del F10, se detectaron serios problemas especialmente en lo que se refiere a la AFT, a las empresas operadoras y al nivel de información de los usuarios.

Para combatir ese último punto se incrementaron los informantes en los paraderos, que con megáfono en mano anunciaban recorridos, llegadas, salidas de buses y hasta ordenaban a la gente que desbordaba en las zonas de espera.

Sobre las empresas operadoras, las que presentaban las mayores complicaciones en cuanto a flota y gestión eran Gran Santiago, Metropolitana y Nuevo Milenio. Como una forma de presión hacia ellas se comenzaron a cursar multas previamente estipuladas en la licitación, que ascendían a 200 UF por cada incumplimiento. Sólo durante el mes de febrero las empresas

representadas por Manuel Navarrete recibieron sanciones por 500 millones de pesos, por parte de las autoridades de Transportes y 80 millones más, por parte de la Dirección del Trabajo, que actuaba ante las malas condiciones laborales para sus trabajadores. Nuevo Milenio, en tanto, fue multada con 110 millones, por no cumplir con la cantidad de buses requeridas en las calles. Al mes de marzo, ya había otras 10 sanciones en proceso que se extendían también al resto de las empresas operadoras.

Cabe señalar que en el examen rendido por los operadores a la ciudadanía la empresa Transaraucaria, a cargo del alimentador 9, aprobó con éxito, pues mientras se hablaba del mal desempeño de los privados, ellos ponían las máquinas a disposición sin contratiempos, cumplían con la frecuencia y mantenían relaciones más que aceptables con sus empleados.

En lo que respecta a la AFT la situación fue más complicada. No sólo se trataba de incumplimientos de contratos, sino que además estos se arrastraban por meses, pues recordemos que por sus atrasos el plan mismo debió posponerse en el año 2006. Por esta razón, al mes de abril de 2007 las sanciones monetarias a este organismo sumaban 442 mil dólares en multas y 169 mil más por cobro de boletas de garantía y se sumaban otros 5 millones de dólares extra por la persistencia de las fallas.

Al respecto, el ministro Sergio Espejo declaró, en entrevista con la autora, que "cada empresa está obligada a un plan de servicio por contrato, por lo tanto, el incumplimiento está sancionado. Sólo durante la semana pasada aplicamos multas por más de 850 millones de pesos. Es decir el impacto de no dar servicio es fuerte, cuesta mucha plata. Además relanzamos el proceso de fiscalización. Hoy estamos haciendo fiscalización las 24 horas del día y lo vamos a mantener (...) al primero de marzo teníamos que contar con 5.100 buses, nosotros decidimos contar con una flota adicional. Hoy día hay muchos más buses en las calles, es lo que vemos en la fiscalización y en las cámaras de la UOCT. (Unidad Operativa de Control de Transito). Yo les planteé muy claramente a los gerentes de la empresas que aquí no hay excusas posibles para no cumplir con las obligaciones que están estipuladas en los contratos"⁴⁰.

Paralelamente al castigo en dinero, que duró todo el proceso, paulatinamente se iban aplicando otras medidas de acuerdo a los requerimientos.

Fue así como a mediados de febrero y a una semana del comienzo del Transantiago en su fase final, en vista de la sobredemanda del Metro, se hacía el primer anuncio de modificación en lo que al plan mismo respecta: se advertía

⁴⁰ Entrevista con la autora. Febrero de 2007

que el inicio de funciones sería a las 6 de la mañana, es decir, media hora antes de lo habitual.

Dicho cambio tuvo una implementación gradual, pues comenzó con algunas estaciones de prueba y ya en la primera semana de marzo se oficializó, implicando para la empresa una inversión considerable. Al respecto, Blas Tomic, presidente de Metro explicaba que “nunca antes habíamos comenzado el servicio de metro a las 6 AM y ahora será así para siempre. La red está operando con absoluta normalidad... hemos visto como el público que se agolpaba antes de las 6:30 la mañana ha recibido con satisfacción esta medida (...) 25 mil personas se verán beneficiadas con esta inversión que significa 16 millones de dólares”⁴¹.

Por esos mismos días se comenzaba a probar en el sector de Escuela Militar el sistema de ‘zona paga’ donde los usuarios cancelaban el pasaje antes de abordar el bus, pasando la tarjeta por los validadores instalados en los paraderos. En esos lugares el espacio se delimitaba con rejas o vallas de contención para que no hubiese confusión entre quienes pagaban y quienes no. La idea era que los usuarios ya no estuviesen obligados a abordar en fila exclusivamente por la puerta delantera, sino que pudiesen hacerlo rápidamente

⁴¹ Entrevista programa *En Boca de Todos*. Canal 13. Marzo de 2007

por cualquiera de las puertas de la máquina -que en el caso de los buses articulados son 3- habiendo cancelado previamente.

Como el primer día de ensayo no se había anunciado y el público se encontró inesperadamente con la nueva idea, la respuesta no fue la mejor. Los informantes apostados en el lugar a ratos se veían sobrepasados y se convertían en la mejor fuente tanto para los periodistas como para los usuarios. Francisco, señalaba: "Hemos tenido mucho reclamo... la gente realmente no quiere entender. Por ejemplo, ahora estamos haciendo un simulacro de pago y les explicamos con calma pero no quieren entender. Pusimos esos validadores bajo la micro para que puedan pagar antes de subir, pero como es una prueba el pasaje no se les está cobrando dos veces"⁴².

Aquel día permanecimos toda la mañana en el lugar y efectivamente la gente se mostraba reacia a pasar la tarjeta. Con las fallas previas que había presentado el sistema de pago no querían exponerse a más cobros de los necesarios. Y precisamente, fue en pleno reporte que apareció de improviso el coordinador de Transantiago, quien precisamente había acudido para evaluar la prueba. Tuve oportunidad de conversar con él y sus palabras fueron las siguientes: "El sistema primero se está probando con la gente, la idea es que la gente suba antes de ingresar al bus para que no se produzcan atochamientos.

⁴² Reporteo en terreno. Sector Escuela Militar.

Es una prueba, si todo resulta bien este sistema se va a implementar en los paraderos más conflictivos. Así no tienen que estar pagando uno a uno y demorando el sistema"⁴³.

Si se escogió Escuela Militar como punto inicial para instaurar las zonas pagas fue, porque como ya habíamos señalado, se trataba, sin duda, de uno de los sectores con más dificultades. Allí las filas de personas para poder abordar un bus se extendían por más de 3 cuadras, por lo que era un buen referente para saber si la iniciativa resultaba.

Y así fue, con el correr de los días el sistema surtió efecto, los cobros presentaron errores mínimos y los abordajes a los buses disminuyeron el tiempo de espera. En primera instancia, se dijo que para el 1 de marzo los 'corrales', como se les llamó coloquialmente, debían estar instalados en 7 puntos de la capital. En marzo quedarían en 13.

También en febrero se anunciaba que la entrada en funcionamiento de la totalidad de los buses contemplados para el plan se adelantaría para el 26 de ese mes, importante hecho, tomando en cuenta que inicialmente se incorporarían de forma gradual. Paralelamente empezaban a funcionar los buses clones del metro: recorridos que imitaban los del tren subterráneo pero

⁴³ Entrevista con la autora. Febrero de 2007

en superficie, orientados a descongestionar los andenes y vagones del atiborrado servicio.

En la misma fecha se incorporaban al escenario del Transantiago los denominados 'sapos recargados'; en otras palabras, se reciclaba la antigua práctica de hombres en las calles controlando la frecuencia de los buses, pero, esta vez, se les daba capacitación, uniformes, herramientas de trabajo, horarios, contratos y planillas oficiales a cargo de la empresa respectiva. SuBus fue el primer privado en incorporar la idea y reportamos el tema con ellos, acompañándolos en una de sus jornadas laborales.

Denominados 'reguladores y coordinadores de frecuencia' recogían todo lo que estaba pasando en las calles. En cuestión de segundos la información llegaba a una central y un equipo ingresaba los datos a un sistema, permitiendo de este modo que los buses llegaran donde hiciera falta. La empresa había decidido dividir sus límites de acción en 7 zonas y distribuir personal de acuerdo a ellos.

Aunque la iniciativa dio excelentes resultados, reflejándose en los resultados de gestión de la empresa, lamentablemente no todo resultó a la perfección, pues no se contaba con un personal nocturno por razones de

seguridad. Aunque se trató en un principio, los agredieron hasta con hebillas de cinturón por lo que se optó por retirarlos.

Ad portas de marzo se venían otra serie de medidas paliativas, especialmente orientadas al masivo ingreso a clases de estudiantes y al comienzo del año laboral para los veraneantes. Se aumentaban en 100 el número de monitores Transantiago; se difería la entrada a clases de los colegios para que el millón de estudiantes proyectados no se volcara a las calles de una sola vez; el Mineduc proponía que los establecimientos iniciaran sus actividades más tarde, dejando la medida a criterio de cada director y se anunciaban masivos cambios en la malla de recorridos.

Con respecto a esas modificaciones, se trabajó en coordinación con los municipios logrando avances sustantivos reflejados en el anuncio oficial del 22 de marzo. En palabras del subsecretario del ramo, "los cambios reflejan también las solicitudes de la ciudadanía, recogidas en forma directa en las más de 40 asambleas con una asistencia total de más de 3 mil 500 vecinos y dirigentes sociales, a las que ha asistido el Ministerio de Transportes"⁴⁴.

Los significativos cambios anunciados para entonces fueron⁴⁵:

⁴⁴ Conferencia de Prensa MTT.

⁴⁵ Comunicado de Prensa MTT.

- Nuevo Troncal 308: Une Quilicura con los hospitales en el sector de Independencia, pasando además por la población Juan Antonio Ríos.
- Extensión B02: Acerca a los vecinos de Huechuraba y Recoleta a los hospitales, en Independencia.
- Ajustes J02-J03-J05: Servicios que pasan por sectores de Cerro Navia, Pudahuel y Quinta Normal, ahora trasladan a los vecinos hasta Estación Central.
- Nuevo Servicio J15: Desde la Población La Alianza, en Cerro Navia.
- Extensión de los troncales 502 y 505.
- Nuevo recorrido I14: Para mejorar la conectividad entre Maipú, Cerrillos y Estación Central.
- Extensión I01: Para dar mayor cobertura al sector de Félix Margoz, en Cerrillos.
- Nuevo Troncal 509: Desde la Villa Los Héroes, en Maipú. Entrega conexión directa con el centro de Santiago.
- Nuevo Troncal 304, desde La Cisterna y San Ramón.
- Nuevo Servicio E15: Traslada a los vecinos de Bahía Catalina, en La Florida.
- Extensión del servicio D10, desde la villa La Reina.
- Extensión Servicio D09: Esta modificación traslada a los vecinos hasta el sector de Plaza Egaña.
- Extensión Troncal 407: Conecta el sector de Paul Harris con Vital Apoquindo.

- Nuevo Servicio C14: Entrega cobertura al sector de Bernardo Larraín Cotapos, en Lo Barnechea.

En ese panorama, que se llenaba de nuevas medidas prácticamente a diario y con las constantes recriminaciones de la oposición que las catalogaban de 'parche', llegó el 10 de marzo y con ello, el día en que la Presidenta se enfrentaba a los usuarios que la habían criticado duramente por tomar sus vacaciones al tiempo en que el proyecto de transportes colapsaba. La mandataria anunció un extenso paquete de medidas que pretendían enmendar el camino. Un total de 23 puntos que detallamos a continuación de acuerdo al documento enviado por la Secretaria General de la Presidencia:

El anuncio

1) A partir de la próxima semana, se habilitarán servicios diurnos expresos, con horario y frecuencia conocidos de salida, para conectar por autopistas las zonas distantes de la ciudad con los principales centros urbanos.

2) Se rediseñarán recorridos de taxis colectivos en las zonas apartadas y de baja densidad, para que sirvan de acercamiento a los servicios de buses y Metro.

3) En un plazo de 15 días se extenderá a 2 horas el período de transbordos sin costo para los usuarios.

4) Se aumentará a 400 los fiscalizadores y se creará una unidad especializada de gestión de transporte público, con 200 técnicos para monitorear el funcionamiento de la flota.

5) Desde mañana se aumentará la frecuencia de los servicios nocturnos de buses, con horarios conocidos de salida y de conexión en los principales puntos de trasbordo y destino. Se instalarán sistemas electrónicos de seguimiento de la flota (GPS) para asegurar el cumplimiento de los recorridos nocturnos.

6) Se habilitarán vías exclusivas para buses en Recoleta, Independencia, Tobalaba, Los Leones, Providencia, Macul, Irarrázaval, A. Vespucio, San Martín, Nataniel, Pajaritos, San Pablo, San Diego y Gran Avenida.

7) Se mantendrán los 750 monitores en la calle para redoblar los esfuerzos de educación e información a los usuarios. Además, se incorporará un servicio de Transantiago Móvil para llevar la información cerca de las personas.

8) Se reforzará la información puerta a puerta para asegurar que la gente conozca el recorrido que más le conviene.

9) Se exigirá a los operadores que pongan en circulación los 5 mil 600 buses comprometidos.

10) El Ministerio de Transportes aplicará severas sanciones a las empresas que no cumplan con sus obligaciones, pudiendo llegar incluso a la caducidad de la concesión.

11) Desde ayer se incorporó un nuevo tren a la flota de Metro, hoy dos más y el jueves un cuarto, reforzando las líneas 1, 2 y 5. Antes de octubre se incorporarán 7 adicionales, lo que implicará un aumento de 10% de la capacidad actual del Metro, para poder transportar 200 mil usuarios más.

12) A partir del lunes 19 de marzo, el Metro operará desde las 6 de la mañana hasta las 11 de la noche, inclusive.

13) Desde el lunes 19 de marzo, Metro asumirá la responsabilidad del servicio de buses clones, reforzando sus propios servicios en los horarios

punta. Este servicio funcionará las 24 horas del día, y sus recorridos se extenderán para cubrir la totalidad del tren metropolitano.

14) Metro agregará a sus servicios de seguridad 230 guardias adicionales, comprometiéndose a tener durante las horas punta de la mañana y de la tarde al menos un guardia a bordo de cada uno de los más de 110 trenes que estarán en operación.

15) A partir de la próxima semana, y con un plazo de 60 días, se instalarán 2 mil 500 paraderos con información amable para los usuarios, especialmente en las poblaciones.

16) En un plazo de 15 días se crearán oficinas de reclamo en cada comuna, y se simplificará el procedimiento de protesta para facilitar las soluciones a los usuarios.

17) En 15 días se extenderán los recorridos en las zonas con mayores dificultades, asegurando la frecuencia necesaria para que la gente pueda llegar a hospitales, consultorios, escuelas y liceos. Se contempla, entre otras, a las siguientes comunas: Quinta Normal, Cerro Navia, Quilicura, Maipú, Pudahuel, Peñalolén y los sectores cercanos a Gran Avenida, entre otras.

18) En un mes habrá 30 zonas pagas provisionarias, facilitando el acceso de las personas a los buses, que podrán abrir simultáneamente todas sus puertas. Gradualmente construiremos las versiones definitivas de estas 30 zonas pagas, con adecuada protección a los usuarios y con un óptimo diseño.

19) Se financiará un programa especial de capacitación de dos mil conductores, para apoyar la extensión de servicio de las empresas y la dotación de buses clones del Metro.

20) Se invertirá en más corredores segregados para buses con infraestructura permanente, junto con el mejoramiento del entorno, incorporando todos los tramos de Vicuña Mackenna, Av. Matta, Av. Grecia, Las Industrias, Pajaritos, Independencia, P. Aguirre. C. y Dorsal.

21) Se enviará un proyecto de ley para que, en los casos en que los operadores no cumplan con su contrato y ese contrato caduque, se pueda nombrar un administrador provisorio para garantizar la continuidad y calidad del servicio.

22) A partir de mañana, se acelerará el proceso de renovación de la flota,

para contar con buses nuevos en toda la ciudad, especialmente en recorridos locales.

23) Se creará un proyecto de ley que será presentado al Congreso Nacional, antes del 21 de mayo, para instituir la Autoridad Metropolitana de Transportes.

Tamaño anuncio se percibía como un cambio real a primera vista, pero al ver las medidas con detención lo cierto es que varias de ellas ya habían sido anunciadas o estaban contempladas en las bases de licitación y deberían haberse cumplido desde un comienzo, no lanzarlas como un plan nuevo. Es el caso de las sanciones a las empresas que no cumplieran, los paraderos con información y la capacitación a los conductores. En cuanto a los vagones extra para el metro, la empresa ya los había comprometido el 2006.

Sin embargo, del paquete de medidas, hubo dos que tuvieron mayor trascendencia, uno por su efectividad y el otro por sus consecuencias para los conductores particulares.

Los buses súper expresos tenían por función cruzar la capital sin realizar detenciones para que los usuarios que recorren las distancias más largas disminuyeran sus tiempos de viaje. Estos servicios además contaban con los

valores agregados de que por un lado circularían por las autopistas evitando los habituales tacs capitalinos y por otro, que no se utilizarían micros habituales sino buses interurbanos.

La acogida que tuvieron estos servicios fue un éxito. Los usuarios no sólo demoraban la mitad del tiempo pagando la misma tarifa, sino que además gozaban de la comodidad disponible, que incluía asientos reclinables y aire acondicionado.

Si bien en sectores como la Plaza de Maipú la fila de espera para abordar uno de estos buses superaba las 3 cuadras, la frecuencia y el número de máquinas disponibles hacía que avanzara rápido sin ocasionar mayores contratiempos.

Los servicios súper expresos que finalmente quedaron operativos a partir de la primera semana de abril fueron:

- Metro Lo Ovalle – Metro Santa Ana
- San Bernardo – Metro Santa Ana
- San Bernardo - Metro Quinta Normal
- La Cisterna - Vitacura
- La Cisterna – Metro Santa Ana
- Puente Alto – Quinta Normal

- Puente Alto – Metro Santa Ana
- Pudahuel – Lo Barnechea
- Pudahuel – Las Condes
- Maipú – Vitacura
- Maipú – Las Condes
- Pudahuel – Vitacura

En cuanto a las vías segregadas, que improvisadamente se armaron con conos naranjos dividiendo la calzada, no tuvieron la misma aceptación masiva. Si bien el transporte público pudo avanzar más rápido por algunas arterias capitalinas, la medida tuvo un fuerte impacto en el transporte privado. En comunas como Providencia y Las Condes los tacos eran monumentales especialmente en las horas punta.

En entrevista con el programa *En Boca de Todos*, de Canal 13, el alcalde Francisco de la Maza, declaraba: "En marzo ha aumentado la congestión, no cabe duda, lo más complejo en la comuna se da en la hora punta de la mañana. Las vías segregadas han aumentado la congestión, hay una inconsistencia por parte de la autoridad que no quiere poner la restricción vehicular, pero por otro lado deja la misma cantidad de vehículos circulando en la mitad de la superficie... Se está provocando un problema en el transporte privado por tratar de arreglar el transporte público (...) El cambio de Transantiago es un cambio

profundo, yo creo que antes de seis meses recién se podrían empezar a ver cambios sustanciales. Yo solo he hecho 11 propuestas de recorridos y de esas, sólo un resultado ha sido positivo. Aquí lo que corresponde es que las autoridades empiecen a escuchar a los alcaldes, para que se puedan ir mejorando las falencias"⁴⁶.

Ahora bien, no todos compartían esta misma idea, el ingeniero en transporte, Luis de Grange, en entrevista con el mismo programa, expresaba la siguiente hipótesis: "Los tacos que hemos visto no tienen que ver directamente con el Transantiago, pues si bien hay zonas que se han visto afectadas por las vías segregadas, no porque mejore la calidad del transporte público la gente se va a bajar del auto. Son productos diferentes y siempre la calidad del transporte privado va a ser mejor. La alta congestión tiene que ver con aumento de automóviles en Santiago y la mejoría de los ingresos de la población"⁴⁷.

Con todas las acciones tomadas tanto por las autoridades, como por las empresas y los mismos usuarios que trataron de adaptarse como fuese al plan, la situación a fines de marzo no era el colapso de las primeras semanas pero aún no se podía hablar de normalización, ni mucho menos decir que el proyecto estaba funcionando.

⁴⁶ Entrevista con el programa *En Boca de Todos*. Canal 13. Marzo de 2007

⁴⁷ Entrevista con el programa *En Boca de Todos*. Canal 13. Marzo de 2007

Con todo esto, el clima político ardía. No sólo la oposición atacaba sin cuartel, sino que surgían un sin fin de críticas desde el interior de la misma Concertación. Para el oficialismo Transantiago pasaba de ser el caballito de batalla a ser su talón de Aquiles... Y un remezón se preveía.

BUSCANDO CULPABLES

Durante todo el proceso el clima político fue de máxima tensión. Ya desde la génesis del proyecto la idea despertaba dudas entre el empresariado y ponía en aprietos a las autoridades de gobierno, especialmente cuando a fines de 2006 quedaban en evidencia los atrasos del plan.

Pero lo desatado en la última parte del proceso fue mucho mayor de lo pronosticado. El fracaso de los primeros meses de lanzamiento hizo que Transantiago se convirtiera en un verdadero icono de campaña, o dicho de otro modo, la más grande de las campañas políticas. Como habíamos señalado, podía hundir a la Concertación e, indirectamente, mejorar las posibilidades de la Alianza.

Esto, porque el fracaso del plan daba pie a la oposición para poder atacar al gobierno de turno sin miramientos y con el pleno apoyo de la ciudadanía que a esas alturas sólo quería soluciones y no le importaba mayormente lo que pasara en las arenas políticas.

A la hora de encontrar responsables las cartas estaban echadas: mientras la oposición culpaba al gobierno, el gobierno culpaba a los privados y los privados acusaban un mal diseño del plan. Una serie de dimes y diretes

empezaron a salir a la par de las noticias que tenían relación con el desarrollo del transporte mismo.

Desde que comenzaron las fallas, uno de los nombres que más se repetían a la hora de culpar a alguien era el de Manuel Navarrete. El otrora zar de las micros era llamado sin filtro alguno por el subsecretario de Transportes como un "lobo con piel de oveja" y sin ir más lejos, cada vez que se preguntaba por el porqué de los problemas no había personero de gobierno que no hablara de los incumplimientos de contrato por parte de las empresas que él representaba.

De hecho, el siempre escueto ministro de Hacienda, Andrés Velasco, explicaba lo ocurrido con las siguientes palabras: "La falta de información vino de los privados. Lo que ha ocurrido es que los equipos que debían estar instalados llegado el momento, no estaban y los buses tampoco (...) Eso en gran parte ocasionó los problemas"⁴⁸.

Quien también apoyaba esta línea de defensa era Belisario Velasco, Ministro del Interior, sindicado por los rumores de prensa como uno de los personeros que se opuso a la partida del 10 de febrero. "El transporte está compuesto por un sistema que incluye privados, hay cinco bancos, una

⁴⁸ Entrevista con el Programa *En Boca de Todos*. Canal 13. Marzo de 2007

empresa tecnológica y diez operadores de buses, unos han funcionado bien y otros abiertamente mal (...) El Estado no maneja micros, el error es que el día que había que partir no estaban listos, ni todos los buses, ni el software para tener una buena gestión"⁴⁹.

Pero aquellas explicaciones parecían no bastar, especialmente para los diputados de la Alianza que formaban parte de la Comisión de Transportes de la Cámara de diputados que no daban cuartel a las críticas y que, mientras pasaban los días, tenían nuevo material para pedir cuentas. Cristian Monckeberg, de RN, decía que "no criticamos al Transantiago por criticar. Nosotros queremos que el Transantiago funcione, sobre todo por los usuarios que son los que realmente lo están pasando mal. Es una vergüenza y el gobierno tiene que asumir el error"⁵⁰.

La situación se volvía cada vez más negra para el gobierno de Bachelet. Más aún cuando miembros del propio oficialismo se sumaban a los llamados de atención. Alejandro Navarro y Adolfo Zaldívar fueron de los más duros en sus declaraciones. El senador Navarro escribía: "Cabe consignar que en contrato suscrito con el AFT, los proveedores tecnológicos exclusivos del Transantiago eran las empresas SIEMENS y TIMM, ambas de reconocida trayectoria en el rubro. Sin embargo, no entendemos por qué aparece la firma SONDA

⁴⁹ Entrevista con el Programa *En Boca de todos*. Canal 13. Marzo de 2007

⁵⁰ Entrevista con la autora. Marzo de 2007

instalando equipos y software que no parecen funcionar. El Gobierno ha hecho bien con comenzar a aplicar las medidas de resguardo propias de los contratos públicos, tales como el cobro de boletas de garantía y multas, pero, claramente, no es suficiente. Los operadores de buses si bien han hecho esfuerzos, estos siguen siendo insuficientes. No obstante, no se puede pretender atribuirles la principal responsabilidad en las dificultades de implementación del Transantiago"⁵¹.

En ese clima hostil hasta el futbolista Iván Zamorano salía al ruedo. En la calle los improperios contra él se multiplicaban. El otrora ídolo deportivo pagaba las consecuencias de haber sido el rostro de la campaña y era pifiado por 40 mil personas en un concierto de música realizado en el Estadio Nacional. Aquello se sumaba a que semanas antes había sido emplazado por el diputado Iván Moreira, de la UDI, a devolver el dinero que había recibido por la campaña, que si bien nunca se dio a conocer como una cifra exacta, se especulaba en 300 millones de pesos.

Ante lo anterior Zamorano nos citaba a una conferencia de prensa, dónde no sólo se defendía de los ataques ciudadanos, sino que además se dirigía en duros términos al gobierno: "Hoy exijo a los responsables que den respuesta inmediata de cuándo el Transantiago será la promesa cumplida que a

⁵¹ Carta pública del senador Alejandro Navarro Brain.

través mío se les hizo a los santiaguinos (...) Yo también me siento engañado"⁵².

El ambiente en el Palacio de La Moneda se cortaba con tijera y el cambio de gabinete era un rumor a voces. Esto último fue presagiado el día 21 de marzo cuando, en la Comisión Investigadora del Transantiago, varios de los parlamentarios presentes pidieron la renuncia del ministro Espejo, incluido el concertacionista Alejandro Navarro.

Sólo el socialista Camilo Escalona salía al ruedo defendiendo la implementación del plan y con ello al titular de Transportes, sacando de paso nuevos nombres a la palestra. "Siento que el ex ministro Etcheberry equivocó claramente el cálculo de la flota que necesitaba. No solamente hay problemas de implementación, también hay errores de diseño, o sea, existe un conjunto de personas que con la mejor voluntad hicieron cálculos equivocados. Nuestra tecnocracia demostró no saberlo todo sino que comete errores. Aquí hay responsabilidades compartidas"⁵³.

En toda esa complicada maraña de declaraciones los principales privados aludidos tomaban caminos diametralmente opuestos.

⁵² Conferencia de prensa. Marzo de 2007

⁵³ Diario La Nación. 22 de marzo de 2007.

Sonda guardaba silencio y sólo se defendía argumentando que había atrasos, pero que los irían solucionando, siempre con el peso de las multas constantes que se les estaban cursando. Dichas aseveraciones se contradecían absolutamente con lo explicado por el gerente general de Transaraucaria, una de las pocas empresas que había tenido una buena gestión durante el proceso. Gabriel Martínez, en entrevista con el programa *En Boca de Todos* señalaba: "Nosotros pusimos los buses a disposición hace un año y el sistema que debía estar entonces, no está funcionando actualmente. El sistema Bip ha funcionado, el problema es con la información que nos debe llegar después del pago de los usuarios. Que Sonda o la AFT no nos haga llegar rápidamente la información nos entorpece la capacidad de gestión"⁵⁴.

Navarrete, mientras tanto, daba un sorpresivo giro y el 24 de mayo presentaba su renuncia. En una carta con función de comunicado de prensa, recibida por la autora, se leía lo siguiente: "Quiero señalar categóricamente que nunca tuve ni he tenido el ánimo de generar problemas a las autoridades de Gobierno. Al contrario, y a pesar de las complicaciones propias del evento, siempre puse a disposición la mejor de mis capacidades y esfuerzos para colaborar en el éxito de este plan de transportes"⁵⁵.

⁵⁴ Entrevista con el programa *En boca de Todos*. Canal 13. Marzo de 2007

⁵⁵ Comunicado de Prensa. 24 de marzo de 2007.

Aquella decisión podría haber desembocado en que las aguas se calmaran, pero inmediatamente anunciada ésta, la opinión unánime era que la salida del empresario no cambiaría significativamente el status quo reinante. El presidente de la asociación de municipalidades, Gustavo Hasbún, opinaba: " La salida de Manuel Navarrete no quiere decir mucho, que él haya dejado de ser el representante legal no quiere decir que deje la propiedad de los buses ni la influencia que tiene en los buses. Lo que él hizo fue renunciar y escaparse de la responsabilidad legal, no hacer un cambio real en lo que han hecho las empresas"⁵⁶.

Efectivamente, los hechos demostraron que la situación estaba lejos de tranquilizarse, pues dos días después vendría un sentido mea culpa de la Presidenta de la República en cadena nacional y con ello el presagiado cambio de gabinete.

En un extracto del discurso se leía lo siguiente: "No es común que un Presidente se pare frente a la nación y diga: aquí las cosas no se han hecho bien. Pero eso es exactamente lo que yo quiero decir esta noche en el caso del Transantiago. He dicho que voy a gobernar y hablar con la verdad, y eso es lo que haré. No es explicable que un sistema de transporte hecho para integrar mejor a la ciudad, esté siendo una fuente de dificultades y de discriminación. Y

⁵⁶ Contacto en directo. Programa *En Boca de Todos*. Canal 13. Marzo de 2007

eso no lo voy a tolerar. Me hago cargo de la responsabilidad gubernamental en las deficiencias en la puesta en marcha del Transantiago, como de los problemas relacionados con su propio diseño. No lo han hecho del todo bien ni el gobierno ni los empresarios involucrados en el sistema. No lo han hecho bien quienes debieron tener todo a tiempo, los que tuvieron a cargo partes vitales del sistema que estaban comprometidos, y que luego no se cumplieron. Las palabras empeñadas no bastaron, las dificultades se minimizaron y si cada aspecto se chequeó varias veces, no fue suficiente (...) El nuevo ministro de Transportes dará a conocer un plan de acción y un cronograma (...) Para ajustar el gabinete a las nuevas necesidades es que he realizado los cambios y nombramientos que ya todos ustedes conocen. Estoy consciente que el desafío es grande, pero también es grande mi voluntad de enfrentar los problemas y darles solución (...) Tengan la certeza de que no les fallaré. Sepan que estoy junto a ustedes. Necesito de su apoyo y su comprensión. Pero quiero decirles que yo por mi parte pondré todas mis energías para hacer de Chile una nación cada vez más grande, más justa y más respetada"⁵⁷.

De este modo, salía Sergio Espejo y entraba René Cortázar, un reconocido economista de la Universidad Católica y doctor en la misma materia.

⁵⁷ Discurso de la Presidencia. 26 de marzo de 2007.

Sobre la salida de Espejo y su responsabilidad en lo ocurrido, Belisario Velasco expresaría en el programa *En Boca de Todos*: "Yo creo que la Presidenta recibió una información equívoca (...) Espejo aparecía como el responsable, pero la decisión la tomamos en conjunto y somos todos responsables de lo que se ha hecho"⁵⁸.

Similar opinión manifestaba el otro Velasco del gabinete, Andrés: "Aquí no se trata de intuiciones sino de decisiones; decisiones que tomó el gobierno en su conjunto con la información que estaba disponible en ese entonces".

Cortázar en tanto, aseguraba que en sus reuniones previas al nombramiento con la Presidenta no se le había pedido oficialmente que asumiera la cartera, pero sí se le había consultado su opinión con respecto a un eventual 'zar del transporte': "Yo no contemplaba que iba a ser llamado. Yo me enteré el día lunes como a las cuatro de la tarde por un llamado de la presidenta que me pidió integrar su gabinete"⁵⁹.

Al mismo tiempo, no tenía problemas en contar que se le entregaría el respaldo económico necesario y que pese a los problemas, el Transantiago seguiría en pie. "No hemos hablado de presupuesto, pero la Presidenta y el

⁵⁸ Entrevista Programa *En Boca de Todos*. Canal 13. Marzo de 2007

⁵⁹ Entrevista programa *En Boca de Todos*. Canal 13. Marzo de 2007

Ministro de Hacienda me dijeron que contaba con todo su respaldo (...) No hay vuelta atrás con las micros amarillas. Hay que mejorar lo que está".

Las esperanzas cifradas en Cortázar y su gestión eran muchas. Se le reconocía a este hombre su capacidad pragmática e inteligencia; trabajaba en silencio y a puertas cerradas, asegurando que cuando hablara sería para anunciar algo responsable.

Fue así que en la primera semana de abril Cortazar ya hacía su primer paquete de medidas, basadas en lo anunciado por Bachelet casi un mes antes: Más buses, más paraderos, descongestión del Metro con buses súper expresos y mejoramiento de frecuencias.

Este último punto pretendía ejecutarlo con la creación de un 'equipo de apoyo y control de gestión de flotas y frecuencias'; dicho en palabras simples, un equipo humano que simulara los fallidos o tardíos GPS. "Este nuevo equipo estará compuesto por personas dentro y fuera del Ministerio, y será liderado por Marcos Lima, ex presidente ejecutivo de Codelco y ex director del INP, con gran competencia en temas de gestión. Una persona con su capacidad profesional nos garantiza la calidad de la respuesta de una herramienta que será muy

central para apoyar a empresas con dificultades de gestión y fiscalizar el adecuado cumplimiento de los contratos"⁶⁰.

Con estas medidas el Transantiago no mejoró considerablemente, pero sí se estabilizó. La cobertura de prensa bajó a su mínima expresión y los usuarios cayeron a tal nivel de resignación que hasta los reclamos parecieron calmarse. Parecía que tanto la población como la oposición política habían decidido darle una oportunidad a Cortázar y esperar para ver cómo evolucionaba su gestión.

En otras palabras, el ambiente estaba tranquilo hasta que llegaron los días 12 y 14 de mayo con dos estallidos importantes: uno en la arena política y el otro en lo social.

En primer lugar, el ex Presidente de la República, Eduardo Frei Ruiz-Tagle daba un batatazo, poniendo en el tapete de discusión la posibilidad de estatizar el transporte público. "Paremos de una vez esta hemorragia que nos va a desangrar. Asumamos de una vez por todas que éste es un plan mal diseñado y, por lo tanto, difícilmente podrá ser implementado correctamente. Digamos la verdad", aseguró el ex Mandatario en su discurso en la junta

⁶⁰ Diario La Nación. 04 de abril de 2007.

nacional de la DC. “Mi opción es que hagamos derechamente un sistema de transporte estatal como las grandes ciudades del mundo”⁶¹.

El remezón fue fuerte, no sólo porque era un personero de la Concertación quien de manera soslayada criticaba la gestión del gobierno, sino porque además era un hombre políticamente respetado y muy difícil de desacreditar. Aunque la posibilidad propuesta no tuvo acogida ni en Cortázar ni en Bachelet, nadie lo descalificó, por el contrario, fue tema obligado de debate en ambas coaliciones políticas.

El segundo problema se enfrentó dos días más tarde, en la hora punta mañana, cuando al igual que una olla a presión, los usuarios del Metro estallaron, tomándose las calles y enfrentándose directamente con carabineros. Esta vez no se trataba de ‘lumpen’ ni de movimientos organizados, sino de trabajadores y estudiantes que trataban de llegar al trabajo y cuando no pudieron hacerlo reaccionaron a modo de descarga social.

Al estar ahí se sentía un ambiente particularmente sobrecogedor, pues no se trataba de las protestas usuales. Por el lado pasaban mujeres e incluso niños, escapando de las bombas lacrimógenas, al mismo tiempo otros se subían al medio de transporte que pasara, para avanzar en su camino o simplemente salir de ahí.

⁶¹ Entrevista a Radio Cooperativa. 12 de mayo de 2007.

El diario La nación lo describía de la siguiente manera "La suspensión en el servicio de Metro de Santiago entre las estaciones San Pablo y Moneda de la línea 1, debido a una falla registrada la altura de estación Los Héroes, desató un colapso en la Alameda Bernardo O`Higgins, en dirección al centro de la ciudad, a la altura de La Rejas. Por cerca de media hora, decenas de personas de todas las edades mantuvieron ocupadas las pistas que se dirigen hacia el oriente desde Maipú y otras comunas, en parte en protesta aunque también por falta de espacio en paraderos y bandejones, obligando la intervención de Carabineros"⁶².

El gerente comercial de Metro salía al paso de lo ocurrido con las siguientes declaraciones: "La única forma de que la situación mejore en forma concreta es que la situación en la superficie se normalice. Porque la gente recurre al Metro por la confianza que le da y la desconfianza que le da la superficie. Si no se tienen los buses necesarios, el sistema no se va a normalizar (...) hoy día los sistemas de frecuencia están ciegos, porque no se sabe donde están los buses. Cuando haya control de frecuencia y se pueda coordinar con el Metro sin duda que la situación va a mejorar"⁶³.

⁶² Diario La Nación. 14 de mayo de 2007.

⁶³ Entrevista con la autora. Mayo de 2007

Tras lo vivido en los poco más de tres meses, nuevamente personas comunes y corrientes y el mundo político se unían a la espera de un nuevo anuncio. Esta vez se venía el discurso del 21 de mayo con la cuenta presidencial y eran miles los que pedían una explicación.

Temprano llegué al Congreso esa mañana y como todos los años el sector de prensa estaba repleto, pero esta vez, a diferencia de otras oportunidades, todos esperaban un tema en particular y cuando la Presidenta entró al auditorio y comenzó a dar su mensaje, la desilusión fue generalizada: Transantiago había quedado reducido a un par de párrafos.

Michelle Bachelet dio el siguiente mensaje "Hubo falencias en el diseño, como también en la implementación. Hubo un masivo incumplimiento de parte de actores que debían garantizar la operación del sistema. No se contó con adecuadas herramientas de supervisión y de fiscalización. No se consideró al inicio un pilar público de apoyo, ni la gradualidad que ameritaba un cambio de esta magnitud. Esto no se puede prolongar. Y al Estado le corresponde asumir un rol en esta área, y contar para ello con las atribuciones necesarias. Con ese propósito, he enviado dos proyectos de ley al Parlamento: el primero, que crea la Autoridad Metropolitana de Transportes, una figura, por lo demás, que existe en todas las grandes ciudades del mundo y que concentra las funciones de gestión, fiscalización y coordinación. El segundo proyecto establece un

administrador provisional o interventor cuando caduca la concesión de un operador por incumplimiento grave, asegurando entonces la continuidad de los servicios. Quiero, sin duda, dar la siguiente tranquilidad en que las tarifas no subirán hasta que los usuarios no tengan un sistema que funcione con normalidad⁶⁴.

Se sintieron un par de pifias, nada estridente, y se pasó a otro tema. De este modo se intentaba -por parte del Ejecutivo- dar por cerrado un proceso tremendamente conflictivo y abrir paso a otro en el que las medidas debían empezar a mostrar resultados.

El recién asumido ministro Cortázar pedía tiempo y aseguraba que había asumido la tarea con la certeza de que podría hacer algo. Un sector de la población parecía querer dar la oportunidad que se pedía. La oposición intentaba aprovechar el traspie oficialista para mejorar su propio posicionamiento y Bachelet enfrentaba una baja sostenida en las encuestas, que la situaba en sólo un 44% de aprobación, bajo la barrera de los 50 puntos, donde por sobre todas las cosas se le cuestionaba su capacidad de liderazgo⁶⁵.

Sin duda, era el primer escaño de una escalera mucho mas larga y mucho más trascendental de lo que se podía ver con el escaso campo visual que entrega lo inmediato.

⁶⁴ Cuenta Pública al país. 21 de mayo de 2007.

⁶⁵ Encuesta Adimark. Mayo de 2007.

Pero servía para dejar en evidencia cómo una suma de fallas sistemática podía no sólo minar la estabilidad de un gobierno, sino que además tener un impacto social de envergadura pocas veces antes vista.

CONCLUSIONES

Si algo se puede concluir después de haber reportado en terreno los primeros meses del plan en su etapa final e, incluso, de haber participado de algunas de las reuniones de licitación en los años anteriores, es que Transantiago fue una suma de errores y, sin duda, un fracaso con responsabilidades compartidas.

Lamentablemente, muchas de las fallas que hicieron que el sistema colapsara no sólo eran predecibles, sino que además evitables. Sin ir más lejos y al principio de los lineamientos, resulta incomprensible que se haya errado la estimación de buses aún cuando las empresas consultoras sí habían acertado en sus predicciones. Se recomendaron 5.600 máquinas desde un comienzo y las autoridades a cargo no sólo bajaron esa cifra, sino que además ignoraron datos obvios como que tras la recesión económica producto de la crisis asiática la demanda por transporte público aumentaría, en otras palabras, incluso las predicciones acertadas se harían pocas.

De ahí podemos saltar a un segundo error grave y es que más allá del respeto a una economía de libre mercado donde los privados son protagonistas, jamás se fiscalizó el desempeño previo de éstos como era debido. Yo misma

pude constatar que en enero de 2007 gran parte de los conductores aún no tenían contrato ni mucho menos una capacitación adecuada.

También parece una obviedad decir que comenzar una transformación tan fuerte de un día para otro, sin la cantidad de buses necesaria y sin la infraestructura no es lo más recomendado para esperar un desenlace exitoso.

Aquello pude comprobarlo cuando tuve oportunidad de viajar a Brasil a conocer el plan de transportes de Curitiba, lo más parecido al Transantiago que hay en América Latina, pues aunque mucho se ha hablado del que se desarrolla en Bogotá, aquel sólo tiene un troncal central, mientras que Curitiba tiene varios y un desarrollo geográfico similar al de nuestra capital.

Estando allá pude ver que la ciudad ubicada al sur del país y perteneciente al estado de Paraná, no puede causar una mejor primera impresión. Calles limpias y despejadas, y casi nula contaminación acústica. De los casi dos millones de habitantes cerca de un 50% se movilizaba en el sistema público, el cuál en líneas generales poco y nada se diferencia del nuestro actual. Tiene ejes centrales por donde se mueven los buses articulados , siendo el que va de norte a sur el central y hacia donde convergen los demás... algo así como nuestra Alameda, pero eficiente.

Complementaban el sistema los buses alimentadores, los interbarrios y los “ligeriños”, equivalentes es nuestros recorridos expresos. Las frecuencias varían de 5 a 10 minutos en horas valle y en hora punta los articulados sorprenden pasando cada 90 segundos. Incluso el sistema de pago era para nosotros reconocible, pues se utilizaba una tarjeta igual a nuestra Bip, aunque manteniendo en forma paralela el pago con monedas. Los transbordos se hacían en las ‘estaciones tubo’ construidas desde la primera etapa del sistema y donde funcionaba el sistema de prepago que acá las autoridades implementaron después que el plan ya había comenzado. También se hace integración en los terminales, similares a nuestros intermodales que aún no se terminan de construir. En total su flota superaba los 1.500 buses, tenían 284 líneas y 10 empresas operadoras organizadas por la URBS, un organismo homólogo a nuestro Transantiago que depende del gobierno de la ciudad.

Al ver que un Transantiago a menor escala era perfectamente realizable e incluso podía ser exitoso, me pregunté el porqué y fue el mismo presidente de la URBS quien me dio algunas respuestas al recibirme para una entrevista.

En primer lugar, Paulo Afonso Schmidt⁶⁶, se impresionó cuando le dije cómo había sido nuestro proceso. Él me explicó que ellos no sólo habían tenido una implementación gradual que se extendió por décadas, sino que además y

⁶⁶ Presidente de Urbanização de Curitiba, URBS, en entrevista con la autora. Febrero de 2007

tal vez lo más importante, es que no se partió con nada hasta que se contaba con la infraestructura necesaria, es decir, paraderos, estaciones y vías exclusivas. Así mismo destacó que era importante contar con una gerencia como la URBS, pues permitía tener un control y una organización sobre todos los privados participantes.

Fue en ese último punto que no pude evitar recordar al ex coordinador del Transantiago, Aldo Signorelli, quien precisamente había dejado su cargo por considerar que sin una gerencia central el plan no resultaría.

Y es aquí donde cabe señalar la responsabilidad del gobierno. Como vimos en este reportaje, las autoridades aseguran haber tomado la decisión en conjunto y si es así, la responsabilidad de improvisar un proyecto que afectará a la población entera no parece tener excusas.

Si bien la culpa de los privados es innegable, pues no cumplieron con los contratos y es coherente dudar de su real voluntad para hacerlo en el corto plazo, quien no fiscalizó a tiempo y quien no contaba con la infraestructura para el plan era el gobierno central.

La salida del ministro Sergio Espejo de su cargo a fines de marzo, pareció más un sedante para una población descontenta que una repartición de responsabilidades real. En el 'interrogatorio' que los diputados de la Comisión

Investigadora del Transantiago realizaron en agosto de 2007, Espejo salió de la sala diciendo “a la hora de responder, yo soy el primero”.

Mucho se puede especular con las razones políticas que pudieron existir para acelerar un plan que no estaba listo, pero aquello quedará entre las paredes del gabinete. En los hechos concretos, sí se puede afirmar que si Transantiago no mejora, los costos políticos para el gobierno de Bachelet y la Concertación en su conjunto –en especial para la administración de Ricardo Lagos- serán altísimos.

El plan de transporte urbano se convirtió en su talón de Aquiles y la ciudadanía está reflejando su descontento en las encuestas, dejando a la Presidenta cada vez más sola con votos de castigo. La última encuesta de Adimark⁶⁷ la situó con sólo un 35% de aprobación, el porcentaje más bajo registrado por este sondeo.

La alianza en tanto, no ha sabido canalizar los errores del oficialismo, porque si bien el gobierno baja en las encuestas, ellos de todas formas no suben considerablemente. Si pretenden sacar dividendos de la situación y posicionarse como una alternativa real, será necesario que dejen la crítica lapidaria y cooperen en la solución del problema.

⁶⁷ Encuesta Adimark, octubre de 2007.

Aunque Transantiago podría ser un cuento de nunca acabar, Cortázar a puesto un plazo asegurando que “Si a fines de año, que es el plazo fijado, el sistema no se normaliza, me parece que lo natural es poner mi cargo a disposición”⁶⁸.

Habrá que esperar unos meses más para averiguar saber si la fuerte inyección de recursos anunciada para el presupuesto 2008, estimado en 145 millones de dólares, y el plan de contingencia diseñado por el ministro y su equipo dan resultados.

⁶⁸ Entrevista de Teletrece, Canal 13. Septiembre de 2007

REFERENCIAS

Entrevistas directas

- Aldo Signorelli, coordinador de Transantiago periodo 2003-2005, en entrevista con la autora. Agosto de 2007
- Conductores de terminal 'Lo Blanco' en entrevista con la autora. Febrero 2007
- Operadores de empresa Gran Santiago en entrevista con la autora. Febrero 2007
- Operadores del corredor Santa Rosa de la empresa SuBus en entrevista con la autora. Febrero 2007.
- Carolina Plaza, Alcaldesa de Huechuraba, en entrevista con la autora. Febrero 2007.
- Carlos Concha, vocero de los trabajadores de empresas representadas por Manuel Navarrete, en entrevista con la autora. Febrero de 2007.

- Usuarios Transantiago en entrevista con la autora. Primer semestre 2007.

- Danilo Núñez, Subsecretario de Transportes, en entrevista con la autora. Febrero de 2007.

- Carmen Romo, Alcaldesa de Quilicura en entrevista con la autora. Febrero de 2007.

- Claudia Brandes, directora de asuntos corporativos de SuBus, en entrevista con la autora. Febrero 2007.

- Pedro Monsalve, presidente Conatrach, en entrevista con la autora. Febrero 2007.

- Sergio Espejo, Ministro de Transportes, en entrevista con la autora. Febrero de 2007.

- Fernando Promis, Coordinador de Transantiago, en entrevista con la autora. Febrero 2007.

- Paulo Afonso Schmidt, Presidente de Urbanização de Curitiba, en entrevista con la autora. Febrero de 2007.

- Cristian Monckeberg, diputado de RN, en entrevista con la autora. Marzo de 2007.

Entrevistas citadas

- Adriana del Piano, intendenta de Santiago, en entrevista con el programa *En Boca de Todos*, Canal 13. Febrero 2007.

- Sergio Espejo, Ministro de Transportes, en entrevista con el programa *En Boca de Todos*, Canal 13. Febrero 2007.

- Blas Tomic, presidente de Metro en entrevista con el programa *En Boca de Todo*, Canal 13. Marzo de 2007.

- Francisco de la Maza, Alcalde de Las Condes en entrevista con el programa *En Boca de Todos*, Canal 13. Marzo de 2007.

- Luis de Grange, experto en materias de transporte y vialidad en entrevista con el programa *En Boca de Todos*, Canal 13. Marzo de 2007

- Andrés Velasco, Ministro de Hacienda en entrevista con el Programa *En Boca de Todos*, Canal 13. Marzo de 2007.

- Belisario Velasco, Ministro del Interior, en entrevista con el Programa *En Boca de todos*, Canal 13. Marzo de 2007

- Gabriel Martínez, gerente general de Transaraucaria en entrevista con el programa *En Boca de Todos*, Canal 13. Marzo de 2007.

- Gustavo Hasbún, presidente de la asociación de municipalidades, en contacto en directo con el Programa *En Boca de Todos*, Canal 13. Marzo de 2007.

- René Cortázar, Ministro de Transportes en entrevista con el programa *En Boca de Todos*, Canal 13. Marzo de 2007.

Documentos consultados

- Carta del ex ministro Carlos Cruz a Camilo Escalona, presidente del Partido Socialista de Chile. Abril de 2003.

- Bases Licitación de servicio de atención a usuarios Transantiago. Año 2004.

- [Bases para el Administrador Financiero Transantiago \(AFT\)](#). Año 2005.
- [Bases Licitación de Vías Transantiago](#). Año 2004.

- Encuesta Asexma. Febrero 2007.

- Balance Ministerio del Interior. 29 de marzo de 2007.

- Carta pública del senador Alejandro Navarro Brain.

- Discurso de la Presidencia de Chile. 26 de marzo de 2007.

- Encuesta Adimark. Mayo de 2007.

- Encuesta Adimark, octubre de 2007.

Referencias electrónicas

- Sitio oficial Transantiago informa www.transantiagoinforma.cl
- Sitio oficial Transantiago www.transantiago.cl
- Sitio oficial Ministerio de Transportes www.mtt.cl
- Sitio oficial Metro www.metrosantiago.cl

Discursos y conferencias de prensa

- Discurso de Sergio Espejo, ministro de Transportes, en el Congreso Nacional. 28 de agosto de 2007.
- Conferencia de prensa abierta a los medios de comunicación, citada por Manuel Navarrete. Reporteo de la autora. Febrero de 2007.
- Cuenta Pública al país de la Presidenta Bachelet. 21 de mayo de 2007.

Referencias prensa Escrita

- Diario La Tercera. Noviembre de 2006 a mayo de 2007.

- Diario La Nación. Noviembre de 2006 a mayo de 2007.