



Pontificia Universidad Católica de Chile

Facultad de Comunicaciones

Magíster en Periodismo Escrito y Edición

**“Se asoma el fantasma de las micros amarillas”**

POR

**BENJAMÍN PEDRO AGUIRRE ROMERO**

Proyecto presentado a la Facultad de Comunicaciones

de la Pontificia Universidad Católica de Chile para optar al grado académico

Magíster en Periodismo Mención Prensa Escrita

Profesor guía:

María Olga Delpiano

Diciembre, 2011

Santiago, Chile

## Informe

El cambio del plan de transporte en 2007 transformó para siempre los hábitos de los usuarios del sistema público: el metro nunca volvió a ser lo mismo, la evasión se convirtió en cosa de todos los días y la sensación general de la ciudadanía es que el servicio de los buses y recorridos no es satisfactorio ni eficiente. Si a eso sumamos que durante este año la línea 405 de la empresa Express, sobre la que se pone el foco en el reportaje, es la peor evaluada de todo el sistema y ha salido en la prensa por sus problemas significativos de frecuencia y por conflictos laborales con los conductores, entonces se justificada la investigación y elaboración de un reportaje.

Sin embargo, a lo largo del reporte descubrí que los cambios en los contratos con los operadores del sistema generaban controversia entre todos los involucrados: usuarios, conductores, políticos, especialistas y empresarios. La actualidad del tema está dada por las suspicacias que despierta la reforma que el gobierno propone y el temor de los usuarios y conductores de que se vuelva al sistema de cobro de las micros amarillas. El transporte público y sus deficiencias es un tema relevante a nivel país, primero porque hay mucha gente que utiliza el Transantiago, y en segundo lugar porque a la gente que no lo utiliza también les afecta, en el tráfico de las calles, en la productividad de las empresas, en los niveles de contaminación etc.

Se pretende informar a la ciudadanía de que el Transantiago sigue siendo un sistema deficiente para muchos y plantear que las reformas que se proponen no son suficientes, o que al menos merecen ser revisadas.

Las fuentes las elegí tratando de abordar todos los frentes del tema: usuarios, conductores, especialistas, empresarios, políticos y el gobierno. Descarté a un especialista en contaminación atmosférica y al Instituto de Física de la Usach, porque al principio quería poner en cuestión la disminución de la contaminación del aire y la acústica, pero pronto supe que habían bajado los índices de ambas y además entendí que abordar esos aspectos me alejaba del foco de la investigación.

No me pude contactar con Pedro Pablo Errázuriz, ministro de Transporte, ni con Patricio Pérez, coordinador del Transantiago. El argumento de sus encargados de prensa es que estaban demasiado ocupados en las negociaciones de los contratos con los

operadores del Transantiago. A ambos los llamé dos o tres veces por día hasta el martes 20 de diciembre (tres días antes de la entrega final del reportaje).

Las fuentes con las que me pude contactar son las siguientes:

1-. Representante de la empresa Alsacia-Express **1** (Lo entreviste en persona. No quiso referirse de manera oficial porque la empresa tuvo una tensa negociación con el ministerio hasta el 19 de diciembre).

2-. Representante de la empresa Alsacia-Express **2** (Lo entreviste en persona, y paso lo mismo que con el anterior).

3-. Germán Correa, creador del Transantiago y ex coordinador del Plan de Transporte Urbano del gobierno del ex presidente Ricardo Lagos (Lo entrevisté en persona)

4-. Louis de Grange, Dr. en transporte y especialista del Transantiago (Lo entrevisté en persona).

5-. Segundo Paredes González, conductor de la línea 405 (Lo entrevisté en persona).

6-. Silvia Vargas, usuaria de la línea 405 (La entrevisté en persona).

7-. Gustavo Hasbún, diputado UDI y presidente de la Comisión de Transporte de la Cámara de Diputados (Lo entrevisté en persona).

8-. Departamento de comunicaciones del Ministerio de Transporte (Lo entrevisté por teléfono y correo electrónico).

9-. René Cortazar, ex ministro de Transporte de la ex presidenta Michelle Bachelet (Lo entrevisté por correo electrónico).

10-. Patricio Madrid, periodista de la coordinación del Transantiago (Lo entrevisté por teléfono y a través de correo electrónico. Él habló a nombre del coordinador Patricio Pérez y me envió los datos y cifras oficiales del Ministerio de Transporte).

11-. Andrea Sierra, periodista de Pedro Pablo Kuczynski, ministro de Transporte (La entrevisté por teléfono).

Para reportear, además de las entrevistas, se utilizó documentación de prensa, desde el 2003 hasta este año, todo lo relacionado con el Plan de Transporte Urbano (PTUS) y el

Transantiago. Se reviso un estudio de la Universidad Católica, realizado por el Instituto de Estudios Urbanos. Leí la memoria anual de la empresa Express y otros estudios relacionados con el tema de transporte y del Transantiago.

El reportaje está orientado a un público general, porque a todos les afecta el Transantiago. Debería ir en la revista Sábado de El Mercurio, porque es un tema de interés humano. Se utilizó un estilo de narración que es más coherente con la estética y propuesta editorial de una revista. El caso de la usuaria y del chofer, son la excusa para presentar el conflicto y las posiciones al respecto. En la escritura se intenta aproximar el tema con la “calidez” de las historias, aparentemente menores, de dos personas que podrían ser cualquiera. Entonces se produce la identificación del lector, y eso es algo que busca un consumidor de revistas, encontrarse de alguna manera en los relatos, ser parte de esa realidad.

Usar las fuentes no identificadas de la empresa Express fue algo que me cuestioné éticamente. Pero decidí utilizarlas porque las declaraciones equilibraban las posiciones dentro del reportaje, la información que me dieron me parece valiosa y creí en ellos, sus argumentos para no querer salir nombrados me parecieron razonables.

En los talleres dictados en El Mercurio aprendí que el rigor es algo fundamental, tanto en el reporte como en la escritura. Los elementos narrativos del nuevo periodismo, aprendidos en diferentes cursos, también son algo que utilice para hacer más interesante el relato del reportaje en términos narrativos. Los criterios de diseño y el valor de la información gráfica también es algo que consideraré. Las consideraciones éticas siempre las voy a contemplar, muy temprano entendí que el único capital de un periodista es su credibilidad y el imperativo la honestidad con el manejo de fuentes, de la información y con los lectores.

Hay dos temas sobre los que se puede profundizar:

1-. En 2008 el Estado de Chile pidió 400 millones de dólares al Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Gustavo Hasbún me dijo que de esa deuda no se sabe nada y que él piensa que no se ha pagado nada. Germán Correa, que además ha trabajado como asesor del BID, dice que de no haberse pagado la deuda eso traería problemas internacionales a Chile. El Ministerio no respondió nada al respecto. ¿Qué paso con esa deuda?

2-. Cuando entrevisté a la gente de Alsacia-Express me dijeron que ellos creían que la negociación de sus contratos con el gobierno estaba atrapada porque sospechaban que Juan Pinto, ex empresario de las micros amarillas y actual controlador del 54% de las flotas de alimentadores de Santiago, hizo una oferta de plata superior de la de ellos. Lo interesante es que la plata extra se la estaría entregando la empresa de buses Mercedes, que con el Transantiago perdieron el monopolio como proveedor de buses, porque entró a competir la Volvo. ¿Será cierto?, ¿El gobierno está al tanto?, ¿Es irregular?

Respecto al diseño, en la portada quise hacer una ilustración porque el tema del Transantiago ha sido revisitado muchas veces en los últimos cinco años, por lo tanto era una forma de no ser reiterativo en términos visuales. El “espíritu” de mi reportaje tiene que ver con la sensación de incertidumbre y la angustia de los usuarios y conductores, independiente que en la práctica lo que se ponga en cuestión es la eficiencia de los cambios en los contratos, por lo tanto una ilustración me parecía apropiada, porque una foto gráfica la realidad, la infografía ordena, sintetiza y pone en relación datos, en cambio la ilustración da cuenta de eso que no es tangible, de lo abstracto. Los colores juegan con los tonos verdes de los buses, y los destacados y citas quieren resaltar aquello que me pareció más impactante o novedoso.

La reforma en los contratos del Transantiago:

### **Se asoma el fantasma de las micros amarillas**

No habrá boletos cortados, pero los operadores del sistema volverán a ganar según los pasajeros que lleven. El objetivo es controlar la evasión y hacer cumplir los tiempos de espera de buses para los usuarios. “Transantiago ha sido la peor política pública de los últimos 20 años”, dice René Cortazar, ex ministro de transporte. ¿Será suficiente con esta reforma?

*Por: Benjamín Aguirre Romero*

Que trabaje en Vitacura y viva en La Granja no importaría tanto si no se demorara casi dos horas en llegar a su destino. Que duerma, con suerte, cinco horas diarias no sería tan terrible si tuviera tiempo para tener pareja o ver a sus amigos. Que estudie auditoría de noche no sería tan agotador si no estuviera obligada a usar todos los días el bus troncal de la línea 405, el recorrido que más hace esperar a sus usuarios de todo el sistema de transporte. Silvia Vargas tiene 22 años y es una de las 500 mil personas -10 veces la capacidad del Estadio Nacional- que sufren las deficiencias de un Transantiago, que acorta sus vidas.

Son las 7:30 en el paradero de avenida 11 de Septiembre con Luis Thayer Ojeda de la comuna de Providencia. Pasan dos micros y nada, Silvia no puede subir. Recién a las ocho puede tomar un bus, y así es todos los días: “Estoy cansada, muy cansada, me levanto a las 6:00 y me acuesto a la una, o a las dos cuando tengo que estudiar. Los sábados tengo clases desde las 8:30 hasta las 12:00. El domingo es el único día en que me puedo despertar tarde. Siempre me quedo dormida: en clases, en la pega, en la micro y en todos lados. En el trabajo no me retan porque son dos minutos que cabeceo un poco”, sonríe unos segundos y vuelve a sus apuntes. En la noche tiene prueba.

La línea 405 es la peor evaluada por los usuarios de todo el Transantiago: su recorrido parte en Plaza Italia, sube por Providencia, Vitacura hasta Tabancura, de ahí enfila hacia avenida Las Condes para terminar en San Damián. Lo conflictivo de esta ruta es que pasa por los ejes transversales de la capital, donde se produce mayor congestión vehicular en horas punta; por las calles que este año se han convertido en el escenario de

múltiples marchas y manifestaciones. La 405 registra más de 7.600 bip!, con sus respectivos portadores, en un día hábil, a los que hay que sumar los evasores, que son alrededor del 20% -uno de cada cinco-. Sus usuarios se tomaron la calle 11 de Septiembre con Luis Thayer Ojeda el 10 de agosto pasado, para manifestar su repudio al funcionamiento del recorrido que, además, debe atender a todos los pasajeros que se bajan en el metro Tobalaba en dirección al oriente y que vienen en su mayoría desde el sector sur-poniente de la capital.

De acuerdo al plan operacional establecido por el Ministerio de Transporte los usuarios deberían esperar cinco minutos, a lo más, en la hora de mayor demanda. Silvia espera siempre por lo menos un cuarto de hora. A Express, la empresa que opera la línea 405, el Ministerio le descontó en agosto pasado 1.324 millones de pesos, por incumplimiento, en el total de sus recorridos, respecto a la frecuencia (cantidad de buses que deben ser despachados desde el terminal en una hora), la regularidad (intervalo de tiempo en la salida de esos buses) y el plan operacional (cantidad de kilómetros que tienen que recorrer y pasajeros que deben transportar).

“Tenemos problemas y nuestro servicio a veces es deficiente, pero el gobierno no nos ayuda. Sería razonable tener un terminal en Las Condes, pero el municipio no nos autoriza. Si tuviéramos un lugar en el Parque Bicentenario, con ocho buses estacionados, podríamos sacarlos en horas peak sin tener que cruzar Santiago entero, y estarían en cinco minutos en el punto conflictivo de 11 de Septiembre, donde empieza la Portada de Vitacura”, dice una fuente de la empresa Express.

Gustavo Hasbún, diputado UDI y presidente de la comisión de transporte de la Cámara, piensa distinto: “Los colombianos de Alsacia, que controlan Express, no tienen ningún interés, ningún compromiso. A ellos sólo les interesa generar utilidades en el corto plazo para luego retirarse y eso ha llevado a que presten un pésimo servicio, con prácticas antisindicales, con una falta de eficiencia que no es menor y con resultados operacionales bastante bajos”.

Silvia ya está en Vitacura con Vespucio, a pocas cuadras de su destino en la calle Pío XI, pero le queda mucho viaje. La congestión vehicular no permite que el vehículo “oruga” avance: “Lo bueno es que voy sentada, casi siempre tengo que viajar de pie, hoy tuve suerte. Esta micro es asquerosa, de verdad muy lenta, no tengo tiempo para nada, hace rato que no tengo pololo, entre tanto trabajo y estudio no alcanzan las horas”,

dice la contadora y estudiante de auditoría, que vive con su padre, jubilado por invalidez, con su madre, que es transportista escolar, y su hermana menor. En la tarde se irá directo a clases al instituto, que queda en Vicuña Mackenna. Llegará tarde como siempre. “Los pasajeros no sabemos qué hacen los políticos por mejorar las micros. Pienso que las autoridades se lavan las manos porque no usan el servicio”, agrega Silvia.

Desde la puesta en marcha del sistema, en febrero de 2007, las mejoras en el servicio son una realidad para la mayoría de los usuarios, que entre Metro y Transantiago, bordean los cuatro millones, gracias a la normalización de los recorridos y frecuencias. A un mes de que la revolución en el plan de transporte urbano de Santiago cumpla cinco años Louis de Grange, Dr. en Transporte explica: “Aunque sea un porcentaje chico el de gente que todavía está mal, esa porción representa a 500 mil personas, y eso es mucho. Por ejemplo, antes alguien que vive en Puente Alto se iba en micro a su trabajo y podía dormir en el trayecto. Ahora tiene que hacer tres transbordos, se demora más tiempo, y a veces tiene que pagar dos pasajes. Si a eso le sumas que las autoridades pasadas declararon gratuidad del boleto por varios días, hoy la población se siente con legítimo derecho, no digo que sea correcto, de no pagar su viaje porque considera que el servicio en algunos recorridos es pésimo”.

\*\*\*

El validador de la tarjeta bip! marca error en Vitacura con Las Catalpas. Una escolar vestida de jumper encoge los hombros.

“Pase mija, no se preocupe”, dice Segundo Paredes González, el chofer de ese bus 405, sin quitar la vista de la calle.

“El contrato te pone como conductor del sistema y nada más, quién pague no es nuestro problema. Hay que preocuparse de que el pasajero suba y que no sufra un accidente, pero es una preocupación más humana, no es tanto una obligación laboral. A nosotros nos asignan cierta cantidad de horas y cuando las cumplimos, se acaba la jornada. Ahora quieren que uno de nuevo obligue al pasajero a pagar, ahí nos va a pegar la gente, imagínese si le digo que no a alguien que no tiene cómo pagar”, dice Segundo.

Los empresarios del Transantiago ganan por kilómetros recorridos y de acuerdo a una demanda referencial, es decir, si se estima que una línea debe transportar mil personas



diarias, se le va a pagar por 900 personas, aunque lleve sólo a un pasajero en toda la jornada. Esto permite que algunos operadores tengan menos buses en las calles o que hagan “pasear” a su flota sin pasajeros a bordo porque, al no tener que detenerse en las paradas, alcanzan a acumular más kilómetros en un día.

“Tiene que haber una mayor fiscalización. Si el ministerio no hace su pega, por mucho que modifiquen los contratos, por mucho que eliminen algunos transbordos, por mucho que pongan término anticipado a las concesiones con algunas empresas por incumplimiento, mientras no exista fiscalización no va a mejorar el sistema”, dice el diputado Gustavo Hasbún.

Por eso Segundo no se preocupa de cuántos pasajeros suben o cuántos pagan. Él conduce, y aunque gana menos dinero que cuando manejaba las micros amarillas, está mucho más relajado y concentrado en su labor. Sabe de lo que habla, partió trabajando como chofer en 1980. Nunca lo han despedido. La 405 de Segundo va repleta a esa hora de la mañana. En el pasillo angosto hace calor y es imposible saber cuántos de esos pasajeros han validado su pasaje.

“Ese es el problema con este sistema de pago, la gente pasa nomás. En Pajaritos se instalan inspectores del ministerio a revisar con una maquinita. El otro día a una señora le dijeron que era una mentirosa, que no cargaba la bip! hace dos meses. Incluso hay tarjetas a las que nunca les han puesto plata, eso se debe a que al principio el sistema era gratis, la gente se acostumbró, ese fue el error más grande que cometieron”, explica Segundo Paredes.

La evasión es la deficiencia más grave del sistema, porque eso impide que se financie, y por lo tanto, que se incorporen mejoras en la infraestructura y el servicio, avances que exigen ampliar la inversión. El subsidio permanente determinado por la ley 20.378 es de 115 mil millones de pesos anuales y el subsidio transitorio, considerado en la misma ley, para 2011 es de 195 mil 345 millones de pesos.

Este año el déficit del Transantiago se redujo un 8,2% respecto del año pasado, pero la cifra sigue siendo alta: 25 mil 900 millones de pesos al mes. Esto es lo que el gobierno pretende cambiar con la reforma más severa que se haya hecho, en la historia del sistema, a los contratos con los empresarios.

“Lo que ocurre hoy en día es que un 65% del pago que reciben los operadores de buses es fijo, no depende de la cantidad de pasajeros que transporten. Esto ya les resuelve el negocio, tienen sólo un 35% variable. Los nuevos contratos, que invierten esa cifra y establecen un 70% variable y sólo un 30% fijo, presentan un incentivo mucho más fuerte para transportar a más gente y preocuparse de la validación de los pasajes”, explica Louis de Grange.

En marzo de 2007, René Cortazar asumió como titular del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones del gobierno de Michelle Bachelet. Se hizo cargo de la crisis por la implementación del Transantiago y hasta ahora ha sido el ministro que más tiempo ha permanecido en la cartera desde el inicio del sistema. Para él, la reforma en los contratos no es suficiente: “Creo que esta ha sido la peor política pública de los últimos 20 años. Uno de los errores del diseño original fue no haber contemplado un subsidio, considerando que el transporte público produce externalidades positivas, es decir, beneficios para todos los que viven en la ciudad, incluyendo los no usuarios. Es por ello que se justifica un impuesto que incentive el uso de este servicio. Aquí hubo problemas de diseño, implementación, e incumplimiento de los privados”.

A Segundo no le importa tener que esperar dos horas para ir al baño, o recibir los malos tratos de los usuarios evasores, pero le asusta que su salario vuelva a depender de las personas que lleve, siente que peligró la tranquilidad que ha alcanzado: “Sólo me preocupó de hacer bien mi pega, no existen las carreras, no hay competencia con otras líneas. Cuando estaban las amarillas, ganaba plata el que subía más pasajeros al bus, ahora no dependemos del boleto cortado, es mucho menos estresante”.

Germán Correa, ex administrador del Plan de Transporte Urbano (PTUS) y creador del Transantiago, piensa que obligar a los operadores a llevar pasajeros no va a significar un empeoramiento de la situación laboral de los conductores: “No es volver a las micros amarillas, tiene que asegurarse el salario de los choferes y dejar sólo un 30% variable. La presión tiene que estar en los empresarios. El chofer también va a querer llevar más gente, porque a fin de mes la parte variable de su sueldo va a ser mayor”.

Generar estímulos para que los usuarios validen el pasaje también es fundamental desde la perspectiva de Correa: “En este sentido, hay diferentes experiencias. En Chile, hace unos años, el boleto de la micro era un seguro de salud en caso de un accidente durante

el viaje. En otros países se realizan sorteos, en fin, hay diferentes mecanismos para incentivar que la gente pague”.

Gustavo Hasbún coincide con que la reforma tiene que ser integral y considerar todos los aspectos del problema: “Para mejorar el Transantiago lo fundamental es tener un sistema de control de flotas con un soporte tecnológico adecuado, rediseñar las mallas de recorridos y evaluar el transporte público en su totalidad. El déficit se puede disminuir, pero no solo obligando al empresario a subir gente a la micro. Lo más importante es la fiscalización, sin eso, casos como el de la 405 se van a seguir repitiendo”.

“Los operadores del Transantiago tenemos que asumir toda la inversión, buses, e infraestructura. A Metro le construyen todo, ellos sólo compran los vagones y pagan a sus trabajadores. Eso no es justo. Además, sentimos que se nos ha cargado la mano, el castigo no ha sido el mismo para todos los empresarios, el gobierno necesitaba un “chivo expiatorio” y ese ha sido la línea 405. Mientras no trabajemos en equipo y el Ministerio del Transporte no asuma parte de la responsabilidad en las deficiencias, con los cambios de contrato no va a mejorar el sistema”, dice una fuente de la empresa Express.

\*\*\*

En San Damián, comuna de Las Condes, el recorrido está vacío. Segundo Paredes enciende un cigarro mientras espera las instrucciones del supervisor. Tira la colilla y comienza su viaje de regreso a Plaza Italia. Está contento con la empresa Alsacia-Express. No le importa que no haya un terminal en el sector oriente porque si está enfermo del estómago el coordinador de su depósito le da permiso para pasar al baño en algún restaurante o gasolinera: “Manejar bien es lo único que me importa. Las opiniones de los políticos, del gobierno y de la gente, a mí no me interesan, al final uno igual tiene que trabajar, hay que soportar algunas cosas para pagar las cuentas”.

Silvia no sabe si cuando llegue al trabajo alcanzará a tomar desayuno, muchas veces no puede comer nada hasta la hora de almuerzo. Falta una semana para Navidad, está preocupada porque no ha comprado ningún regalo. El sábado en la tarde, siempre que no tenga que estudiar, se dará una vuelta por algunas tiendas, es su última oportunidad de conseguir algo para compartir el 24 en la noche: “No tenía idea que ahora los dueños

de buses van a ganar por la gente que transporten, ojala no quede la escoba de nuevo. Igual no creo que la 405 pueda ser peor. Lo único que quiero es que no me sigan quitando tiempo, que no me sigan echando a perder la vida”.

### **Los diez puntos clave de los cambios en los contratos**

- 1-. 70% de los ingresos que recibirán:** Será por pasajero transportado.
- 2-. Cambio al sistema troncal-alimentador:** Las antiguas zonas del Transantiago se fusionan.
- 3-. Calidad de servicio como foco del transporte:** Las empresas tendrán descuentos por mala gestión y atención a usuarios.
- 4-. Empresas se hacen responsables de la evasión:** Deberán buscar fórmulas para su control (zonas pagas, validadores, torniquetes).
- 5-. Más atribuciones fiscalizadoras sobre los buses:** El Ministerio contará con mayores facultades para evaluar las condiciones de los buses.
- 6-. Fin de zonas exclusivas de concesión:** Existirán zonas preferentes y no exclusivas. Permitirá generar una competencia controlada.
- 7-. Protección a los trabajadores:** Las concesionarias deberán entregar boletas de garantía de hasta 18 mil U.F. al Ministerio de Transportes.
- 8-. Renovación de flota:** Eliminación de los más de 800 buses "enchulados".
- 9-. Viajes cómodos:** Mejor diseño interior, inclinación de asientos, más agarraderas e iluminación interior.
- 10-. Más facultades:** La Coordinación de Transantiago podrá exigir mejoras rápidas y oportunas ante contingencias.

### **Las promesas no cumplidas**

#### **Eliminación de las micros “enchuladas”:**

En 2007 comenzó el Transantiago y el plan inicial proponía que todo estaría listo en 2011: los recorridos, la infraestructura y la renovación de la flota. El Ministerio de Transporte dice que quedan 800 buses enchulados y que sacarlos de circulación es uno de los principales desafíos del cambio en los contratos. Pero las cifras no coinciden, según Louis de Grange, Dr. en transporte, quedan entre dos mil y dos mil 500 buses “enchulados” y Gustavo Hasbún, diputado UDI, dice que hay empresas que tienen un 60% de ex-amarillas pintadas en sus flotas.

**Rediseño de la malla de recorrido:**

Para el 22 de octubre de este año debía estar listo el rediseño, pero sólo se ha implementado en algunos sectores. La reelaboración de las rutas es uno de los diez puntos centrales en los cambios de los contratos. Gustavo Hasbún piensa que los malos recorridos han sido parte importante del fracaso del sistema: “La malla original se impuso, fue inconsulta, es ineficiente y genera problemas como que después de doce de la noche hay calles sin ningún bus circulando y otras chicas que tienen tres recorridos que van vacíos”.

**Software de clase mundial:**

La empresa Sonda ganó la licitación y debía instalar toda la tecnología a bordo de los buses junto con desarrollar las aplicaciones que moverían a Transantiago. Eso incluía importar un software que permitiría monitorear a nivel central el funcionamiento de todo el sistema. Esto nunca ocurrió: “El 50% del fracaso del transporte público en Santiago es porque el soporte tecnológico no existe, nunca operó. El ministerio no tiene como monitorear la frecuencia, no hay sistema de control de flotas centralizado”, dice Gustavo Hasbún.