



Columna de opinión de Guillermo Soto, estudiante

Incentivos ante incidentes: Relación entre CMB y empresas del Transantiago

Hace poco fui a una visita, por un curso de la universidad, a la Dirección de Transporte Público Metropolitano (DTPM) en donde pudimos recorrer el Centro de Monitoreo de Buses (CMB). Tras una breve presentación sobre las tareas que se hacían en las instalaciones hubo un procedimiento que me llamó fuertemente la atención. Cada vez que se detectaba un problema con cualquiera de los buses de los operadores se les informaba a la brevedad. Luego se podían dar dos escenarios: (i) la empresa tomaba acciones para corregir el problema pudiendo o no arreglarlo; o bien, la más insólita, (ii) lo ignoraba por completo. Si bien existen multas asociadas a irregularidades en la operación, estas parecen ser muy bajas en comparación al peso de los indicadores mensuales de regularidad y frecuencia. Esto se observa en que, por ejemplo, varios operadores tardan más de 3 horas en retirar sus buses en panne, revelando que no está dentro de sus prioridades el solucionar estos problemas con prontitud.

Yo me pregunto ¿Cómo es posible que a casi 8 años de inaugurado el Transantiago, aun con las herramientas avanzadas que tiene el Estado para fiscalizar activamente el desempeño de los operadores, no se hayan implementado castigos económicos a las empresas que reiteradamente no respondan, en un tiempo razonable, ante irregularidades en su operación? ¿Será que el nivel de servicio, en cuanto a la recuperación de incidentes, tiene que depender de la buena voluntad de las empresas que lo administran?

Si algo hemos aprendido en estos años que lleva en operación el sistema es que los contratos juegan un rol muy importante en el desempeño y nivel de servicio que ofrecen las empresas de transporte. Por ejemplo, recién con la incorporación de índices que castigaban el incumplimiento de las frecuencias y regularidades programadas se logró que las empresas mejoraran su nivel de servicio, disminuyendo demoras y tiempos de viaje de los usuarios. El problema es que estos indicadores de desempeño tienen efecto recién en el mediano plazo, ya que influyen en los ingresos mensuales de las empresas, y no en el día a día de la operación.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que el CMB monitorea la operación minuto a minuto de los buses del Transantiago, el cual cuenta con poderosas herramientas de

análisis capaces de seguir vía GPS el servicio de cualquier bus en tiempo real. Si las empresas no toman medidas para corregir los problemas informados, entonces el rol del CMB se reduce al de simplemente observar la operación, sin poder hacer nada en el corto plazo para mejorarla.

Esto significa una pérdida de recursos importantes para el Estado, tanto en horas-hombre por parte de sus empleados públicos, como en equipo y mantenimiento. Pero tal vez más importante aún es el daño político de la imagen del Transantiago, que a ojos de los usuarios afectados seguirá recibiendo una mala evaluación, ya que a fin de cuentas son ellos quienes pagan con su tiempo los desconocimientos de los problemas de parte de los operadores.

Hay que reconocer que se han hecho esfuerzos por mejorar las relaciones con las 7 empresas del Transantiago al, por ejemplo, incorporar personal de los centros de control de flota (COF) a los puestos de trabajo del CMB. Estos reportan directamente a sus empresas los incidentes que afectan la operación de sus servicios y proponen medidas para abordarlos. Si bien esto ha significado un avance en este ámbito, son solo dos las empresas que han adoptado esta política, por lo que aún se debiera extender a las cinco restantes.

Finalmente, debemos recordar que las empresas de transporte público debieran mostrar un interés real en mejorar su operación diaria ya que los índices que regulan su pago se calculan a partir de los promedios diarios en todos sus servicios. Para abordar este problema propongo una modificación contractual que faculte al CMB a impartir castigos dirigidos a las empresas que reiteradamente se nieguen a implementar medidas correctivas a la operación irregular de sus servicios. Con estas multas se apuntaría a alinear los incentivos mensuales (frecuencia y regularidad) con los de la operación diaria del sistema.

Al incorporar castigos a las empresas que no reaccionen frente a problemas de operación se les estará incentivando a tener una mirada menos cortoplacista en cuanto a la minimización de costos, lo que a su vez les traerá beneficios por mejoras en sus índices de desempeño. Es una medida que debiese empoderar y hacer más relevante el rol CMB de la DTPM logrando así tener una visión más global del sistema de transporte público, por sobre una local de cada operador.