

## PERÍODO LEGISLATIVO 2006 – 2010

### COMISIÓN INVESTIGADORA ENCARGADA DE ANALIZAR LOS ERRORES COMETIDOS EN EL PROCESO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN TRANSANTIAGO

Acta de la 19ª sesión celebrada el miércoles 12 de septiembre de 2007, de 11:07 horas a 14:00 horas.

---

#### **SUMARIO:**

Se recibió nuevamente al Presidente y al Gerente General del Administrador Financiero del Transantiago, señores José Manuel Mena y Enrique Méndez, respectivamente.

#### **ACUERDOS ADOPTADOS POR LA COMISIÓN**

1.- Efectuar una sesión especial el día jueves 4 de octubre del presente año, a fin de recibir nuevamente al Presidente y al Gerente General del Administrador Financiero del Transantiago.

2.- Enviar un oficio al Ministro de Transportes y Telecomunicaciones a fin de solicitarle se sirva remitir una copia de la carta que el Administrador Financiero del Transantiago le enviara en respuesta al informe emitido por la Fundación Chile.

3.- Enviar un oficio al Banco del Estado a fin de solicitar se informe quienes fueron los asesores públicos o privados, que recomendaron a dicha institución su ingreso al Administrador Financiero del Transantiago.

**I. PRESIDENCIA:** Se inicia la sesión, presidida por el Diputado Patricio Hales Dib.

Actúa como Secretario de la Comisión el señor Juan Pablo Galleguillos Jara y como abogado ayudante el señor Rafael Ruz Parra.

#### **II. ASISTENCIA:**

Asisten además los siguientes señores Diputados miembros de la Comisión:

Allende, doña Isabel;  
Cristi, doña María Angélica;  
Melero, don Patricio;  
Monckeberg, don Cristián;  
Montes, don Carlos;  
Nogueira, doña Claudia;  
Olivares, don Carlos;  
Rubilar, doña Karla;  
Sule, don Alejandro, y  
Uriarte, don Gonzalo.

En reemplazo de los Diputados señores Burgos y Farías asisten los Diputados señores Jiménez y Latorre. También concurren los

Diputados señores Accorsi; Burgos e Insunza; el Presidente y al Gerente General del Administrador Financiero del Transantiago, señores José Manuel Mena y Enrique Méndez, respectivamente.

### **III. CUENTA:**

El señor **GALLEGUILLOS** (Secretario de la Comisión) informa que se han recibido los siguientes documentos:

1.- Comunicación del Comité Demócrata Cristiano, mediante la cual informa que el Diputado señor Jorge Burgos será reemplazado en la presente sesión por el Diputado señor Juan Carlos Latorre.

2.- Comunicación de la Bancada de Diputados del Partido por la Democracia por la cual informa que el Diputado señor Farías será reemplazado por el Diputado señor Jiménez.

3.- Un oficio de la Municipalidad de La Florida, por el que informa respecto de su participación en el diseño, puesta en marcha y ejecución del Plan Transantiago.

### **IV. ACTAS:**

Las actas de las sesiones 14ª, 15ª y 16ª, se dan por aprobadas por no haber sido objeto de observaciones.

### **V. ORDEN DEL DIA**

Se recibió nuevamente al Presidente y al Gerente General del Administrador Financiero del Transantiago, señores José Manuel Mena y Enrique Méndez, respectivamente.

La versión de la sesión consta en acta taquigráfica que se anexa.

Por haber cumplido con su objeto, se levanta la sesión a las 14:00 horas.

**PATRICIO HALES DIB**  
Presidente de la Comisión

**JUAN PABLO GALLEGUILLOS JARA**  
Secretario de la Comisión

## COMISIÓN INVESTIGADORA DEL PLAN TRANSANTIAGO

Sesión 19ª, celebrada en miércoles 12 de septiembre de  
2007,  
de 11.06 a 13.49 horas.

### VERSIÓN TAQUIGRÁFICA

Preside el diputado señor Patricio Hales.

Asisten las diputadas señoras Isabel Allende, María Angélica Cristi, Claudia Nogueira y Karla Rubilar, y los diputados señores Enrique Accorsi, Jorge Insunza, Tucapel Jiménez, Cristián Monckeberg, Carlos Montes, Juan Carlos Latorre, Carlos Olivares, Alejandro Sule y Gonzalo Uriarte.

Concurren como invitados los señores José Manuel Mena y Enrique Méndez, presidente y gerente general del Administrador Financiero del Transantiago, respectivamente.

### TEXTO DEL DEBATE

El señor HALES (Presidente).- En el nombre de Dios y de la Patria, se abre la sesión.

Las actas de las sesiones 14ª, 15ª y 16ª se dan por aprobadas, y quedan a disposición de las señoras diputadas y de los señores diputados.

El señor Secretario va a dar lectura a la Cuenta.

*-El señor Galleguillos (Secretario) da lectura a la Cuenta.*

El señor HALES (Presidente).- Sobre la Cuenta tiene la palabra el diputado Carlos Montes.

El señor MONTES.- Señor Presidente, solicito una copia del oficio de la municipalidad de La Florida.

El señor HALES (Presidente).- Se le entregará una copia señor diputado.

Señor Secretario, por favor, haga ingresar a nuestros invitados.

*-Ingresan a la Sala los invitados.*

El señor HALES (Presidente).- En nombre de la Comisión, les doy la bienvenida.

Les informo que sus asesores los pueden acompañar, pero se tienen que comportar conforme a las instrucciones indicadas.

El señor LATORRE.- Señor Presidente, reitero una preocupación de alrededor de cuatro millones de chilenos que viven en Santiago. Han sufrido situaciones muy complejas y no pueden entender que al cabo de todo este proceso se siga insistiendo por parte de los representantes del AFT que han cumplido con el contrato que obliga a entregar servicios. Ellos dicen relación con la validación del medio de pago y el sistema de

gestión de flota para los efectos de asegurar frecuencias y servicios adecuados. En dos oportunidades les han cursado multas de cinco millones de dólares.

Cómo explican que, según ustedes, hayan cumplido el contrato y, sin embargo, no apelaron a las multas. Sean más precisos, por favor. El día que se inició Transantiago no había gestión de flota ni validación de medio de pago. No quiero que expliquen lo que pasó después, sino al inicio, cuando los servicios contratados no funcionaban. Sobre el particular, quiero alguna referencia de parte del AFT.

El señor HALES (Presidente).- Señor diputado, la modalidad que tenemos instaurada, por acuerdo de la Comisión, se cumple de la siguiente manera: usted pregunta durante cinco minutos. Al término de ese período le responden los invitados. Después de eso, viene la posibilidad de tres minutos adicionales, si es que lo considera necesario, para hacer nuevas preguntas o contra preguntas, como lo intenta hacer ahora. Los primeros minutos son acumulados, por lo que le pido celeridad.

El señor LATORRE.- Gracias señor Presidente.

¿Están en condiciones de entregar a la Comisión información respecto a los montos que ha invertido el AFT para garantizar la implementación de los servicios?

¿Tiene una cifra aproximada de la inversión que lleva cada bus?

¿Cómo se aplica la tarifa a cada bus por concepto del servicio que, teóricamente, la implementación le está prestando?

¿Por qué durante el año pasado, en reiteradas oportunidades, se nos dijo que esto estaba en condiciones de funcionar, incluso, desconociendo o, por lo menos, sin darle mayor importancia al informe de la Fundación Chile que señalaba sus preocupaciones respecto del funcionamiento, específicamente, a la validación del medio de pago?

¿Por qué se descalificó este informe? ¿Por qué no se informó al Ministerio y al ministro de la época de estas situaciones que podían afectarlos a ustedes en el funcionamiento de todo el sistema de validación del medio de pago? ¿Por qué en octubre de 2006 declararon a la opinión pública que los validadores estarían instalados en las fechas estipuladas?

El señor HALES (Presidente).- ¿Podría aclarar la última pregunta, señor diputado?

El señor LATORRE.- Básicamente, se refiere al informe de la Fundación Chile, en el sentido de que, mediante un estudio ampliamente conocido por la opinión pública, los validadores no alcanzarían a estar instalados en todos los buses. Sin embargo, cuando el Ministro Espejo hizo estas consideraciones, el AFT

expresó que esto les afectaba injustamente a ellos por una situación que la tenían controlada. Entonces la pregunta es: ¿por qué se descalificó el informe de la Fundación Chile? ¿Por qué no se informó al ministro sobre esta situación y en qué se basaron para declarar a la opinión pública que los validadores estarían instalados en las fechas estipuladas, es decir, en octubre de 2006?

El señor MENA.- Señor Presidente, quiero manifestar nuestra disposición de entregar los antecedentes que permitan, a partir de los hechos, responder las consultas e inquietudes a fin de visualizar el problema que aquí existe.

Quiero indicar dos elementos antes de responder.

Ayer hicimos una exposición amplia en la cual centramos básicamente la mirada respecto de lo que hoy es la problemática de nuestro ámbito de trabajo y responsabilidad. De ninguna manera, hemos planteado que este proyecto no sea exitoso. El Transantiago ha sido una iniciativa con múltiples problemas que todos conocemos.

Asimismo, señalar que el AFT ha cumplido a la altura de lo que son nuestras expectativas. Hemos tenido dificultades y planteado el origen de ellas, pero lo que queremos es hablar a partir de hechos.

Según artículos de prensa que hemos visto, entendemos que algunos integrantes de la Comisión han planteado juicios acerca de lo que fue nuestra exposición, pero -repito- queremos hablar de hechos y no de juicios, porque no nos corresponde; por lo tanto, nuestra disposición es dar a conocer elementos y hechos que nosotros conocemos. Esperamos que estos sean suficientes para responder sus inquietudes.

El señor MÉNDEZ.- Respecto de las consultas del diputado Latorre, quiero afirmar lo siguiente.

Hace un planteamiento sobre multas y ausencia de apelación y cómo se entendería ello si el AFT ha dicho tener un alto grado de cumplimiento del contrato, cuestión que es efectiva, particularmente, en la gestión de pago. En realidad, el AFT sí ha hecho uso de todos los mecanismos contractuales con solicitud de reconsideración de cada uno de los procesos de multa iniciados por el Ministerio. Hay un procedimiento claramente establecido que tiene distintos niveles de revisiones, apelaciones y reconsideraciones, y hemos hecho uso de todos ellos en su debido momento. Distinta es la situación del cobro de boletas de garantías, las cuales no pasan por ese proceso y tienen un tratamiento diferente. Efectivamente, se han cobrado cuatro de ellas y podrían ser a las que hacía mención el diputado Latorre. Dos guardan relación con el inicio de operación al que usted se refería a principios de febrero: el inicio de la etapa de régimen, de cobro.

Efectivamente, nosotros habíamos hecho ver que estábamos en condiciones de iniciar el proceso de cobro con tarifa integrada tal cual lo requiere el contrato desde el día uno de la etapa de régimen, que se fijó para el 9 de febrero. A pocos días de iniciar este cobro, era evidente el grado de confusión masiva que iba haber durante los primeros días de este proceso. Si ustedes recuerdan, partir con el nuevo sistema involucraba, entre otras cosas, rediseñar totalmente las mallas de recorridos. Se empezaron a aplicar recorridos absolutamente diferentes a los del día anterior; los buses que servían ciertos recorridos en un extremo de la ciudad tenían que trasladarse en la noche a otro lugar, establecerse en otros terminales y dar un servicio totalmente nuevo. El desafío era de tal magnitud que no sólo se previó en ese entonces que iba haber una confusión tremenda para los usuarios, sino también para los propios operadores. Así se demostró que durante los primeros días había confusión, incluso en los servicios o recorridos que tenían que realizar algunos de ellos.

Frente a esta situación, el directorio del AFT optó por someter a consideración de la autoridad que no fuéramos parte de este caos inicial, al menos por un lapso breve, si mal no recuerdo, tres días. ¿Qué significa esto? Que la situación iba a ser muy compleja, lo mismo que las demandas del sistema.

Cabe recordar que, debido a la alta incidencia de manualidad en ese entonces porque había muy pocos terminales con tecnología para hacer los procesos automáticos de descarga de información a los validadores, teníamos que ir todas las noches centenares de personas a todos los terminales a revisar cada uno de los validadores, descargar la información y asegurar que tuvieran los horarios correctos para el buen funcionamiento del sistema. Conscientes de que, al menos, la primera noche no iba haber disponibilidad de buses porque se trasladaban de un lugar a otro y de que la segunda noche íbamos a estar reconociendo terreno, lugares, con cambios de terminales entre un día y otro, se optó por esta medida sana, que el AFT asumió, bien justificada, cual es ofrecer esos días de gratuidad, a costo del AFT, para asegurarse de que íbamos a tener las medidas y los días necesarios para mejorar nuestro sistema, desde el punto de vista operativo y real.

El 8 de febrero, a dos días del inicio de la etapa de régimen, se hizo esta propuesta a la autoridad. Se le dijo que se consideraba conveniente destinar tres días para las pruebas de plena carga de todos los sistemas relacionados con la gestión de carga y uso que tiene Transantiago y, dentro del contexto de confusión que preveíamos que podría ocurrir en estos tres días, decíamos que, además del caso de los alimentadores, que eran los más complejos y los que

tenían mayor diversidad geográfica en ese caso, estábamos dispuestos a que fuera de una semana la gratuidad inicial. Una semana para el caso de los alimentadores, tres días para el caso de los troncales. Metro, que era conocido, no obstante estar bajo nuestra tecnología de tarjeta bip y cobro, se cobraba desde el día 1 porque considerábamos que no estaba sujeto a riesgo de confusión y cambio.

Ésa fue la propuesta.

¿Qué ocurrió? Lamentablemente, el martes 13 - y eso en honor a su fama-, a eso de las cuatro de la mañana, que era el primer día en que iba a empezar el cobro real, habiendo ya pasado los tres días iniciales en que habíamos dado gratuidad, tomé conocimiento de que en un par de terminales había problemas con un error humano de parte de nuestra gente, de parte de la gente del operador tecnológico, que cuando estaba en el proceso de actualización, que era como dije, en muchos casos manual, pues iban con una especie de computador portátil conectándose a cada bus porque no estaba toda la tecnología a disposición, ya que eran terminales precarios.

En una de esas situaciones se detectaron algunos computadores portátiles que tenían información errónea, que fue traspasada a los buses, lo que implicó el riesgo de que éstos iban a salir a la calle y cobrar con una tarifa que podría ser la equivocada o, peor aún, la tarifa correcta, pero no iban a integrar, cuando estuvieran dentro de la ventana de tiempo de 90 minutos, si venían de otro bus y subían le podría cobrar igual.

Conscientes de que ésa iba a ser la introducción al público de lo que era la tecnología bip, inmediatamente se reaccionó, se aisló el problema y se dio orden, en esos terminales específicos, de que salieran esos validadores inutilizados. Como se hacía de una manera muy precaria, en que había, literalmente, un cambucho, bastante digno, pero cambucho al fin, se les dispuso para aislar el problema.

Sin embargo, a eso de las cuatro y media o cinco de la mañana, me confirman que Murphy se presentó nuevamente y ¿qué es lo que pasó? Que los propios operadores, los choferes, sacaban los cambuchos porque estaban conscientes de que era el primer día de pago.

A esas alturas, la empresa tomó la decisión de hacer partícipe inmediatamente a la autoridad de esta situación para plantearle una solución de emergencia, la cual era no arriesgar desvirtuar el medio de pago en su primer día.

Por lo tanto, el AFT está dispuesto a asumir, a su propio costo, el error potencial que podría provocar esto y, por consiguiente, consideramos que en 24 horas reparábamos esta situación y no habría más

problemas. Por ello, proponemos extender la gratuidad en 24 horas.

La autoridad escuchó, se dio cuenta de la magnitud del problema, que ya era latente en otros ámbitos de Transantiago, y dijo: "Bien, pero no me basta un día, porque yo ya no quiero correr más riesgos y, por lo tanto, más allá de un día yo le solicito que me lo alarguen en 2 días adicionales para los alimentadores y 4 días para los troncales."

El AFT accedió a ello, así se hizo, una vez terminado el período de gratuidad, de ahí a la fecha, el sistema aprobado es sumamente sólido y ha operado correctamente, las tarifas integradas han operado, los problemas cada vez se han ido disminuyendo desde el punto de vista de la tasa de reclamo, que es sumamente baja y los análisis independientes que se han hecho sobre el sistema corroboran su fortaleza.

Ahora bien, ¿por qué todo esto? Guarda relación con dos de sus preguntas.

Las dos boletas de garantía se usaron en parte de pago de esa gratuidad. En el fondo, el costo de las boletas de garantía, más un monto adicional, sumaban la totalidad de pérdidas de ingreso del sistema que el AFT comprometió reponer de manera de no afectar al sistema y, con ello, cumplimos los dos objetivos.

Primero, garantizar que no iba a tener un efecto adverso en las finanzas del sistema y en los equilibrios económicos. Y segundo, no generar una fuente de estrés adicional a la población, especialmente en el momento en que se enfrentarán por primera vez con la nueva tecnología de pago. Así fue como operó esto y el tiempo nos dio la razón, pues el sistema funcionó correctamente, una vez terminado el período de gratuidad. Como dimos a conocer ayer, la tarjeta Bip ha sido uno de los elementos más valorados por los usuarios del Transantiago.

No voy a hacer referencias respecto de los fondos invertidos por el AFT en aplicar las tarifas que se cobran por buses. Creo que es una información que discutiré con el directorio en caso de que proceda a entregarla.

El señor LATORRE.- ¿Ni siquiera nos va a decir lo que se invierte por bus?

El señor MÉNDEZ.- Señor diputado, esa información es de conocimiento público. Es una cifra estimada entre 18 y 20 mil dólares en equipamiento por bus. Las tarifas son públicas, porque son parte de los documentos que conforman las bases de licitación. Son conocidas, por lo mismo, cualquier oferente, de cualquier licitación, hubiese tomado en cuenta para ofertar. En consecuencia, no tenemos ninguna incidencia sobre la estructura tarifaria.

Con respecto al informe de la Fundación Chile, efectivamente, en abril de 2006 hubo un informe de asesores del ministerio -de la Fundación Chile- bastante amplio, detallado y privado, pero no tuvimos copia de él. Sin embargo, en este caso

específico, una vez que el Ministro de Transportes hizo pública la decisión de postergar el inicio de Transantiago y nos dio cuenta de ello, agregó que la decisión fue aparentemente sustentada en parte importante por la documentación que entregó dicha fundación. Hasta ese entonces, no teníamos conocimiento de su existencia y el ministro, gentilmente, en aquella reunión, donde estábamos siendo informados de esta situación, nos permitió revisarlo y darle a conocer nuestras conclusiones, a través de una carta formal, un par de semanas después.

En nuestra opinión, el documento contenía fallas metodológicas, demostró desconocimiento del estado del proyecto, sustentó supuestos erróneos que llevaron a contradicciones con las mismas bases de licitación y contradujo conclusiones de informes paralelos realizados por otros asesores al propio ministerio en igual fecha.

La comunicación al ministro fue bastante extensa y detallada, suma cada una de las afirmaciones del estudio de Fundación Chile. Un extracto de la carta del ministro, indudablemente no hay tiempo ni paciencia para escuchar todo el documento, dice lo siguiente: "La revisión detallada de la información contenida en el estudio preparado por la Fundación Chile denominado "Diagnóstico y asesoría a la gestión de proyectos tecnológicos del sistema de transporte público", permite concluir que esto refleja desconocimiento y desactualización sobre el estado real de avance del proyecto. Además, contiene errores conceptuales sobre la base de los cuales pretende sustentar que la fecha de inicio del proyecto, establecida para octubre 22 de 2006, debe ser desplazada a julio de 2007". Eso es interesante, por cuanto el informe no concluía en febrero, sino en julio de 2007.

"Se hace especial referencia al hecho que en base a supuestos adoptados por los autores del mismo estudio, se estipula la necesidad de tener que aplicar más de 120 horas hombre para realizar la instalación de cada bus, lo cual, junto con otros supuestos, como asumir una limitación arbitraria de un máximo de 108 trabajadores por turno, que puede ser capaz de reclutar y administrar efectivamente el AFT, permite a los autores del estudio concluir que el plazo mínimo posible para la instalación de los buses es, en todo caso, superior a 11 meses y medio, precedido de dos meses adicionales de planificación."

"Lo anterior, no sólo cae en contradicción frontal con las propias bases de licitación, sino también con los proyectos definitivos entregados por el AFT y aprobados por Transantiago, que contemplan un plazo máximo de 4 meses para la instalación y prueba en los buses."

"Refuerza lo anterior, el que quien dice fundamentar su decisión en la postergación de Transantiago en el informe de Fundación

Chile, hace caso omiso de la conclusión principal del documento, al anunciar que Transantiago iniciará operaciones en febrero, en vez de julio, que es lo concluido por Fundación."

"Respecto a las 156 observaciones de la Fundación Chile, que sería el sustento del texto presentado sobre anomalías y atrasos en el proyecto, también resulta inexplicable que prácticamente la mitad, 73 de las 156, corresponden a observaciones formuladas en noviembre de 2005- quiero hacer hincapié en eso, estaban repitiendo información que habían realizado en noviembre, que aparecían en un informe de mayo, y esas sumaban 73 de un total de 156- y que fueron todas respondidas por el AFT a Transantiago el 28 de noviembre, sin haber tenido objeción alguna a dicha respuesta. No obstante, tenemos el agrado de anexar esta respuesta a cada uno de los 156 puntos, que permite...", y ahí va un anexo.

Esa fue nuestra visión del informe, un informe privado que nos permitieron compartir y que nosotros...

El señor HALES (Presidente).- El diputado señor Montes le pide una interrupción, señor Méndez.

Tiene la palabra el diputado señor Carlos Montes.

El señor MONTES.- ¿Tenemos copia de esa carta del ministro, señor Presidente?

El señor HALES (Presidente).- No, señor diputado.

El señor MONTES.- ¿Podemos solicitarla, señor Presidente?

El señor HALES (Presidente).- Señor Secretario, solicite esa información a quien corresponda.

Tiene la palabra el diputado Juan Carlos Latorre.

El señor LATORRE.- Señor Presidente, lamentablemente no dispongo de todo el tiempo que quisiera, pero voy a ser bastante provocativo en mi réplica.

8  
¿Debo entender que ustedes comunicaron el día al ministerio, que tenían ciertas dificultades para garantizar el servicio a partir del día 10, y eso conllevaba pedir al ministerio ciertas consideraciones con ustedes respecto del servicio que iban a dar? O sea, el día 10, cuando se inicia Transantiago, ustedes no estaban ofreciendo gestión de flota, escasamente un mecanismo que no era tecnológico para establecer el número de buses que supuestamente salían de los terminales, por cuanto, una vez que lo hacían, a dos cuadras perdían el control del bus, y, además, no había validación del medio de pago, el cual

entró en crisis el día 13. Luego, en el inicio del Transantiago, el AFT no estaba cumpliendo ninguno de los servicios para los cuales había sido contratado. En mi opinión, eso fluye de lo que ustedes han reafirmado ante esta Comisión.

Ahora bien, ustedes dicen que eso generaba una cierta exigencia de gratuidad que estaban dispuestos a asumir con cargo al AFT. Sin embargo, hoy, especialistas señalan que el hecho de que se haya aplicado demanda referencial y no efectiva ha significado para el sistema una pérdida aproximada de 45 millones de dólares sólo en el inicio del sistema. Ese costo claramente lo han asumido ustedes. Por lo tanto, ¿reconocen definitivamente que no cumplieron con lo que se les había contratado para el inicio del Transantiago, a partir del 10 de febrero?

El señor HALES  
(Presidente).- Tiene la palabra el señor Méndez.

El señor MÉNDEZ.- Señor Presidente, permítame hacer un comentario que puede ser replicado con otros elementos que, a nuestro parecer, son parte de la preocupación de la Comisión y que tienen que ver con las opiniones técnicas que vemos en diferentes informes. En ocasiones -en este caso, en el informe al cual nos hemos referido- esos informes tienen visualización y una opinión técnica diferente a la que otros expertos presentan sobre el mismo punto. Esta ha sido una de las grandes dificultades de este proyecto.

Respecto del informe de la Fundación Chile, nuestro ánimo no es decir que fue inadecuado haber postergado hasta febrero, porque la historia ha demostrado muy bien que esa era la decisión correcta, sino que algunos elementos fundamentales de decisión estén basados en opiniones técnicas que sólo son una de las partes y en las cuales, cuando entramos al análisis técnico, vemos que hay opiniones absolutamente distintas. Repito, esa ha sido una de las dificultades del proyecto. Por ejemplo, en el caso del *clearing*, conocimos una opinión técnica desconocida para nosotros, porque se trataba de la validez de algunas asesorías del Ministerio, pero que finalmente fueron resueltas por terceros y acordadas mutuamente, las cuales generan la confiabilidad del sistema finalmente, es decir, le entregan una respuesta que permite que el sistema avance en la toma de decisiones.

Quiero enfatizar que la situación de tener opiniones técnicas diferentes, que se ha dado en varios puntos, ha llevado a una cierta inmovilidad en algunos casos. Nuestro directorio, al asumir que esas situaciones eran permanentes, fue activo para intentar despejar ese tema. La propuesta siempre fue planteada a la autoridad. En mi caso, como presidente del directorio, impulsé a que toda la institucionalidad

involucrada dispusiera de técnicos, acordados mutuamente, que permitieran dirimir las situaciones que llevaban a la inmovilidad. Tanto es así que, en el caso del *clearing*, la auditoría de Ernst & Young permitió destrabar esas situaciones. Incluso, para efectos del contrato que hoy está en vías de renunciar con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, un punto esencial ha sido establecer una instancia técnica que ambas partes validen como adecuada y cuya opinión sea resolutoria, de manera que no tengamos un entrampamiento. De hecho, nuestra responsabilidad ha sido buscar la forma de que el proyecto avance y se solucionen los problemas. Una de las formas para lograrlo es generar esa instancia que no se encontraba establecida en los contratos iniciales, porque esa situación no se había previsto. Hoy eso habría generado soluciones en menor tiempo.

El señor HALES (Presidente).- Para plantear un asunto de Reglamento, tiene la palabra el diputado Jorge Insunza.

El señor INSUNZA.- Señor Presidente, pido que, en lo posible, cuando a los representantes del AFT se les formule una pregunta directa, su respuesta también lo sea. El diputado Latorre hizo una pregunta fundamentada, y sólo cabía contestar un sí o un no. Sin embargo, lo que escuchamos fue, a mi modo de ver, una respuesta evasiva. Por eso, para la fluidez de la Comisión y la transparencia que merece la opinión pública en esta materia, pido a nuestros invitados que a preguntas directas haya respuestas directas.

El señor LATORRE.- Señor Presidente, debo entender por la respuesta que nos dan que no funcionó el sistema a partir del 10 de febrero. No puedo entender otra respuesta a partir de lo que aquí se ha dicho.

Me gustaría escuchar un comentario respecto a qué puede hacer un ministro si dos días antes de la puesta en marcha del sistema le avisan que éste no va a funcionar.

El señor MÉNDEZ.- Señor Presidente, lamento la confusión creada. Iba a responder la pregunta del diputado Latorre, pero no alcancé a hacerlo porque intervino el diputado Insunza.

Ahora bien, se me pregunta sobre la demanda referencial y no efectiva, y sobre lo ocurrido el 10 de febrero.

En cuanto a la primera pregunta, la demanda referencial es mayor que la efectiva y eso genera un costo para el sistema en la medida en que se paga por una y no por el uso real de la tarjeta bip. Quien toma la decisión de usar una u otra es la autoridad. Nosotros no somos parte de esa decisión.

En términos de las consideraciones que pudiera hacer la autoridad, más de una vez dijo que era la confiabilidad del sistema de *clearing* para efectos de pasar a una demanda de uso efectivo, de demanda real. Desde el día uno, el AFT le dijo que el sistema *clearing* operaba correctamente de

acuerdo a los estándares exigidos por el proyecto. Desde el día uno, diciembre del año pasado, el AFT, insistente y majaderamente, le dijo a los concesionarios, en presencia de autoridades ministeriales: "Señores, febrero se acerca cada vez más y dado que ustedes públicamente señalan que no quieren un *clearing* de verdad, sino uno referencial, porque no les da la confianza suficiente, les damos la opción de elegir un auditor independiente, ustedes ponen los términos de referencia para que les dé la tranquilidad de si sirve o no, pero tomemos la decisión basados en hechos objetivos."

Sin embargo, pasó diciembre, enero y todavía no había respuesta. El AFT seguía insistentemente previendo que iba a ocurrir un problema y que al llegar a febrero nos iban a decir que no estaban las confianzas. Dicho y hecho, así ocurrió.

Fuimos más allá, le dijimos a los operadores que les financiábamos la auditoría independiente de con quién quisieran y de la forma que quisieran, pero tampoco lo aceptaron. A fines de marzo, una vez que vimos que no había esperanza insistir por esa vía, tomamos la decisión de ubicar a una empresa de altísimo prestigio, que no tuviera ninguna relación con ningún socio ni con el AFT para que hiciera esa auditoría, cuyos resultados debían ser de conocimiento público. Elegimos a Ernest & Young, que ratificó que el sistema opera como es debido. En base a eso, el Ministerio dijo que ahora se iba a aplicar el pago por uso y no por demanda referencial. Por lo tanto, esas decisiones han sido ajenas al AFT, y si hay algo en lo que sí fuimos muy insistentes fue en acelerar los procesos que dieran las garantías de que el *clearing* funcionaba y que no eran correctos los cuestionamientos públicos que reiteradamente se hacían, ya que no se basaban en hechos, sino en percepciones o voluntades.

Eso es lo que puedo responder respecto de la elección entre demanda referencial y demanda efectiva.

En cuanto a lo que sucedió el 10 de febrero, puedo señalar que estábamos en condiciones de operar a partir de ese día. ¿Qué fue lo que pasó, entonces? Se hizo un análisis frío de la situación y constatamos que estábamos ante una realidad incuestionable: la noche previa al inicio del Transantiago se produciría un escenario muy difícil de superar, pues los buses deberían ir de un extremo de la ciudad a otro, no sabíamos a qué hora llegarían a los terminales ni a qué terminales llegarían, por lo cual era una incógnita saber cómo resultaría el trabajo manual de preparación y habilitación de los buses. Piensen ustedes que hasta el 9 de febrero una proporción muy importante de la flota de buses no se guardaba en terminales, sino en las casas de sus dueños o conductores. En esas condiciones no podríamos actualizar los horarios de los buses ni revisar que tuvieran la tabla tarifaria que correspondía.

Como no era realista pretender intervenir tres mil o cuatro mil buses en tres o cuatro horas, durante la noche, para actualizarlos y sincronizarlos, se tomó la decisión que ustedes ya conocen. Es cierto que puede ser cuestionable que se haya tomado sólo dos días antes, porque quizás se pudo haber previsto antes.

El señor HALES (Presidente).- Sólo para aclarar, ¿eso lo descubrieron el 8 de febrero?

El señor MÉNDEZ.- No, ese día nos acercamos a la autoridad y le dijimos que creíamos que en esas circunstancias resultaba conveniente dejar un espacio de tiempo para que los usuarios no sólo aprendieran los recorridos, sino también a utilizar el sistema de pago, la tarjeta bip, porque estarían expuestos a demasiadas presiones.

El señor HALES (Presidente).- A lo que apunta mi pregunta es a cuándo lo descubrieron.

El señor MÉNDEZ.- La conducta de los operadores se venía manifestando desde mucho tiempo antes. Nosotros habíamos señalado en varias oportunidades que no teníamos acceso a los buses durante la noche, que se supone era el momento en que debíamos ponerlos a punto. Ésa es una realidad.

Reitero que a lo mejor deberíamos haber tomado esa decisión una semana antes; no cabe duda. Me hago responsable de que quizás no fuimos suficientemente claros como para darnos cuenta de eso previamente. En todo caso, el hecho cierto es que estábamos preparados para realizar el pago con tarifa integrada desde el primer día. No obstante, previmos que habría problemas si hacíamos todo bajo esas condiciones, que considerábamos bastante dificultosas.

Ésa es la realidad.

Termino señalando que efectivamente hubo un error el martes 13. Fuimos enfáticos en reconocerlo públicamente desde el momento en que ocurrió. Se trató de un error humano cometido en uno de los procesos que tiene que ver con todo ese caos al que me he referido. Pensábamos que entre las cuatro y las cinco de la mañana lo tendríamos controlado, pero a las cinco nos dimos cuenta de que no sería posible, porque a esa hora ya habían salido a la calle varios buses mal programados. De ahí vino un proceso de interacción bastante expedito con el señor ministro, quien nos dijo: "Señores, me van a dar más gratuidad. Entiendo que ésa es la única solución. Así es que se van a ir con más días de gratuidad de los que ustedes proponen."

Ésa fue la situación.

El señor HALES (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Gonzalo Uriarte.

El señor URIARTE.- Señor Presidente, no hay duda de que para cumplir con el mandato que nos dio la Sala debemos asumir varias tareas. Una de ellas es reconstruir los hechos. Y es precisamente sobre esa

premisa que quiero, en primer lugar, hacer una especie de téngase presente.

En la sesión de la semana pasada, en la de ayer y en la de hoy hemos conocido la versión de los hechos según el AFT, lo cual está consignado en el informe que se nos entregó.

Junto a ese informe está el contrato que celebró el Estado con el AFT y, desde luego, con otros operadores. Dicho contrato es un instrumento público en virtud del cual el AFT se compromete a cumplir una serie de obligaciones.

También es un hecho de la causa que a muy pocos minutos de que el propio AFT declarara en esta Comisión que ha dado por cumplidas muchas de las obligaciones, aparezca en la prensa nacional que los operadores contradicen al AFT. Señalan que nada de lo que dice está operativo, incluso el *clearing*, reparto de plata a los operadores. Aún está entregando validaciones hechas en mayo, junio y julio, y eso no debiera ser así.

A mayor abundamiento, y se dijo acá, aparecen informes lapidarios. Por ejemplo, la Fundación Chile, en enero de 2007, dijo: Faltan apenas once días para la fecha oficial de la entrada en servicio del sistema de pago del AFT y a pesar de las promesas y esfuerzos de éste, los resultados observados durante las pruebas funcionales, luego en el plan piloto y posteriormente en la Fase II de los contratos de vías, indican importantes falencias en los sistemas.

Noviembre de 2006, Aditiva, igual cosa; diciembre de 2006, Aditiva, nuevamente; 30 de abril de 2006, Aditiva; 31 de marzo, Aditiva, exactamente lo mismo.

Además, a la Comisión, han comparecido ex coordinadores, el actual subsecretario del Trabajo y ex coordinador de Transantiago, los que además se han declarado engañados por los operadores y, desde luego, por el propio AFT.

Incluso, hay que señalar que escuchamos en la Sala de la Cámara al propio ministro del Interior decir que el AFT no había cumplido sus obligaciones contractuales.

Como si todo lo anterior fuera poco, aparece ahora un dictamen de la Contraloría General de la República, de 19 de julio de este año, que dejó a disposición de esta Comisión, que señala en el punto 3.4.3, de las bases de licitación de vías, que se contemplaba la posibilidad de prorrogar hasta por 60 días la señalada fecha.

No obstante lo anterior, por resolución exenta N° 1.711, de 8 de septiembre de 2006, de la Subsecretaría de Transportes, se postergó el inicio de las operaciones en la etapa de régimen para el 10 de febrero de 2007, lo que implica que se dispuso una

prórroga de 168 días, medida que se encuentra fuera de las bases.

Dicha medida fue producto del incumplimiento por parte del AFT en la implementación de las funcionalidades tecnológicas del sistema. Ello queda de manifiesto por las reiteradas multas que le fueron cursadas y las garantías que se hicieron efectivas.

Señor Presidente, no quiero preguntar si se cumplió o no el contrato, porque es un hecho de la causa que no se cumplió. Pero sí saber por qué no se cumplieron todas y cada una de las obligaciones que se establecieron en los contratos con el AFT.

El señor HALES (Presidente).- Tiene la palabra el señor Méndez.

El señor MÉNDEZ.- Señor Presidente, respecto de que los operadores dicen que no funcionó el sistema, lamento no poder ser breve y tan reiterativo. La demostración más objetiva de situaciones donde las opiniones no se condicen con la realidad está demostrada por el resultado de lo que fue la auditoría independiente de Ernest & Young.

Los operadores dijeron en forma reiterada e insistente que no funcionaba el *clearing*, y como no funcionaba se les debía mantener bajo un régimen de demanda referencial, que es lo que determinaría los ingresos, si no los usos reales.

Eso lo he explicado latamente. La realidad objetiva, si uno puede considerar realidad objetiva la opinión de expertos que se dedican al negocio de auditorías, es que no estaban en lo correcto los operadores al hacer tal afirmación y que el *clearing* objetivamente funcionó.

Por lo tanto, hay que ser sumamente cuidadosos en tomar como hechos ciertos las opiniones de algunos actores, por eso estamos haciendo un esfuerzo en remitirnos a hechos.

En cuanto a situaciones puntuales, que puede haber algunas transacciones que han quedado rezagadas de febrero y marzo, y que va a aparecer en los *clearing* de ahora, son casos claramente detectados por el auditor y por el sistema. Y valga la mención, los auditores en su proceso se reunieron con operadores y, a solicitud mía, con los técnicos de la Fundación Chile, para que tuvieran toda la información disponible respecto de los cuestionamientos y críticas del sistema, para lo cual tomaron debida consideración de todos los estudios y observaciones que se les había hecho.

Respecto del punto en cuestión, efectivamente puede haber transacciones aisladas que hayan aparecido en forma tardía, pero eso se debe, como señalé en la sesión de ayer, a que como se aumentó la flota y no había equipamiento suficiente

se entró en un proceso que podría denominarse de canibalización, puesto que se sacaron equipos de buses totalmente equipados para equipar transitoriamente a otros. Cuando se saca un validador de un equipo y se coloca en otro hay que proceder a resetear y a dar nuevos códigos, de lo contrario seguiría apareciendo en el proceso de validación como si fuera el bus antiguo. Dentro de ese proceso indudablemente hay validadores que pueden haber quedado desconectados o haber sufrido algún problema de digitación, situación que es recuperable con el tiempo y que prácticamente no tiene significación alguna en el proceso y que es totalmente irrelevante desde el punto de vista de las conclusiones de la Contraloría.

Lamentablemente

desconocemos los diversos informes a los que aquí se hizo alusión, ya que no fueron puestos en conocimiento ni compartidos por el Ministerio con el AFT. Sólo hubo dos que fueron conocidos por nosotros, uno de los cuales es el que acabo de mencionar, respecto del cual nuestra opinión era que aducía de numerosos errores de diagnóstico, de modo que arrojaba conclusiones equivocadas, que no sólo contradecían las bases de licitación, sino que también probaron ser incorrectas desde el punto de vista de los supuestos de equipamiento.

El señor HALES (Presidente).- Tiene la palabra el presidente del AFT, señor José Manuel Mena, quien solicitó una interrupción.

El señor MENA.- Señor Presidente, quiero volver a referirme a un punto que desde la perspectiva del directorio, con la información que hemos recibido y con la visión de opiniones técnicas tan distintas, dice relación con la necesidad de que el sistema contemplara la participación de un experto independiente, con el objeto de que validara cuál era la situación, aspecto que en la actualidad es aceptada y comprendida por todos los actores. Sin embargo, ese proceso fue muy lento en definirse.

En consecuencia, como presidente del directorio del AFT quiero enfatizar que llevó muchas ocasiones lograr el convencimiento de que lo señalado era necesario.

El señor HALES (Presidente).- ¿Se lo plantearon al Ministerio?

El señor MENA.- En el caso del *clearing* se lo planteamos a los operadores y estuvimos más de dos meses en esa discusión. También se lo planteamos al Ministerio, de manera que eso quedara reflejado en el contrato, el cual no está firmado, porque hay suscritos principios de acuerdo. Se está elaborando la renegociación del contrato, en el cual -reitero- una de las causas fundamentales para el AFT

-aspecto que miro como representante de BancoEstado asignado a este proyecto- para impulsar el proyecto y lograr soluciones ha sido que este tema pueda ser dilucidado y respondido en sus múltiples aspectos y visiones técnicas a través de expertos técnicos, los que nunca estuvieron contemplados en las bases.

Al respecto, sólo quiero mencionar que el directorio siempre ha tenido conciencia de que el AFT ha tenido muchas dificultades para lograr un correcto estándar en su operación.

Respecto de ese punto, deseo enfatizar que lo que como directores hemos planteado permanentemente es que se deben resolver esos problemas y que una de las observaciones generales que se están haciendo tiene que ver justamente con el diagnóstico de los problemas, de manera que eso pudiera ser resuelto en la misma forma que he planteado.

La señora ALLENDE, doña Isabel (Presidenta accidental).- Continúa con la palabra el señor Enrique Méndez.

El señor MÉNDEZ.- En cuanto a la situación real, quiero dejar muy en claro que, bajo ninguna circunstancia, estamos diciendo que se han cumplido con integridad todas las funcionalidades, de todos los objetos que cubren el contrato en las fechas convenidas.

Ayer, fuimos muy claros en decir: Todo lo que tiene que ver con la parte principal de nuestro contrato, con diez de once funcionalidades, hemos cumplido a cabalidad.

Sin embargo, en lo que tiene que ver con la gestión de flota, hicimos un lato análisis sobre los distintos componentes y problemas que puede haber habido con cada uno -y que todavía hay con algunos de ellos- y con algunos incumplimientos o atrasos que puede haber habido en el desarrollo de las soluciones.

Hablando de realidades, quiero pedir un minuto de atención para explicar qué es Arena, el software, la solución del Saef, que hoy está siendo cuestionado por una parte de los operadores.

Esta lámina muestra el mapa sinóptico de dos servicios, rutas o líneas. Esta nos muestra el día de ayer. Llegando a Santiago ponemos la pantalla. Vemos esto para dos servicios específicos de un concesionario. ¿Qué está diciendo eso? Que esto es producto del software Arena, lo que indica que está siendo modelada para un servicio, para la ruta de un micro específico. La Carrascal número tanto es el equivalente. Y ahí se muestra, en flechas, cada uno de los buses que están haciendo recorridos en ese momento.

Este sistema está programado con puntos. Son las redondelitas del 1 al 5. Tienen un horario preestablecido con cada una de las flechas, que es el bus, y tiene que pasar a esa hora preestablecida en ese

punto. Si va de acuerdo con el horario, la flecha se mantiene verde; si va atrasado se mantiene roja; si está adelantada se mantiene azul.

¿Dónde está esta aplicación? En un concesionario pequeño. ¿Por qué en un solo concesionario? Porque tomamos la decisión de hacer todo el trabajo que le corresponde al concesionario: poblar todos los datos del sistema para que pueda hacer las rutas, las direcciones que va a tener en cada momento que va a dar servicio, la creación de tarjetas de servicios, que son las que pasan por el validador para incorporar la ruta.

¿Por qué no lo ha incorporado el resto? ¿Por qué no lo usa el resto? Por lo que hemos escuchado, porque esto no los satisface. No es la solución que esperaban. En nuestra opinión, esto es lo que fue contratado, de acuerdo con los términos contractuales.

Por lo tanto, ¿cuál es la realidad? La realidad es que en materia del Saef, esto es la culminación desde el punto de vista del software, y de lo que se habla tanto, de gestión de flota.

Lo que tenemos acá es un elemento de apoyo a la explotación de la flota, en lo que fue contratado, y en lo que hoy percibimos muy fuertemente de parte de los concesionarios, no les es suficiente, demanda mucho trabajo y no tiene las características dinámicas que les gustaría que tuviera la solución más sofisticada.

Al respecto, ¿qué se dijo ayer? Que hemos tomado plena conciencia de este impasse con los concesionarios y que dentro del marco de conversaciones con el Ministerio de Transportes hemos mostrado disposición para que, sobre esta solución, se complemente un software adicional, que es más afín con lo que entendemos vienen a ser los requisitos de los concesionarios. Ésa es la realidad. ¿Qué significa esta realidad? Que si hoy me preguntan cuántos concesionarios usa el sistema Arena, creo que la respuesta es probablemente, salvo éste, ninguno.

La señora NOGUEIRA (doña Claudia).- ¿Por qué?

El señor MÉNDEZ.- Porque dicen que no les satisface, que es muy rígido. En términos sencillos, ellos quieren un sistema que requiera que cada vez que suba un chofer al recorrido, digite en la consola una cantidad de números que diga: "Yo voy a partir de aquí allá." Pero previamente, tendrían que haber metido en todo el sistema lo que es la programación. Es decir, hoy día va a haber diez recorridos. El primero sale a tal hora desde tal punto y llega a tal hora a este otro punto. Todo eso tendría que estar programado, lo que de por sí demanda mucho.

Se supera esto y hay una interacción con el chofer en cada recorrido, equivalente a lo que conocíamos en los días anteriores, cuando llegaba al final del recorrido y cambiaba el cartelón de madera, pero digital.

Por otra parte, se habló de que la digitación no iba a resultar, porque la consola era muy pequeña y los dedos muy gordos, por lo tanto, se van a equivocar.

Entonces, se desarrolló una tarjeta de ruta, que evita la digitación y está operativa. Se le entrega al chofer y se le explica que cuando va a ingresar a un recorrido equis, se debe pasar por el validador, lo que alimenta el sistema.

¿Lo están haciendo en Transaraucarias? No, lo estamos haciendo nosotros.

Los operadores de otras empresas dicen que no les satisface la tarjeta de ruta, que no creen que vaya a ser un sistema ordenado, que tienen que tener muchas tarjetas, que se van a confundir y no les va a solucionar los problemas. Y van más allá, dicen que un sistema como éste no es un sistema dinámico. Aparentemente, quieren un sistema que se pueda programar de una vez en una central y que allí se ingrese cada uno de los recorridos, sin interacción con el operador.

Creemos que hemos cumplido con lo que se nos ha mandatado. Lamentablemente, nos estamos dando cuenta de una realidad: no tiene valoración, de parte de los operadores y, si culmina prontamente y de acuerdo con las señales, estaríamos asumiendo a nuestro costo la posibilidad de integrar una capa superior, que vendría a ser, según lo que entendemos, más acorde con lo que están demandando los operadores.

La señora ALLENDE, doña Isabel (Presidenta accidental).- Tiene la palabra el señor José Manuel Mena.

El señor MENA.- Señora Presidenta, quisiera complementar lo que ha planteado el señor Méndez.

Ese es uno de los problemas que permanecen y estamos conscientes de la situación, aunque no esté en la base contractual de la empresa.

Hemos dicho que estamos dispuestos a enmendar una situación de atraso. Este servicio, este producto, tuvo un atraso, debió haber estado antes.

Por lo tanto, hemos buscado la forma de corregir lo que estaba contratado pero, más aún, ver si es la solución definitiva.

También estamos conscientes de que cualquier solución requiere ser usada e instalada sobre la base de lo que hoy es la tecnología, dado que cualquier otra alternativa rompe con una de las principales directrices que ha tenido el directorio, obtener solución a los problemas en el corto plazo. Alternativas existen, pero son a uno o dos años.

Deseo enfatizar que desde el punto de vista del directorio, las instrucciones a partir de la información que el gerente general nos plantea, es que ha habido dos directrices.

La primera es buscar que los operadores lleguen a un acuerdo respecto de cuál es la mejor solución. En ese sentido no ha habido una opinión unánime.

Hubo una reunión en Marbella, entre los operadores y el ministerio, y esperamos que uno de sus resultados sea clarificar la mejor alternativa dentro de las dadas como solución en el corto plazo.

Nosotros, como AFT, no fuimos invitados a esa reunión, por eso digo que esperamos que se logre una solución en conjunto entre los operadores y el ministerio.

Nuestra disposición frente al ministerio ha sido de estar dispuestos a colaborar para que la solución se obtenga.

Termino diciendo que este ha sido uno de los puntos fundamentales, y lo digo en mi calidad de representante del BancoEstado, que hemos planteado permanentemente y el directorio ha entendido que es necesario hacer inversiones adicionales porque esa solución estuvo atrasada.

El señor HALES (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Gonzalo Uriarte.

El señor URIARTE.- Señor Presidente, no quiero desmerecer el informe de la auditoría externa que se ha citado profusamente. Me quedo con el informe de la auditoría externa de la calle, la de los usuarios, que hasta el día de hoy siguen reclamando problemas de gestión, operación y falta de servicios.

Quiero preguntar al AFT algo vinculado a lo que declararon la semana pasada. Dicen que han seguido las prioridades establecidas por el ministerio, y que éste, en diversas instancias, expresó cuáles eran las obligaciones prioritarias y las que podían ser abordadas después. ¿Es posible que se explayan sobre las prioridades que el ministerio les dio? ¿Qué pasó con la gestión de flota? ¿Asignan ustedes algún tipo de responsabilidad a la autoridad o a su contraparte? ¿Quién fue la contraparte? Den nombres y apellidos. Hemos tenido al subsecretario y al ex coordinador. Todos nos han dicho que el famoso 10 F, fue el día en que ellos se declararon, más que sorprendidos, engañados por los operadores, incluido el propio AFT.

El señor HALES (Presidente).- Tiene la palabra el señor Méndez.

El señor MÉNDEZ.- Señor Presidente, estoy de acuerdo con el concepto de auditoría externa de la calle a que hace mención el diputado. La misma señala que lo mejor evaluado es el sistema de gestión de pago, la tarjeta bip.

En lo que respecta al resto del servicio, difícilmente, puede el AFT hacerse cargo de que no haya la cantidad de buses necesarios en las calles, la infraestructura para que funcione el servicio o los incentivos que deben tener los operadores, previo a la modificación de contratos que hubo.

Si hablamos de auditoría de la calle, en lo que nos compete, me remito a la evaluación de la tarjeta bip.

El señor HALES (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Gonzalo Uriarte.

El señor URIARTE.- Señor Presidente, no quiero abrir una polémica. Pero desde que se diseña Transantiago se entiende que es un sistema integrado, que debía funcionar en forma global y total, no a medias ni por parcialidades. Lo que se le pide a cada operador, a cada contratante del Estado, es que cumpla. Y está claro, por los hechos, que el AFT no ha cumplido con las obligaciones que suscribió en el contrato.

Por lo mismo, quiero volver a la pregunta inicial que no se ha respondido, ¿por qué no cumplieron?, ¿qué responsabilidad le asignan a la contraparte que tuvieron?, ¿fue una mala prioridad la que se les dio?, ¿nunca se puso énfasis en la gestión de flota?, ¿qué pasó? Este es el minuto para que el AFT haga sus descargos.

El señor HALES (Presidente).- Tiene la palabra el señor Mena.

El señor MENA.- Señor Presidente, separo mi respuesta en dos períodos de tiempo.

Lo que el gerente informó al directorio estuvo hasta diciembre centrado en los elementos del servicio y correspondió a las pruebas que debieron hacerse con cada uno de los productos que el AFT debía cumplir.

Al mismo tiempo, estuvo con mucho mayor énfasis toda la fase de equipamiento de buses. Ése fue el período más crítico con una mirada técnica sobre los productos; sin embargo, el énfasis, aproximadamente hasta esa fecha, tenía que ver con la dificultad de equipamiento. Tanto es así que el énfasis puesto por el señor Méndez tiene que ver con la dificultad de equipamiento. Dicho informe planteaba escenarios que no se vieron, porque el equipamiento, para los 5.100 buses, ya estaba instalado.

Al respecto, dejaré una copia de un acta de demostración del funcionamiento básico de la plataforma tecnológica del AFT, que se refiere a una revisión de demostración de funcionalidades, realizada el 17 de julio de 2006. En ella, sus integrantes técnicos, tanto del Transantiago como del AFT y Sonda, hicieron un listado de revisión específica de 30 elementos, entre los que se encuentran los siguientes: confirmación de procesos, posicionamiento de GPS, revisión y grabación

de cámaras, recepción de señal de emergencia, despliegue de movimientos, etcétera; todos en estado operativo.

Con ello indico que hasta el segundo semestre del año pasado había una mirada integral, pero con énfasis en el equipamiento, porque se veía como el cuello de botella del sistema.

A comienzos de este año, los énfasis empiezan a priorizarse hacia la integración tarifaria, porque en un esquema como el descrito, que tiene por un lado la cualidad única de tener distintos dueños y operadores, incluyendo Metro, y por otro, una tarifa que contempla elementos de diferentes cualidades, obligaba a que el sistema actuara integradamente. Nosotros concordábamos con la autoridad que la prioridad era hacer que el sistema de integración tarifaria estuviera en condiciones operativas.

El señor URIARTE.- Señor Presidente, insistentemente he preguntado por la prioridad. Ellos declararon que han seguido las prioridades establecidas por el ministerio. Éste, en diversas instancias, expresó, dentro de las obligaciones del AFT, cuáles eran las prioridades y cuáles otras podían ser abordadas después.

Vuelvo a preguntar por última vez si ellos le asignan o no alguna responsabilidad al orden de prioridades que se les entregó, si le asignan o no alguna responsabilidad a la contraparte que tuvieron; de lo contrario, quedará claro que todo lo que ha ocurrido es responsabilidad única del AFT.

El señor MÉNDEZ.- En todo contrato, las prioridades, en primer lugar, se derivan de los elementos contractuales. Ayer vimos nuestro contrato y observamos que había 11 tareas; 10 de ellas guardan relación con la fe pública del sistema, de lo que es la tarea del AFT, que es crear un medio de pago, permitir que se cargue y que se use, que las platas no se pierdan, que se le pague a quien se debe correctamente y en la forma, plazos y oportunidad que el contrato determine.

La undécima tarea tiene que ver con el sistema de apoyo a la explotación de flota.

Desde el punto de vista contractual, indudablemente uno guarda relación con las demandas desde el punto de vista de asignación de los recursos y los esfuerzos. Ese es un primer antecedente.

El segundo, efectivamente, desde el momento en que se analiza la situación y los impactos en gestión de una u otra cosa, el pensar que la gestión de pago no hubiese operado correctamente hubiera implicado un tremendo costo para el sistema y la fe pública y, por lo tanto, las señales eran muy claras. Ahí, no había espacio para equivocarse y para innovaciones o sorpresas y claramente era el foco de la mayor

concentración de los refuerzos. Si se le daba la misma relevancia al Saef, la respuesta era clara y correcta: no. No tenía la misma relevancia, desde el punto de vista contractual, de las señales y de los análisis y discusiones técnicas. Todas las discusiones, previo a la puesta en servicio del Transantiago, se concentraban primariamente en tener la posibilidad de que todos los buses estuvieran debidamente equipados para que pudiera operar correctamente el sistema de pago, como asimismo lo que era el cubo tarifario, la integración tarifaria y las pruebas de carga.

En tercer lugar, las operaciones del Saef. ¿Tiene lógica? En mi opinión personal, la tiene por los beneficios y riesgos asociados a cada una de esas labores en caso de que hubiese habido un problema.

El señor URIARTE.- ¿Hay alguna responsabilidad de la contraparte?

El señor HALES (Presidente).- Se acabó su tiempo, diputado Uriarte.

Pero hay una pregunta precisa del señor diputado. Si usted quiere o no contestarla.

El señor MÉNDEZ.- Señor Presidente, considero que contesté la pregunta.

El señor HALES (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Montes.

El señor MONTES.- Señor Presidente, todos hubiésemos querido que hubiera funcionado bien el Transantiago, pero tuvimos una crisis y esta Comisión tiene la tarea de explicar qué ocurrió: una explicación técnica y política. También tenemos la responsabilidad de aportar soluciones y determinar los responsables.

No voy a entrar en detalles técnicos, porque varios diputados lo han hecho en forma precisa, sino que iré a lo más global. Realmente, he oído y leído distintas cosas respecto del AFT, sin embargo, veo mucha más responsabilidad de la que nunca antes vi.

Lamento que en la presentación de ayer todo estuviera orientado a responsabilizar fundamentalmente a otros, sin asumir los problemas y sin reconocer deficiencias claras del AFT. Dijeron que las responsabilidades de ustedes estaban circunscritas y limitadas y que nada tuvieron que ver con diseños, ni con requerimientos del ministerio, etcétera; pero todos sabemos que esto no es efectivo. En el negocio bancario, todo crédito, y particularmente el ejemplo del crédito inmobiliario, lleva a los bancos a preocuparse, incluso de controlar la calidad de las construcciones, con personas que van a ver si las obras se están haciendo adecuadamente. Entonces, no me parece que se pueda separar un aspecto de otro; aquí estaban en una operación, en un negocio global, en una acción que era el Transantiago. En ese sentido, personalmente, tuve mucha confianza en el BancoEstado.

Dijo que había entrado por una política de Estado y que tenía responsabilidad pública, pero, después, en varias referencias, aparece señalando que no tuvieron que ver con eso, que no le correspondía, que no le informaron; sin embargo, era una política pública, de Estado, por lo tanto, había una responsabilidad más general.

De las once obligaciones contractuales, ustedes dicen que han cumplido diez y una no; las diez eran para recoger el dinero, es decir, para que operara todo el sistema y, la once, el soporte tecnológico para el funcionamiento del sistema. Estaba claro que Transantiago -como se dijo- es un sistema y, por lo tanto, las partes se condicionan mutuamente y muy fuertemente, pero la deficiencia tecnológica puso en jaque a todo el sistema. O sea, la deficiencia tecnológica condicionó el resto del sistema. Además, ustedes saben, la crisis de los primeros días generó una suerte de psicosis y mucha rabia, por lo demás fundada, y se alteraron las pautas normales de comportamiento. Por lo tanto, cualquier diseño estaba enfrentado a un comportamiento afectado por la crisis inicial. En esto, hay una fuerte responsabilidad no sólo en cada elemento tecnológico sino que en el efecto que tiene el no responder en los primeros días, como ha demostrado el diputado Latorre, tiene un efecto en el desarrollo posterior de todo el sistema.

Según mi experiencia, el solo hecho de que Unitrans tuviera dos líneas sin validadores, alteró el comportamiento de todos, ya que la gente andaba buscando los lugares en los que no se pagaba. Entonces, el efecto que tuvo fue global.

En marzo de 2006 ustedes dijeron que los problemas tecnológicos estarían resueltos antes de octubre de 2006. En junio de 2006 hubo modificaciones contractuales después de la postergación y ustedes dijeron que tendrían equipados los 5 mil cien buses al 31 de diciembre.

Al 15 de septiembre dijeron que tenían todo instalado, todos los sistemas de posicionamiento, explotación de flotas y todavía no están.

En enero de 2007 dijeron que el AFT estaba en condiciones de hacer funcionar una operación integrada al sistema de transporte público. Además, fueron los que más insistieron el año pasado en que no se debía postergar.

No entiendo las declaraciones en que ustedes dijeron que no había que postergar. Es decir, resulta incomprensible, a la luz de lo que ocurrió posteriormente.

Además, nos hablaron de pruebas funcionales y también de plena carga, algunas de laboratorio y otras de laboratorio con muestras. Dijeron que habían dado resultados satisfactorios. Cualquier prueba que da

resultados satisfactorios previamente y que después, en la realidad, no funciona, quiere decir que las pruebas están mal hechas y que no hay otra explicación posible.

Como ha dicho el diputado Latorre, al ex ministro Espejo se le dijo que esto iba a funcionar y que estaba aprobado. La verdad es que la responsabilidad del ex Ministro Espejo es bastante más relativa en este marco.

En relación al equipamiento de los buses, que ahora repitió el señor Mena, ustedes han dado muchas explicaciones, pero no se asume la responsabilidad.

Ustedes dicen que el control de puerta y el contador de pasajeros no funcionaban porque las puertas anchas no daban cuenta de eso. Perdónenme, pero en una empresa seria, eso debería haberse previsto con anterioridad. Después dijeron: "se robaron los videos". Cuando a uno le roban un video, trata de ver que no le sigan robando y modifica la tecnología para ello. Eso era lo mínimo, ya que era de su propiedad.

Cuando el pedal de pánico está mal ubicado, lo lógico es reconocerlo y cambiarlo a otro lado. La verdad es que no entiendo la explicación de que así fue el diseño inicial.

El GPS no funciona, no funciona el software que permite ver los temas de frecuencias, en fin. Creo que Sonda en esto ha sido un gran fracaso.

Sé que hay problemas institucionales en todo esto, pero aquí hay claras responsabilidades técnicas, administrativas y contractuales del AFT.

El ministro Cortázar ayer nos presentó el informe a la comisión mixta de presupuestos, el informe de cómo están las cosas. Claramente está planteando que tiene que haber un nuevo software de gestión de flota porque el anterior fracasó y que tiene que haber un sistema de comunicaciones, tipo radiotrunking porque el anterior no estaba funcionando.

Esto es lo que nos informó ayer el señor ministro: que la instalación de los GPS y validadores estará garantizada en todos los buses durante este año y que, además, los operadores adicionales también estarán en condiciones.

Entonces, todo indica que las cosas a esta fecha todavía no están funcionando y el ministro ha tenido que hacer tremendos esfuerzos para llegar a acuerdo con ustedes, para que operen.

Termino diciendo, señor Presidente, que aquí el corazón tecnológico determinó todo el sistema. O sea, está bien que de los once elementos contractuales ustedes dicen haber cumplido diez, pero el undécimo era decisivo porque era el corazón del sistema.

El señor HALES (Presidente).- Tiene la palabra el señor Mena.

El señor MENA.- Señor Presidente, mi línea de reflexión tiene que ver con algunas aclaraciones.

El ámbito que me parece muy oportuno de plantear es cuáles son las responsabilidades. Lo primero es rescatar algunas situaciones puntuales. En el caso de Unitrans, que fue mencionado por el diputado en el sentido de que los validadores no existen, la decisión fue de la autoridad, del ministerio. Me refiero a incorporar más buses por sobre lo que es el contrato. El contrato establecido por el AFT es de 5.100. Los equipos comprados eran por 5.100. Dijimos, reiteradamente, que la llegada de otros equipos demoraba al menos 6 u 8 meses. Por lo tanto, la empresa y el directorio se vieron enfrentados a la situación de tener que decir: "mire, mi contrato contempla sólo hasta 5.100 buses y no vamos a tomar ninguna acción que permita incorporar esta nueva información, pues, como empresa, no hemos podido ser parte de estas decisiones. Entendemos que no nos corresponde, pero, efectivamente, en el aumento de 5.100 a 6.400 buses, como se define hoy, el AFT no tuvo participación al respecto."

Quiero enfatizar que cuando dijimos que los equipos nuevos estarían disponibles, nos dijeron que acordáramos una forma que permitiera hacer validación y seguimiento -esto fue a fines de marzo-, pese a que la primera respuesta dada en enero nos exigía simplemente colocar validadores, ni siquiera un GPS, pues la prioridad de la autoridad, en ese minuto, era mantener un sistema en que los actores no interactuaran entre sí. Hicimos presente que esto no funcionaría. Sin embargo, no tuvimos respuesta. Creo que en ese minuto ello fue visto, dentro de lo que la autoridad definía, como la importancia de contar con un primer paso para la integración tarifaria.

Lo mismo ocurrió con el radiotrunking Arena. Por supuesto, estos son elementos componentes de un aspecto importante para hacer funcionar un sistema en la medida en que la flota esté completa.

Los sistemas de los que estamos hablando, componentes de una red que permite operar buses, son válidos y tienen un uso efectivo en la medida en que la flota esté en su tamaño régimen. Cuando existen vacíos relevantes en eso, como la falta de buses, un sistema como éste no es mucho lo que aporta. En ese aspecto, en febrero y en marzo el sistema no estaba funcionando perfectamente. Sin embargo, en la medida en que pasó el tiempo, la flota de buses se ha ido completando y esperamos que este proceso termine en los próximos meses y, para ese entonces, los sistemas tendrán un papel fundamental, porque permitirán, en definitiva, adelantar los minutos, lo que dará la frecuencia correcta. Si una persona ha estado esperando hoy media hora, no tiene que ver con tener un mejor sistema de gestión, sino con que faltan buses.

Quiero hacer una mención sobre responsabilidades. El directorio, y en mi caso como representante del Banco del Estado, hemos entendido que nuestra responsabilidad es hacer que estas obligaciones contractuales funcionen. Si hubiese tenido otra función específica y la información adecuada, podría haber ayudado mucho más, pero no estaba en mi área de trabajo, la cual ha sido obligar al AFT a cumplir íntegramente y es, en ese momento, cuando hemos observado que hay dificultades tecnológicas, razón por la que hemos planteado, en forma reiterada, tres líneas de trabajo para solucionar prontamente esta situación y no en dos años: primero, incorporar controles independientes y adicionales a los que ya existían, de manera que el operador tecnológico tuviese soportes adicionales, con información nuestra, de mejor nivel, para ver alternativas finales de solución, como los que originaron el cambio drástico al sistema radiotrunking Arena; segundo, estar dispuesto, como sociedad -postura adoptada por el BancoEstado- a hacer inversiones adicionales para que estos problemas se solucionen a la brevedad y, por último, pedir responsabilidades y demandar al operador tecnológico cuando los atrasos se han mantenido.

Es por todos sabido que esto llegó a una instancia que pudo ser legal en la relación entre el AFT y el operador tecnológico. Previo a eso, incluso, se estableció un paso arbitral. En este sentido, quiero decir, señor Presidente, que más allá de las responsabilidades del AFT, que haya asumido en términos de pago de multas, hecho más inversiones o asumido mayores costos, el punto que mayor incidencia tenía en nuestra lógica de trabajo y de difusión, era hacer que las soluciones estuvieran pronto. Por eso, quiero hacerme cargo de lo que ha planteado el señor diputado y decir, enfáticamente, que, en mi caso, como representante del banco, no existe la dicotomía de que actuara guiado solamente por una visión estrecha, cercana al AFT, o por una visión proclive a alcanzar objetivos de gobierno. En mi ámbito de acción, era posible decir: en la medida en que el AFT cumpla sus obligaciones contractuales, estoy colaborando, desde este eslabón, para el objetivo global del sistema. En consecuencia, el gobierno también se favorece.

No tengo competencia en transportes, no sé del modelo de transportes; no tengo información tecnológica, no tengo una formación tecnológica. Mi función ha sido, únicamente, lograr que esto supere sus problemas, impulsando todas las acciones, de manera que sean tomadas por el AFT en los lineamientos que he planteado.

Por último, quiero manifestar que, como banco, en primer lugar, hemos procurado que toda la información que hemos podido

prever, haya estado en conocimiento de la autoridad correspondiente.

En segundo lugar, hemos procurado mantener la viabilidad financiera y operacional de la empresa para obtener soluciones prontas. La empresa ha tenido dificultades financieras serias, por lo cual nuestra línea de trabajo ha sido buscar los recursos para que tal situación sea superada, de manera de concentrar los esfuerzos en la consecución de las soluciones.

Además, debo agregar que, por sobre las discrepancias técnicas a que he hecho mención, fortalezca su capacidad de solucionar problemas, incluso a través de hacer cambios drásticos, como es el radiotrunking, o estar dispuestos a asumir inversiones adicionales sobre los elementos tecnológicos denominados Arena.

Por último, hemos buscado no judicializar. Una de las principales directrices es que todos los conflictos con el operador tecnológico y con los otros tipos de operadores podrían haber caído en un espacio de judicialización que habría sido nefasto para el proyecto. Así como hemos procurado que los problemas se resuelvan y que el cumplimiento del contrato sea íntegro, también lo hemos establecido en las prioridades de nuestro trabajo.

El señor HALES (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Montes.

El señor MONTES.- Señor Presidente, de todo lo que hemos investigado, algunos de nosotros tenemos claro que en este caso hubo problemas contractuales, de diseño y de implementación. O sea, no queremos centrar el problema sólo en el AFT. Sin embargo, el soporte tecnológico es determinante de todo. El señor Mena ha señalado que no hubo conversaciones entre los actores. Sin duda, hubo limitaciones institucionales, y en distintas intervenciones ha quedado claro que eso dificultó.

Por otra parte, él también manifestó que quería tener la responsabilidad, fundamentalmente, en el soporte tecnológico, pero éste justamente no funcionó y afectó a todo el resto del sistema. Él argumentó que se debía cumplir una meta superior a los 5.100 buses. Según una lista que tengo en mi poder y que consta en el informe entregado ayer el ministro de Transportes, en febrero de 2007 había 4.489 buses, pero el compromiso anterior de ustedes era de 5.100; en marzo de 2007, 5.049 buses, y en agosto de 2007, cerca de 6.217 buses. Por lo tanto, para las fechas establecidas había una menor cantidad de buses que los comprometidos por el contrato suscrito por ustedes.

El señor Mena también ha indicado que no es experto en temas tecnológicos de transporte, lo cual puedo entender. Pero, por eso el Ejecutivo tiene

asesoría y los equipos que le permitan enfrentar el tema. En ese sentido, aquí o hubo errores, o se previeron mal las cosas o se hicieron cambios inoportunos que condicionaron todo el sistema. De manera que Sonda debe tener más responsabilidad en esto. Ustedes dijeron que no querían judicializar, pero que su responsabilidad estaba muy marcada por lo que Sonda les dijo. Entonces, me gustaría que lo dijeran de manera más explícita en esta Comisión, porque Sonda tiene una gran responsabilidad y los condicionó. En verdad, un factor muy importante de que el Transantiago tenga los problemas actuales dice relación con el AFT.

El señor HALES (Presidente).- Tiene la palabra el señor Mena.

El señor MENA.- Señor Presidente, la flota equipada era la disponible. Cuando en enero se habla de 4.489 buses, ésa era la flota disponible, aun cuando había elementos tecnológicos para equipar 5.100 máquinas. No es responsabilidad del AFT que no hubiera buses.

El señor MONTES.- Señor Presidente, el señor Mena indicó que uno de los problemas que habían tenido es que le pusieron más buses de los que tenían capacidad de dotar en el contrato y según el compromiso.

El señor MENA.- Señor Presidente, el número de buses que ha planteado el diputado Montes es el que había en enero. Reitero, el equipamiento era para 5.100 buses. Cada vez que se amplió esa cantidad de buses, los cuales no eran homogéneos y tenían la problemática mencionada latamente en la sesión de ayer, el equipamiento no estaba disponible, lo cual fue informado claramente a la autoridad. En ese sentido, la decisión fue adoptada plenamente por la autoridad y no corresponde objetarla al AFT.

El señor MONTES.- ¿Cuál decisión?

El señor MENA.- Hemos tenido muy claramente establecida la responsabilidad del operador tecnológico como empresa. Tanto es así que esta sociedad estuvo a punto de enfrentar un problema judicial. Hemos tenido múltiples dificultades con el operador tecnológico. Ellos han solucionado una parte sustantiva de los problemas. Aquí hubo atrasos -estoy hablando de la situación del SAEF- y planteamos y exigimos que fuera completamente solucionado el problema. Hemos traído a expertos internacionales. De hecho, uno de los requerimientos de la Comisión era que hubiese expertos presentes. Entre los expertos internacionales hubo gerentes a nivel americano, incluyendo de Latinoamérica, de los proveedores principales como Siemens y Sonda. Ellos estuvieron presentes en reuniones con las autoridades

ministeriales en donde yo también estuve presente, señalando que ellos debieran solucionar prontamente esta situación. Ése fue el esfuerzo que hicimos.

El señor HALES (Presidente).- Tiene la palabra la diputada señora Karla Rubilar.

La señora RUBILAR (doña Karla).- Señor Presidente, mis preguntas a nuestros invitados son las siguientes.

¿Cuántas sanciones han tenido, por qué monto y por qué razones en el transcurso del tiempo de su contrato?

¿Han apelado a esas sanciones? Si señalan que han cumplido de 10 de las 11 obligaciones, supongo que están dispuestos a defender su situación. Me interesa que hagan una exposición detallada respecto a ese tema.

Ahora, respecto a la información que ustedes entregaron el 31 de enero de 2007 al entonces ministro Espejo señalan que son cerca de 5.100 buses. Espero me precisen lo que les voy a leer: "Hasta esta fecha aún no se ha completado el proceso de información definitiva al AFT en cuanto al número de buses y las respectivas placas patentes, en tanto las informadas difieren de las que entregan los concesionarios como parte de sus flotas definitivas." Aquí lo que están diciendo es que el Ministerio de Transportes tiene unas placas patentes y ustedes tienen otras. Le pido que lo aclaren, porque me parece sumamente extraño.

En el mismo documento señalan que en reuniones recientes con el Ministerio de Transportes se habla aproximadamente de 500 buses más. ¿Qué tan recientes fueron esas reuniones? ¿En qué fecha les dijeron que necesitaban 500 buses más? Sabemos que Fernández & De Cea habló en octubre de la necesidad de más buses. Es importante saber en qué fecha se informó al AFT de esos 500 buses. Fernández & De Cea dijeron que iban a ser buses viejos, lo peor de lo que quedaba de la flota y, por lo tanto, era muy malo porque traería muchas complicaciones. Les pido que se pronuncien respecto de la decisión del Ministerio de aumentar la flota y que probablemente sea con buses antiguos.

También quiero que me expliquen el hecho de que con fecha 30 de noviembre de 2006 tuvieron que negociar directamente con los concesionarios del Transantiago la ubicación de 46 terminales que no habían sido entregadas por el Ministerio de Transportes. ¿Por qué tuvieron que ir a negociar directamente? ¿Eso fue una falta del Ministerio? Quiero que sean claros respecto de ese tema.

También quiero que me expliquen respecto de lo sucedido el 11 de diciembre de 2006 fecha en la cual, según lo que ustedes dicen en su informe, el Ministerio les informó un cambio de la política de distribución de los validadores, en el sentido de que sólo debían instalarse en los alimentadores, por lo que tuvieron que sacarlos de unos buses y ponerlos en otros, situación que usted ha denominado "canibalismo". Quiero que me digan cómo califican esa decisión del Ministerio, porque una cosa es que se pida más plazo para hacer lo que ya estaba acordado y otra muy distinta querer cambiarlo todo a esa altura. ¿Se hizo un nuevo Transantiago en esa última prórroga? Quiero que ustedes se pronuncien respecto de ese tema.

Por otra parte, han hablado mucho de su muy buen trabajo con la tarjeta Bip. Quiero que nos comenten los problemas que tuvo la gente con el nuevo sistema, como que les desaparecían los dineros que habían cargado. Hubo casos de personas que cargaron cinco mil pesos y al primer uso se quedaban con mil. También quiero que nos comenten las tremendas filas que se producían en los centros de recarga.

Algún mea culpa; algún cuestionamiento tendrán que hacerse al respecto.

Y respecto del *clearing*, que dicen que está tan bien, quiero que nos digan si todavía están pendientes *clearings* de mayo y de abril o si los están entregando oportunamente, como corresponde, a la fecha, al día, porque eso es lo que realmente sirve. El *clearing* de hace tres meses no le sirve a nadie.

Gracias, señor Presidente.

El señor MONCKERBERG (don Cristián).- Señor Presidente, quiero plantear una cuestión de Reglamento.

Yo solicitaría, a esta altura en calidad de ruego, que nuestros invitados se queden hasta más allá de la una de la tarde o que asistan a otra sesión, para que respondan todas nuestras preguntas.

Lo planteo porque con la exposición de ayer, respecto de la cual todos tenemos nuestra opinión, y las respuestas de hoy me estoy haciendo una opinión muy concreta: que no hay respuestas, y lo cierto es que a ratos la situación enerva.

Creo que hay que aportarle antecedentes y tiempo a esta Comisión.

El señor HALES (Presidente).- Por favor haga su observación de Reglamento, señor diputado.

El señor MONCKERBERG (don Cristián).- Apelando a la buena disposición de nuestros invitados, pido que se prorrogue la sesión. Y si ello no es posible, porque no pueden, lo cual es entendible, entonces pido que se les invite a una nueva sesión. Pero lo ideal es que se queden hoy.

El señor HALES (Presidente).- Señores diputados, esta sesión termina a las 13.00 horas, por

lo que sólo le quedan cinco minutos. Por eso, pido el acuerdo para que, primero, la prorrogamos en diez minutos, por si este debate se alarga y, segundo, para que pidamos a nuestros invitados que se queden hasta las dos de la tarde, a pesar de los compromisos que tienen, porque diez minutos no nos sirven más que para discutir estos puntos.

Nuestra petición es que se queden ahora.

¿Hay acuerdo para prorrogar por diez minutos?

**Acordado.**

El señor MENA.- Señor Presidente, nuestra disposición es quedarnos, pero no podemos hasta las dos de la tarde, sino sólo hasta las 13.30.

El señor HALES (Presidente).- Lo que pasa es lo siguiente: Los diputados tiene límites de tiempo para intervenir. Rigurosamente velo por sus derechos, pero también por el cumplimiento del tiempo, lo cual incluso genera tensión entre nosotros, pero lo respetan rigurosamente, de manera ejemplar.

En cambio, ustedes tienen libertad total en el uso del tiempo. Es probable que prolonguen la sesión de acuerdo a sus intereses. Están en su derecho. Nadie les ha restringido el uso del tiempo, por lo que pueden usar todo el tiempo que quieran.

Como no están obligados a venir, tienen derecho a usar el tiempo que estimen necesario. Lo único que les pedimos es que tengan la disposición de escuchar a todos los diputados, ya que hasta ahora eso no ha podido ocurrir.

La situación es que tengo inscritos algunos diputados desde la sesión de ayer y quiero que todos tengan la posibilidad de debatir con ustedes, de conversar con ustedes. Naturalmente, la extensión de las respuestas prolonga la sesión.

El señor MELERO.- Señor Presidente, otra posibilidad es reunirnos los primeros días de octubre.

El señor HALES (Presidente).- El problema es que para esos días los invitados están confirmados.

El señor INSUNZA.- Señor Presidente, como se requiere un par de horas para evacuar las respuestas de los diputados, citemos a una reunión para mañana.

El señor HALES (Presidente).- Señores Mena y Méndez, ¿aceptarían quedarse hasta las 14 horas?

El señor MÉNDEZ.- Señor Presidente, sólo hasta las 13.30 horas.

El señor HALES (Presidente).- Entonces, ¿pueden asistir mañana?

El señor MÉNDEZ.- Señor Presidente, mañana no puedo.

El señor URIARTE.- Entonces, para noviembre.

El señor HALES (Presidente).- En resumen, en primer lugar, se propone prorrogar la presente sesión hasta las 14 horas.

En segundo lugar, mantener la lista de diputados inscritos para una sesión que se realizaría en noviembre.

Secretaría propone realizar una sesión extraordinaria el primer jueves de octubre, para no distanciarla hasta noviembre.

¿Habría acuerdo para ello?

**Acordado.**

El señor HALES (Presidente).- Entonces, se oficiará a la Sala solicitando autorización para celebrar una sesión extraordinaria el jueves 4 de octubre.

¿Habría acuerdo para prorrogar la presente sesión hasta las 14 horas?

**Acordado.**

Tiene la palabra el diputado señor Latorre.

El señor LATORRE.- Señor Presidente, quiero recordar que cuando el señor José Manuel Mena concurrió a la Comisión en su calidad de gerente general ejecutivo de BancoEstado se le solicitaron algunos oficios.

Al respecto, quiero reiterar la petición del oficio que el señor Mena se comprometió a enviar, referida a la información sobre los asesores, los consultores y todos los aspectos relacionados con el proceso de consultas que solicitó BancoEstado para tomar su decisión de ingresar al AFT.

Me parece muy importante conocer esos antecedentes, sobre todo porque hoy el señor Mena ha reconocido que su competencia no dice relación con el sector transporte, de manera que imagino que tuvo que haber alguna asesoría importante al respecto.

El señor HALES (Presidente).- La Secretaría está buscando en las Actas esa petición.

Tiene la palabra el señor Enrique Méndez.

El señor MÉNDEZ.- Señor Presidente, antes de responder las consultas formuladas por los señores diputados, quiero aclarar que voy a ser muy preciso en mis respuestas, porque las preguntas fueron concretas y claras.

El diputado señor Carlos Montes señaló que el corazón del sistema es la tecnología o el sistema tecnológico, luego de lo cual agregó que no habíamos cumplido, razón por la que entiendo que aparentemente ese diagnóstico se basa en lo que ha escuchado.

Quiero compartir mi visión con la Comisión de la manera más breve, clara y concisa posible, la cual claramente disiente de lo dicho por el diputado señor Montes.

Lo primero que quiero hacer presente es que este es un sistema interdisciplinario, que depende de muchos actores, de modo que en la medida en que uno de los principales falle, afecta al resto. Indudablemente es un sistema en el que hay una serie de elementos que deben actuar en conjunto, motivo por el que la coordinación de los mismos es un elemento esencial para su buen funcionamiento. Como hasta ahora eso no ha ocurrido, todos hemos sufrido las consecuencias, de las que hemos sido testigos a partir de las informaciones que se han dado a conocer profusamente por la prensa.

Desde mi punto de vista, el corazón del sistema tiene una realidad física, que son los buses, la infraestructura y las mallas de recorridos. Por lo tanto, esos son los elementos necesarios que determinan si hay posibilidades de tener, por ejemplo, un bus en la calle haciendo el recorrido que le corresponde.

Esos son los elementos básicos del pilar donde empieza a crecer el sistema para que opere de acuerdo con la forma en que ha sido modelado.

Adicionalmente a esa esencia o corazón, sin el cual obviamente no existe Transantiago, no se pueden inventar buses sobre la base de la tecnología. Si hay 4.500 buses y se necesitan 6.400 buses, cabe tener presente que cualquier tecnología no hace buses, puesto que la gente no anda arriba de un GPS, sino de un bus.

En consecuencia, el corazón de la infraestructura elemental son los buses, la infraestructura y las mallas de recorridos.

Otro elemento esencial, sin el cual Transantiago no puede operar en la forma en que está concebido, es la tecnología de pago.

Dicha tecnología es un elemento esencial, porque el sistema está basado en un concepto de tarifa integrada, donde la gente realiza trasbordos, de modo que mientras algunos suben a un bus otros bajan. Sin la tecnología de pago falla una parte del corazón del Transantiago, de lo cual sí es responsable el AFT, aspecto en el cual creo que hemos cumplido.

Otro elemento que no es parte del corazón del sistema, pero que es complementario a él en un grado a mi juicio menor, dice relación con la posibilidad de hacer un seguimiento de la posición de los buses para permitir su fiscalización, mediante la utilización del sistema GPS.

Tuvimos problemas en la partida de Transantiago, pero adoptamos medidas de mitigación, sobre las cuales hemos conversado latamente y puede haber opiniones diversas, en cuanto a si fueron o no suficientes. A mi juicio no lo fueron el primer día, pero avanzamos rápidamente.

En cuanto a la situación actual de los GPS, debo señalar que hemos superado largamente nuestras obligaciones contractuales, porque tenemos los GPS

operando en los cinco mil cien buses y tenemos en toda la flota adicional operadores autónomos que no guardan relación con nuestro contrato.

Por último, la esencia para el correcto funcionamiento del sistema dice relación con la existencia de los incentivos correctos, conversación que estoy seguro ustedes han tenido. En estos momentos, se han corregido sobre la base de las modificaciones contractuales -por todos conocidas-, de los operadores.

Si al Saef lo menciono como parte del corazón, no. El Saef no es el corazón del sistema.

Que yo cuente los pasajeros, que sepa que la puerta está abierta o no; que sepa activar el botón de pánico; que el video esté funcionando, no es determinante para que una persona pueda viajar o no en el bus. No es ninguna explicación, en su momento, y decir: "Mire, aquí hubo problemas y la gente sufrió lo que ha sufrido."

En consecuencia, disiento de la postura del diputado Montes cuando dice: "Corazón es tecnología y tecnología es Saef." Para mí, corazón es exactamente todo lo que he dicho: "Es un complemento que se quiere tener y que va a rendir sus frutos, principalmente, cuando esté en régimen, porque permite dentro de los grandes números una sintonía mejor; que la persona no espere diez minutos, sino que cinco."

Pero no hace un bus más, que yo tenga el sistema Saef operativo.

Respecto de las preguntas de la diputada señora Karla Rubilar, puedo señalar, en cuanto a las sanciones y apelaciones, que el pago de multas por parte de la AFT a la fecha ha sido de 51.160 UF. Eso es adicional al pago de las cuatro boletas de garantía, de las cuales se habló anteriormente. Le vamos a dejar el detalle. Hay seis multas pagadas relacionadas con atrasos en la entrega de documentación. Hay cuatro multas pagadas por concepto de incumplimientos tecnológicos, y hay cuatro boletas de garantía.

Todas las multas han sido objeto de reclamación, de acuerdo con el sistema del contrato con el sector público, en el Ministerio de Transportes. Hay un sistema de reclamación, de apelación y de reconsideración. En cada uno de los casos, se ha seguido ese procedimiento. En ningún caso, no obstante que se haya fallado en contra nuestra, se ha tomado la decisión de llevarlo a la justicia, por razones que esgrimió antes el Presidente respecto al espíritu y actitud del AFT.

Respecto de la segunda pregunta, referida a la información definitiva de los buses y placas patentes, es bueno que lo plantee porque guarda relación con una duda que había en el ambiente: si hay 5.100 buses o no. El AFT ha equipado todos los buses que estuvieron a su disposición hasta el 31 de

diciembre hasta el último día de enero. Esa cantidad de buses no es coincidente, en un ciento por ciento, con el listado de buses del Ministerio de Transportes, porque, desde el día 1 del contrato, mandamos carta al Ministerio solicitando: "Señores, díganme las placas patentes de los buses que tenemos que equipar. Aquí hay muchos concesionarios. Usted me dice: De éste, quítele 1.000, de éste 200, y del otro, 300. Pero dígame cuál es 1.000, porque me va a traer un bus que, a lo mejor, usted me dice: No era el que corresponde. Nunca tuvimos respuesta de eso el año pasado. Recuerdo que, a diciembre, deberíamos tener los 5.100. O sea, claramente fue una respuesta perdida. Más aún, no hubo precisión del número total de buses; nosotros sabíamos que se habían licitado 4.500 y tantos buses. Cuando consultábamos: "Dígame, ¿van a ser los buses licitados? Porque no eran buses con placas patente ¿o van a ser más? La respuesta era: "Aténganse a lo que dicen las bases". Las bases decían: Hasta 5.100. Por lo tanto, en respuesta: Efectivamente, hay diferencia. No sólo ha habido diferencias. Ha habido buses que se han desinstalado.

El señor HALES (Presidente).- La diputada señora Rubilar, con cargo a su tiempo, va a ceder una interrupción al diputado señor Juan Carlos Latorre.

El señor LATORRE.- Señor Presidente, solamente para preguntar: Si ustedes tenían este problema, ¿cómo podían cumplir? Esto no coincide. Ustedes tenían problemas. Tenían los buses y, sin embargo, no iban a cumplir.

El señor HALES (Presidente).- Tiene la palabra el señor Méndez.

El señor MÉNDEZ.- Señor Presidente, ¿cuál era nuestro compromiso? Equipar los buses, de acuerdo con las bases. ¿Qué dicen las bases? Hasta un máximo de 5.100. ¿Qué teníamos nosotros? La capacidad para equipar hasta un máximo de 5.100 buses. Diligentemente, desde el día 1, dijimos: "Señores, mándeme el listado de los buses." ¿Cuál fue la respuesta reiterada? "Aténgase a las bases."

Las bases decían hasta 5.100 y teníamos todas las instalaciones con la capacidad para equipar hasta esa cantidad y así lo hicimos con cada bus que tuvimos disponible durante el año recién pasado.

Si llegaron 4.900, se equipó esa cantidad. Nuestro cumplimiento era equipar la flota disponible que era parte del contrato Transantiago y así lo hicimos en esa fecha.

En suma, hay diferencias muy menores con el ministerio. Pero hubo un momento en que esas diferencias fueron más grandes debido a que se equiparon buses que el ministerio ordenó que se desequiparan porque no estaban dentro de su listado.

Lo hicimos. Hubo muchos buses que se tuvieron que desequipar y volver a montar ese equipo en otros.

La tercera pregunta es cuándo nos informaron que se ampliaba la flota en 500 buses. Eso ocurrió el 29 de diciembre de 2006, sin que identificaran las placas patentes.

La señora RUBILAR (doña Karla).- Señor Presidente, le pido que esa fecha quede anotada claramente en el cuaderno separado.

El señor MÉNDEZ.- Señor Presidente, la siguiente pregunta dice relación con la ubicación de los terminales transitorios y por qué negociamos.

Hemos explicado que para que opere el sistema tiene que estar equipado el terminal que es el lugar donde se hace toda transacción inalámbrica.

Para que ello ocurra debe utilizarse fibra óptica, requerida para transmitir la cantidad de datos. No basta un cableado común y corriente.

La fibra óptica demora en instalarse entre 90 y 120.

Por lo tanto, era de extremada premura y urgencia tener una definición del lugar de ubicación de los terminales.

Por contrato, entre el ministerio y los operadores, pueden seguir modificando su ubicación de terminales hasta la fecha.

Cada cambio significa que nos enfrentamos a la obligación de hacer operaciones manuales en el nuevo terminal, porque vamos a requerir 120 días para tener la fibra óptica.

Dada esa precaria situación y habiendo solicitado una definición de cuáles iban a ser los terminales, incluso los transitorios, y a medida que pasaba el tiempo, a través de una coordinación con personal del ministerio y de los concesionarios, en particular con uno de ellos que tenía la mayor indefinición, se logró identificar una serie de puntos que pasaron a ser los terminales transitorios.

Se han cambiado 52 terminales de un total aproximado de 70 que están operativos actualmente.

La señora RUBILAR (doña Karla).- Señor Presidente, quiero consultar al señor Méndez si es normal que en un proceso de gran envergadura se cambie tanto, de 56 se pase a 72.

¿Es normal o habitual?

El señor MÉNDEZ.- Señor Presidente, no hay normalidad en un sistema que es bastante único en el mundo. Se están creando las situaciones. Desconozco lo que es normal.

Si me preguntan: ¿previeron esa situación y en su modelo supusieron que iba a haber cambio de terminal en la forma que ocurrió?, la respuesta es no.

Si me preguntan: ¿esta situación se concentra en algunos operadores?, la respuesta es sí, no es la

norma, y en algunos se dio una movilidad muy superior a los otros.

La quinta pregunta dice relación con la decisión del ministerio respecto del cambio de un validador por otro.

Me gustaría solicitarle a la diputada si puede precisar la pregunta.

La señora RUBILAR (doña Karla).- Dice, para ser exactos: con fecha 11 de diciembre de 2006, formalizó al AFT un cambio en la política de distribución de los equipos de pago exacto en la flota, especificando que solo debían instalarse los alimentadores.

El señor MÉNDEZ.- Entonces, se refiere a los pagos exactos, no a los validadores. ¿La pregunta es cuándo se nos informó?

La señora RUBILAR (doña Karla).- La pregunta es si esto siempre estuvo estipulado o fue un cambio...

El señor MÉNDEZ.- Se lo explico de inmediato.

El señor HALES (Presidente).- Además de la observación hecha por la diputada, quiero decirle, como Presidente de la Comisión, que en el documento ingresado por ustedes, en enero de 2007, le dicen al ministro, respecto de la instalación del sistema de validación en la flota de 500 buses adicionales, que le hacen presente que el AFT se encuentra disponible para evaluar e implementar cualquier alternativa que se estime adecuada.

Es un lenguaje que otorga tranquilidad a la autoridad que se lo demandó. Distinto es el lenguaje que usa usted ahora. Quiero hacerlo notar para reforzar el concepto que señala la diputada.

Los documentos tienen coincidencia con lo que pregunta la diputada.

Tiene la palabra el señor Méndez.

El señor MÉNDEZ.- No entiendo la pregunta.

El señor HALES (Presidente).- En treinta segundos. Acá hay una carta que confirma lo que está señalando la diputada Rubilar. Un documento suyo con membrete, ingresado al ministro Espejo, en el que manifiestan tranquilidad respecto a las nuevas instalaciones, buena disposición, señalan que van a poder implementar cualquier alternativa que el Ministerio estime adecuada en un lenguaje condescendiente, que tranquiliza al ministro. Eso, respecto de lo que le dice la diputada. Es distinto al lenguaje que expresan hoy, cuando dicen que los sorprendió apurados. Entiende lo quiero decir.

El señor MÉNDEZ.- Señor Presidente, lo entiendo perfectamente, yo no se si puede ser una actitud corporal o el tono de mi voz, yo no he implicado eso. Estoy remitiéndome a hechos precisos y concretos. Las preguntas de la diputada han sido muy precisas respecto a fechas en que se han tomado

decisiones, quién las tomó y qué pasó. Me pregunta por los buses, le digo que el listado de ellos no me lo dieron, sino, hasta tal fecha. Me pregunta por los terminales y yo le digo que se cambiaron terminales. No he emitido juicios respecto a que eso fue un atraso y que me complica.

El administrador financiero siempre ha mantenido la misma actitud responsable. Permanentemente estamos dispuestos a analizar y evaluar con la mejor disposición, así acomodarnos a los múltiples cambios que ha sufrido el proyecto. Esa actitud se mantiene, no es una promesa de decir que somos magos y vamos a hacer cualquier cosa que nos planteen, sino al revés. Conciente y profesionalmente le digo, seguiremos evaluando cualquier modificación del proyecto.

Sexta pregunta. Problema con la tarjeta BIP. Efectivamente, hubo una situación inicial donde se planteó una serie de cuestionamientos respecto a probables malos funcionamientos o cobros erróneos de la tarjeta BIP.

Al respecto, adoptamos una serie de medidas.

Por una parte, hubo un análisis de cada uno de los casos que se nos hizo llegar. Los medios para hacer los reclamos son telefónicos, electrónicos o presenciales. En el análisis de los casos, se llegó a la conclusión de que había problemas puntuales de cobro generados por una combinación horaria incorrecta en algún validador. Por lo tanto, se pudo cobrar una tarifa adicional en vez de una integrada. Esas no eran situaciones masivas.

Otros de los problemas eran de funcionamiento de la tarjeta, gente que la dejaba más tiempo en el validador y transcurridos algunos segundos de seguridad, les cobraba por segunda vez. Había casos más anecdóticos de gente que tenía la tarjeta dentro de su mochila, se paraba cerca del validador y constantemente cobraba con el movimiento. Sin embargo, yendo a los números, tenemos un sistema de reclamos de cada una de estas situaciones, estadísticas y seguimiento.

Los primeros días se estableció, con el espíritu de maximizar la aceptación universal del medio de pago, que no se iba a tomar más de cinco días en resolver ningún reclamo. Transcurrido ese plazo sin resolución, se hace el reembolso de lo que el usuario reclame. Eso fue durante la primera instancia y con la aprobación del directorio.

Hoy las estadísticas están a la vista, vamos a entregar el documento donde están los gráficos de las tasas de reclamos por transacciones. Allí vemos que de un 0,013 por ciento en febrero, cuando comenzó el uso, era la novedad y había más dudas, se marcó el fue el *peak*, posteriormente ha bajado constantemente a una tasa del 0,002 por ciento, lo que para este tipo de sistema está dentro de la norma de lo esperado.

Hay todo un sistema en la empresa en atención de reclamos y resolución de los mismos, que si quiere más adelante se lo hago saber.

La señora RUBILAR (doña Karla).- ¿Asumen ustedes un mea culpa por los tiempos de espera y las tremendas filas?

El señor MÉNDEZ.- ¿Se refiere usted a la red de comercialización?

El señor HALES (Presidente).- La diputada está preguntando si ustedes asumen la responsabilidad de eso.

El señor MÉNDEZ.- Nosotros tenemos obligaciones que cumplir respecto a la red de comercialización. Esto se cumplió de acuerdo a lo exigido y hemos ido más allá de lo que existe en los contratos.

Es evidente que hubo situaciones iniciales donde fallamos en prever exactamente el comportamiento sociológico y la cantidad de gente que va de un lugar u otro. Lo que pasó al principio fue que la gente eligió el Metro, porque lo conocía y confiaba en él. Por lo tanto, sus boleterías estuvieron absolutamente atochadas y sobredemandadas; en cambio, los puntos BIP no tenían público porque no había conocimiento del sistema y su funcionamiento. A lo mejor no hubo una difusión suficiente y se generaron desconfianzas. Esta combinación de factores, indudablemente, se reflejó en los álgidos reclamos de los primeros días.

La señora RUBILAR (doña Karla).- Se habló ayer del problema tanto del pedal de pánico como de los videos. ¿Qué se está haciendo hoy para arreglar esto? Necesitamos saber esto porque las personas siguen esperando en los paraderos.

Nos gustaría saber lo que dijo el Ministro respecto a la existencia de un acuerdo con el AFT. Ayer ustedes decían que seguían en conversaciones con el Ministerio, pero el Ministro dice que ya llegaron a un acuerdo.

El señor MÉNDEZ.- Respecto del video y producto de que en varios casos se ha sustraído el equipamiento, lo que se está haciendo es cambiar el rack en donde va instalado, modificándolo para hacerlo más seguro. El modelo nuevo ya se ha instalado en las primeras 300 unidades, por lo tanto, estamos en un proceso de transición y esperamos que en dos meses todo el sistema de video esté repuesto.

El pedal de pánico ha sido un tema largamente debatido entre los técnicos. Se han generado diversas propuestas, pero aún no ha habido una modificación de la ubicación. Si bien la actual ubicación es un problema, es importante señalar que el sistema se gatilla involuntariamente.

La señora RUBILAR (doña Karla).- ¿No le corresponde al Ministerio la decisión de cambiar estos equipos de lugar?

El señor MÉNDEZ.- Desde su origen nosotros propusimos que fuera un botón de pánico y no un pedal. De hecho contábamos con el equipamiento para instalarlo a un costado. Sin embargo, previo análisis de los técnicos del Ministerio de Transportes, se concluyó que el sistema debía ubicarse en el piso.

La señora RUBILAR (doña Karla).- El 22 de octubre se decidió que el inicio del plan Transantiago sería el 10 de febrero. Tengo la sensación de que innumerables cosas fueron cambiadas en 4 meses; el objetivo de pedir este tiempo era para realizar lo presupuestado, y no para querer cambiar todo en 4 meses.

¿Es esto lo que efectivamente el AFT percibió del Ministerio de Transportes?

El señor MENA.- Señor Presidente, respecto de la modificación contractual en curso -he encabezado las negociaciones por parte del AFT- apunta a poder generar soluciones a problemas que han trabado a lograr que el sistema opere prontamente. Por ejemplo, establecer un técnico independiente que dirima esta situación; por ejemplo, dónde instalar el pedal. Por último, que lo dirima un técnico independiente de ambas partes que genere confianza. Principalmente, ha habido una negociación respecto de pagos que correspondía hacer por contrato hacia la empresa, los cuales han estado principalmente retenidos, con lo cual se ha generado un problema importante de liquidez en la empresa. Esa situación se ha extendido desde el mes de enero. El AFT ha estado haciendo inversiones. Hasta ha asumido costos adicionales, sin recibir remuneraciones completas correspondientes al proyecto.

Por último, el cambio en la forma de pago.

El contrato histórico plantea que los pagos se deben hacer binariamente; se hacen o no se hacen. Hoy, el espacio de acuerdo es que se establezca una matriz de punto relevante en cada uno de los servicios, de manera que si está cumplido o no eso se debe cancelar y no hacer un todo. Nuevamente, entro a que el pago o no se deba resolver por un técnico independiente.

Otra pregunta tiene que ver con el espacio del cambio de postura de febrero. Ese cambio se produce -entendimos- en vistas de una fecha bastante más razonable, que correspondía a un verano y a la posibilidad de que menos personas fueran afectadas por una situación que iba a ser un cambio de la noche a la mañana. En ese lapso ajustamos todos los calendarios y les pedimos la misma actitud a los restantes operadores, porque había muchos trabajos que la empresa debía hacer en concordancia con los operadores. Por

eso, digo que en enero el énfasis fue que el sistema de integración tarifaria estuviera principalmente en condiciones de operar y ese tiempo dio el espacio suficiente para ello.

Quiero dejar este documento -tal como se pidió- en que se señalan las asesorías y proveedores principales que ha tenido la empresa.

El señor HALES (Presidente).- Déjelos, pero no es parte de la pregunta.

El señor MENA.- Señor Presidente, si me permite, voy a dejar el listado de empresas de prestigio mundial y con experiencia en transporte y gestión: Sonda, Ernst & Young, Price Waterhouse Coopers, Boston Consulting Group, McKinsey, Universidad Federico Santa María.

El señor HALES (Presidente).- Tiene la palabra la diputada Claudia Nogueira.

La señora NOGUEIRA (doña Claudia).- Señor Presidente, quiero pedir a nuestros invitados que sean concretos en sus respuestas.

Nuevamente, hemos oído una lata -no latera- y larga exposición, pero lo que nos convoca es determinar responsabilidades, lo cual hemos escuchado muy poco. Si no se cumplieron las responsabilidades, queremos saber si fue de parte del Gobierno, que improvisó permanentemente, de los operadores o de la mala suerte, como dijo el señor Méndez. Quiero saber si el incumplimiento de ustedes, al 10 de febrero, obedeció a causas propias o ajenas.

Si se debió a causas ajenas, ¿fue a través del Gobierno? ¿Representado por qué persona del Gobierno?

En realidad, el prestigio del AFT ha sido tremendamente dañado y perjudicado. Creo que ésta es la oportunidad para que definan, de cara a la comisión y al país, de quién son realmente las responsabilidades y por qué no estaba disponible el 10 de febrero lo que consideraban indispensable. Por ejemplo, si los buses estaban equipados -ustedes se comprometieron a ello para el 10 de febrero-, y luego se los cambiaron, ¿de quién fue la responsabilidad?

Entiendo que equipar buses a última hora representaba un grado de complejidad que ustedes no podían asumir. Por lo tanto, ¿de quién fue la culpa?

En cuanto a las rutas preestablecidas, al cambio de las mismas y a que por ese motivo no se sostiene el sistema, dígnanos si esto obedece a la improvisación del gobierno.

Los terminales, que han cambiado permanentemente, ¿son un problema de los operadores?

Si los operadores no ingresan los datos, si no les acomoda el software Arena, ¿de quién es la responsabilidad? Uno los escucha y ustedes expresan que cumplieron con todo. El señor Méndez ha señalado que el

sistema de apoyo a la explotación de flota no es importante. Frente a ello, quiero decirle que el tiempo que espera el usuario, por la frecuencia, es muy importante. Es claro que usted le restó importancia a la Saef, pero, insisto, la espera de los usuarios es tremendamente importante.

Al parecer, el señor Mena señaló que la Saef no era parte del corazón del sistema. Comparto lo que expresa el diputado Montes, esto es a que sí es parte del corazón, porque, ¡por Dios que es importante la frecuencia en los tiempos de espera de un santiaguino común y corriente!

Otra razón por la cual es importante es porque se nos prometió un sistema de transporte más seguro. Por lo tanto, el botón de pánico y las cámaras de seguridad, ¡por Dios que son importantes para transmitirles esa seguridad que se prometió con esta gran transformación del transporte público!

Ustedes tienen una gran oportunidad para determinar y distinguir las responsabilidades que asumen como propias y las que obedecen a causas ajenas.

Este permanente sacrificio que ustedes asumen a costo propio -ustedes no son una empresa de beneficencia, sino que hacen negocio y ganan con él-; la cantidad de boletas de garantía y multas que se les cobran; el hecho de que estén permanentemente dispuestos a colaborar con el Gobierno, pese a los tremendos sacrificios que hacen en cuanto a operación de flota y a zonas pagas que han asumido como costo, todo ello debe tener alguna razón. Entiendo que la zona paga fue una improvisación, pero me gustaría que esta expresión partiera de ustedes, no de mí; que asuman que, en realidad, no estaba contemplado en las bases y que ello se les exigió. Pero tanto sacrificio de su parte no me huele bien.

Por eso, sin el ánimo de ofender -no es mi intención; muy por el contrario-, me gustaría que explicaran esta situación, ya que, insisto, encuentro raro que estén dispuestos a asumir por cuenta propia las zonas pagas, el aumento del equipamiento, el retiro de validadores y dejar desprovistos los buses. Todo esto los perjudica a ustedes.

Entonces -repito-, me gustaría que me aclararan ese sacrificio, porque para una empresa que persigue ganancias no me queda tan clara esa tremenda disposición que tienen. Por lo tanto, deseo conocer la compensación que el Gobierno está dispuesto a darles para que ustedes sigan en el negocio en estas condiciones.

Gracias, señor Presidente.

El señor MENA.- Quisiera tomar los puntos que se han planteado en la parte final de las consultas.

Primero, hay una aseveración que me gustaría aclarar mucho más todavía.

Todas las obligaciones que tiene el administrador financiero se deben cumplir y el esfuerzo nuestro es hacerlo. Buscamos que nada quede pendiente; no disminuimos nada, sino que queremos poner el problema en su justa medida.

Todas las obligaciones se tienen que cumplir. Ése es el planteamiento permanente frente a nuestros mandantes.

En segundo lugar, quiero plantear que los costos adicionales que se han asumido, las inversiones adicionales, las entendemos como una obligación de la sociedad, porque nuestra responsabilidad es hacer cumplir los contratos. Efectivamente, esto ha dejado hace mucho tiempo de ser un negocio para los socios. El directorio está consciente de esta situación, que es lo que ha tenido a esta empresa en situaciones muy difíciles durante estos meses.

La señora NOGUEIRA (doña Claudia).- Señor Mena, dada la evaluación que han tenido y que, al parecer, ha sido tan catastrófica, ¿piensan salirse del negocio?

El señor MENA.- Que bueno que me haga esa pregunta, porque justamente iba a señalar que en las conversaciones que hemos tenido con el directorio y con la junta de accionistas, siempre ha estado presente el espíritu de cooperar para que esta situación se solucione. Aunque hemos tenido momentos muy difíciles en estos meses, en que pueden haber habido, incluso, opiniones puntuales diferentes, de igual forma, hemos llegado a consenso y entendemos que estas empresas socias han entrado a este proyecto con un objetivo, cual es generar un medio de pago, pero que no es posible hoy en día. Por lo tanto, nuestra responsabilidad y mi palabra como representante del Banco del Estado ha sido mantener el esfuerzo para que los problemas se solucionen.

La señora NOGUEIRA (doña Claudia).- Sería bueno que el señor Mena nos aclare un poco más, pues, según entiendo, el Banco del Estado ha quedado en una posición muy compleja. En el fondo, están asumiendo, al igual que en la Teletón, el adherirse a una gran cruzada a costa de perder sus beneficios y lo que es propio de una empresa.

El señor MENA.- A mi juicio, las comparaciones no son afortunadas. Aquí, estamos hablando que mi rol como presidente del directorio es velar por los intereses de todos los accionistas. Por supuesto que los límites siempre están, pero he planteado permanentemente definir ese límite como algo cada vez más lejano, lo que también fue planteado por los accionistas.

La señora NOGUEIRA (doña Claudia).- ¿Qué tan cerca está de sobrepasar ese límite, a fin de salirse del negocio?

El señor MENA.- Quiero señalarle que el espacio de acuerdo que hay con el ministerio, el cual debe materializarse en un contrato, permite a esta sociedad volver a entender que este es un proyecto que, por lo menos, cubre sus costos y que es hoy día el esfuerzo que el directorio ha tenido. Por lo tanto, entendemos que este nuevo marco contractual, por lo menos, permite cubrir una línea de explotación, priorizando el otro elemento, cual es lograr que el medio de pago, que permite eliminar billetes y monedas de los bolsillos, funcione. Un país como el nuestro no puede andar con la grave ineficiencia que implica el uso de billetes y monedas en los bolsillos, y ése es el objetivo que esperamos se cumpla.

La señora NOGUEIRA (doña Claudia).- Para resumir, ustedes han perdido lo que es propio de una empresa, que es ganar plata, y están asumiendo solamente los costos, están basados en la esperanza y en un límite más o menos preestablecido. ¿Es así?

El señor MENA.- Así es.

La señora NOGUEIRA (doña Claudia).- Señores Mena y Méndez, ésta es una gran oportunidad, pues estoy ayudándolos para que se sinceren con la Comisión y, así, establecer las responsabilidades. Aquí, hemos hablado de que se les aumentaron los buses, se les exigieron las zonas pagas; en fin una serie de requisitos. Finalmente, creo que ustedes tienen una gran responsabilidad en todo esto, pero no la han asumido. O sea, han delegado la responsabilidad en el Gobierno. ¡Y si es del Gobierno y de los operadores, por favor, díganlo!

El señor HALES (Presidente).- Tiene la palabra el señor Méndez.

El señor MÉNDEZ.- Señor Presidente, mi interpretación no es concordante con la que tiene la Comisión, que nos asigna responsabilidades. Yo soy responsable por los actos de la empresa que represento. En tal sentido, me refiero a las responsabilidades de la empresa y a las dificultades que pudimos haber tenido para cumplir el compromiso contractual que emana del contrato con el ministerio.

En cuanto a asumir nuestras responsabilidades, hemos sido muy enfáticos en plantear que, efectivamente, tuvimos problemas en una parte del proyecto que tiene que ver con el Sistema de Ayuda a la Explotación de Flotas, Saef. Los problemas han sido largamente analizados -en beneficio del tiempo, no voy a entrar en esos detalles- y en esto cabe la limitación en la asignación de responsabilidades. No estamos en ese negocio y tampoco pensando en que esto es un medio para mejorar, alterar o modificar la imagen de la empresa.

El señor HALES (Presidente).- ¿Habría acuerdo para oficiar al presidente del BancoEstado, a fin de que nos informe quiénes fueron los asesores públicos o privados, o consultores, que recomendaron a dicha institución su ingreso al administrador financiero del Transantiago?

**Acordado.**

Tiene la palabra el diputado señor Jorge Insunza.

El señor INSUNZA.- Señor Presidente, nos estamos encontrando con que muchas de las respuestas contienen diferencias de apreciación significativa respecto de las condiciones de satisfacción del cumplimiento del contrato. Quiero ser preciso en esto, por cuanto, una cosa es que un contrato establezca exigencias generales y otra que contenga una regulación precisa sobre las condiciones de satisfacción del cumplimiento del contrato. Para graficarlo, no es lo mismo que en un restaurante a uno le den agua de la llave que del excusado. Obviamente, hay condiciones de satisfacción que, en algunos casos, considera lo óptimo. En este caso concreto, muchas de las respuestas dan cuenta de que el AFT ha dado al país un vaso con agua del excusado. ¿A qué me refiero? ¿Cuáles son los plazos de exigencia del clearing?

El señor HALES (Presidente).- Señor diputado, modifique el ejemplo para el mejor entendimiento de nuestro invitado.

El señor INSUNZA.- Señor Presidente, estoy siendo riguroso en la precisión de un concepto que, en gestión empresarial, es bastante significativo. Uno tiene condiciones de negociación, condiciones al momento de definir los cumplimientos y registro de las condiciones de satisfacción, por parte de los clientes, respecto de la ejecución del contrato. Pero, en este caso, francamente, el administrador financiero excluye, completamente, la variable de la satisfacción del cliente respecto de los operadores de buses, de las autoridades ministeriales, etcétera.

Por eso, como quizá alguno de estos aspectos no van a ser satisfechos, sería bueno tener la documentación precisa donde se explicitan esas condiciones de satisfacción, especialmente respecto del clearing y de las materias tecnológicas. Digo esto a propósito de un dato que se ha traído a colación en innumerables ocasiones, cual es que la información de agosto, que, incluso, nos fue entregada ayer por el ministro René Cortazar, en la sesión especial de la Comisión Mixta de Presupuesto, aún es una información preliminar, por cuanto todavía hay retrasos en la transferencia de datos que se ingresan en el validador para ver a qué empresa corresponden. En mayo vi algunas planillas en las cuales se informa a varias empresas respecto de las operaciones que se habían hecho en

febrero. Todo eso tiene que ver con condiciones de satisfacción.

Ahora bien, ¿por qué no se informan a las empresas operadoras de buses los datos que reflejan la toma de muestra de un terminal cuando el bus entrega esa información? Porque hoy esa información no se entrega simultáneamente al AFT ni a la empresa operadora.

El señor HALES (Presidente).- Informo a nuestros invitados que, durante el extenso debate que hemos tenido, el entusiasmo y la representación ciudadana de los señores diputados se refleja en un estado de ánimo que, a veces, puede tener expresiones que no son del exacto respeto que el Reglamento me exige asegurar. Por lo tanto, asumo y comprendo lo que ocurre, pero también les pido comprensión al respecto.

Tiene la palabra el diputado Monckeberg.

El señor MONCKEBERG (don Cristián).- Señor Presidente, las preguntas del diputado Insunza son de tal magnitud que no pueden ser contestadas en tan poco tiempo.

El señor HALES (Presidente).- Señor diputado, las consultas del diputado Insunza serán respondidas en la sesión que hemos acordado realizar en octubre.

Tiene la palabra el señor Mena.

El señor MENA.- Señor Presidente, en primer lugar, he venido tres veces a esta Comisión y estaré dispuesto a venir una cuarta, si es necesario. Tenemos la agenda para que ello sea posible, porque la prioridad son ustedes.

En segundo lugar, quiero enfatizar que mi línea de actuar va en el sentido de buscar transparencia y especialmente lealtad con todas las partes involucradas. Eso se ha dado en cada una de las acciones que me ha tocado acometer, incluso en la regularización del contrato con el Ministerio, al cual pueden pedir información sobre mi actuar para tratar de resolver los problemas.

He sabido que su Señoría y los diputados Jorge Burgos y Cristián Monckeberg han pedido la renuncia del Comité Ejecutivo de BancoEstado. Al respecto, mi sentido de responsabilidad está enfocado únicamente a seguir trabajando para solucionar los problemas. Repito, si es preciso, estaré dispuesto a venir una cuarta vez a esta Comisión, en caso de que me encuentre en esta misma función.

Muchas gracias.

El señor HALES (Presidente).- Agradezco su comparecencia y su buena disposición a concurrir a esta Comisión nuevamente.

Por haber cumplido con el objeto de la sesión, se levanta.

horas. -Se levantó la sesión a las 13.49

CLAUDIO GUZMÁN AHUMADA,  
Redactor  
Jefe de Taquígrafos de Comisiones.