

Disconformidad con retiro de personal de boleterías del metro

Desde EFE aseguraron que proceso de cambio busca responder de mejor manera a las necesidades de los pasajeros, pero existe resistencia.

Mirian Mondaca Herrera
 mirian.mondaca@estrellavalpo.cl

Un proceso de cambio en la atención de las estaciones de su servicio Limache-Puerto se encuentra desarrollando EFE Valparaíso, el que considera, en algunas estaciones en momentos del día fuera del horario punta, la eliminación de personal de las boleterías. Asimismo la incorporación de modificaciones en las funciones de los trabajadores en toda la línea, bajo el nombre de asistentes operacionales.

Si bien desde EFE, han señalado que estas modificaciones buscan responder de mejor manera a las necesidades de los pasajeros, aquello ha generado resistencia en sectores de la población, en particular cercanos a la población adulta mayor.

En ese sentido, la eliminación de los cajeros humanos en ciertos horarios representa la principal preocupación.

Desde EFE informaron que hay estaciones que mantienen las boleterías abiertas durante toda la jornada: Puerto, Bellavista, Francia, Barón, Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana y Limache.

En el caso de las otras,



DIJERON QUE SE TRATA DE UNA REDISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL EXISTENTE EN LAS ESTACIONES.

están operativas durante la hora punta. De esta manera, entre las 05:45 y las 09:45 horas, por la mañana y entre las 16:30 y las 20:30 horas, por la tarde, se mantienen las boleterías funcionando. En las estaciones existen máquinas autoservicio para la recarga.

María Alicia Sanchez, gerente de Pasajeros de EFE Valparaíso, informó que "este formato de atención se estableció en base a un estudio del análisis de

flujos, de las transacciones realizadas y de la interacción habitual entre el personal y el público que acude a las estaciones, especialmente considerando el efecto de contar con nuevos medios de pago que permiten a los pasajeros eliminar trámites en boletería".

Pese a que desde la empresa han asegurado que este cambio se hizo en base a un análisis y que existirá personal asistente operativo para apoyar a

los clientes en las estaciones, la presidenta del Observatorio del Maltrato a Personas Mayores de Viña del Mar, Laura Giannici, planteó lo problemático que se vuelve para las personas mayores enfrentarse a la tecnología. De hecho, incluso calificó como "maltrato" esta situación que enfrentarán cada vez que no encuentren personal en las boleterías y que deben existir cajeros humanos en todo momento para el usuario

8

estaciones mantienen el personal en boletería durante toda la jornada.

que desee usarlos.

Las personas mayores, dijo Giannici, "se desesperan porque no saben cómo accionar (...) Siempre se habla de los jóvenes pero las personas mayores nada. Para una persona mayor andar mendigando ayuda es súper complicado, no hemos aprendido como país absolutamente nada".

Una visión similar tiene Daniela Feliú, vicepresidenta del Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc) de Valparaíso, quien planteó que implementar esta tecnología puede ser algo intimidante para los adultos mayores. Lo anterior, considerando que "muchos no se manejan con la tecnología o que algunos directamente no quieren aprender y se niegan al tema tecnológico porque siempre va a ser para ellos más grato lo que han hecho siempre, el trato con las personas".

También señaló que está el sello de Buen Trato, que proclama Senama, en el cual se promueve la no discriminación por edad. 🗳️