

Tren Rancagua–Santiago opera al límite en medio de récord histórico de usuarios

» Aumento de pasajeros impone dificultades y soluciones al servicio estatal que conecta O'Higgins con la Región Metropolitana.

Alejandro León Irribarra

El servicio ferroviario Rancagua-Estación Central alcanzó un hito histórico durante el mes de abril al registrar 31.320 pasajeros, consolidándose como el principal medio de conectividad entre la Región de O'Higgins y la Metropolitana. Este incremento masivo de usuarios ha puesto a prueba una red que opera actualmente al límite de sus capacidades operativas y técnicas.

Paula Fernández, gerente de pasajeros de EFE Central, confirmó la cifra récord y explicó la complejidad de absorber tal volumen de demanda: "Estamos con una operación que está en su máxima capacidad. Eso conlleva una serie de desafíos. Entonces, estamos queriendo crecer; la infraestructura a veces nos falla y eso genera contingencias". Entre estas eventualidades, la ejecutiva destacó que la prioridad de la empresa es garantizar el resguardo de los usuarios:

"Siempre vamos a velar por la seguridad, y eso hace que debamos tener ciertas cancelaciones".

La realidad del día a día y el factor "equipo"

En la práctica diaria, el servicio se enfrenta a interrupciones que la estatal comunica habitualmente bajo el concepto técnico de "disponibilidad de equipo". El término agrupa fallas mecánicas, robos de cables en las vías, vandalismo con grafitis de vagones en la madrugada e incidentes de alta complejidad, como la precipitación de personas frente al convoy, demorando a los pasajeros en tránsito frente a las labores de equipos de emergencia y acciones investigativas de las autoridades.

La vulnerabilidad del sistema la conoce de cerca Henry Romero, usuario regular del tramo desde hace dos años, quien califica el transporte "de uno a diez, con nota 7", y expone las deudas en el confort del via-

je: "A veces no hay aire en el tren, pareciera como que le faltara ventilación", explica Romero, añadiendo que la calefacción excesiva llega a sofocar al público: "varias veces me he mareado, he estado como a punto de vomitar o desmayarme".

El usuario relata que las averías lo han afectado más de una ocasión, recordando particularmente un episodio en la estación de San Bernardo: "Tuveron que evacuar el tren y estuvimos parados como unos 15 o 20 minutos, no podíamos avanzar porque había otro que estaba parado antes". A pesar de los contratiempos, Romero valora que el servicio normalmente "sale a la hora y es rápido".

Frente a la alta demanda regional, EFE ratificó que el servicio semanal para la estación de Requínoa iniciará formalmente durante el segundo semestre de este año, manteniéndose provisoriamente solo las detenciones de los fines de semana.

Modernización tecnológica en los medios de pago

Como contraparte a los desafíos logísticos, EFE habilitó el uso de tarjetas banca-



→ Acceso Estación EFE Rancagua.

rias y billeteras electrónicas en toda la red hasta San Fernando mediante la tercera etapa del sistema Conecta, denominada "Pago AllToke", permitiendo a los pasajeros ingresar directamente a los andenes cancelando con tarjetas de crédito, débito y prepago de cualquier emisor (como Visa o Mastercard), así como billeteras electrónicas (wallets) en teléfonos celulares, sin necesidad de inscripciones previas ni descarga de aplicaciones.

"Solamente tienen que pasar con su tarjeta de crédito o dispositivo móvil en el torniquete, no tienen que inscribirse en nada", detalló Paula Fernández. Al llegar a la estación de destino, el usuario debe cerrar su viaje acercando exactamente la misma tarjeta o dispositivo que utilizó al entrar para que el sistema calcule la tarifa correcta.

El proyecto, desarrollado junto a la firma tecnológica Sonda y las autoridades de transporte, debutó con una campaña de devolución del 50% utilizando Mastercard. La empresa aclaró que el sistema opera exclusivamente

dentro de la red de EFE y no posee integración tarifaria con los servicios de transporte urbano de Santiago.

“

"Estamos con una operación que está en su máxima capacidad. Eso conlleva una serie de desafíos".

– Paula Fernández, gerente de pasajeros EFE Central.