

C

Columna



Beatriz Bonifetti
Presidenta EFE Valparaíso

Innovar para viajar mejor

Hace un año, EFE Valparaíso dio un paso decisivo hacia un transporte más moderno, inclusivo y eficiente. Con la implementación del nuevo sistema de pago con tarjetas bancarias -crédito, débito y prepago, en formatos físicos y virtuales-, el Tren Limache-Puerto se convirtió en el primer medio de transporte público del país en incorporar este tipo de tecnología. Una innovación que, más allá de lo técnico, responde a una visión de futuro: facilitar el acceso, simplificar la experiencia de viaje y abrir nuevas puertas a la integración modal.

Hasta entonces, acceder al tren requería una tarjeta de transporte específica, que debía ser adquirida y recargada en boleterías. Este modelo funciona bien para usuarios frecuentes, pero generaba fricciones para turistas, pasajeros ocasionales o quienes se enfrentaban a una tarjeta sin saldo. La posibilidad de utilizar medios de pago comunes, como las tarjetas que ya llevamos en el bolsillo o el celular, cambió radicalmente esta experiencia.

Los resultados son claros. En menos de un año, las transacciones mensuales con tarjetas bancarias crecieron más de 380%, alcanzando un 10% del total de accesos al tren. Se han registrado pagos con tarjetas de más de 80 países, lo que da cuenta de su impacto en el turismo. Pero lo más relevante es lo que estos números reflejan: una mejora sustantiva en la experiencia del pasajero y una reducción concre-

ta de las barreras de entrada al transporte ferroviario. Tras la implementación de estas tarjetas se sumó la opción de los códigos QR, nueva modalidad fácil y cómoda para pasajeros y pasajeras.

Los buenos resultados han sido el motor para impulsar su expansión a otros modos de transporte en Valparaíso, como trolebuses, ascensores y buses eléctricos. Esto ha ampliado las posibilidades de la integración tarifaria, que permite combinar viajes entre distintos servicios con beneficios concretos para el bolsillo del usuario. Otro aspecto relevante es que mejora las condiciones de seguridad para conductores y pasajeros, ya que reemplaza el uso de dinero en efectivo.

Ahora, el objetivo es avanzar con la implementación de los nuevos medios de pago en otros buses de combinación con el tren, como los que funcionan en Olmué-Limache y Quilpué-Villa Alemana, de manera de acercar las ventajas de estos medios de pago a más personas de nuestra región.

Innovar no es sólo adoptar tecnología: es cambiar la forma en que hacemos las cosas. Es pensar en el usuario, anticiparse a sus necesidades y diseñar soluciones que hagan la vida más fácil. Y en ese sentido, la implementación de este nuevo medio de pago no sólo ha sido una mejora operativa, sino también un cambio que refuerza el transporte público como un sistema conectado, accesible y centrado en las personas.