

# FICHA 5 - TRANSPORTES Y MOVILIDAD URBANA

## ¿Cómo luchar contra la evasión?

### CONTEXTO

Durante el año 2018 la tasa de evasión en Santiago fue en promedio de un 17%, considerando todos los modos de transporte (metro y bus), traduciéndose en un potencial ingreso para el sistema que varía entre 150 y 250M de USD por año. Esta evasión no solo genera dificultades desde el punto de vista financiero, sino que también crea un problema de credibilidad y va de la mano con los problemas de inseguridad (degradaciones,

agresiones, robos) y de percepción general del sistema para los usuarios. Si la evasión no se mide o bien llega a tasas elevadas, genera un impacto en la optimización del diseño de las redes y afecta a todos los usuarios, reduciendo la efectividad de las mejoras y los niveles de satisfacción de los usuarios. Viéndose este último efecto considerablemente aumentado en los periodos puntas.

### PLAN DE ACCIÓN

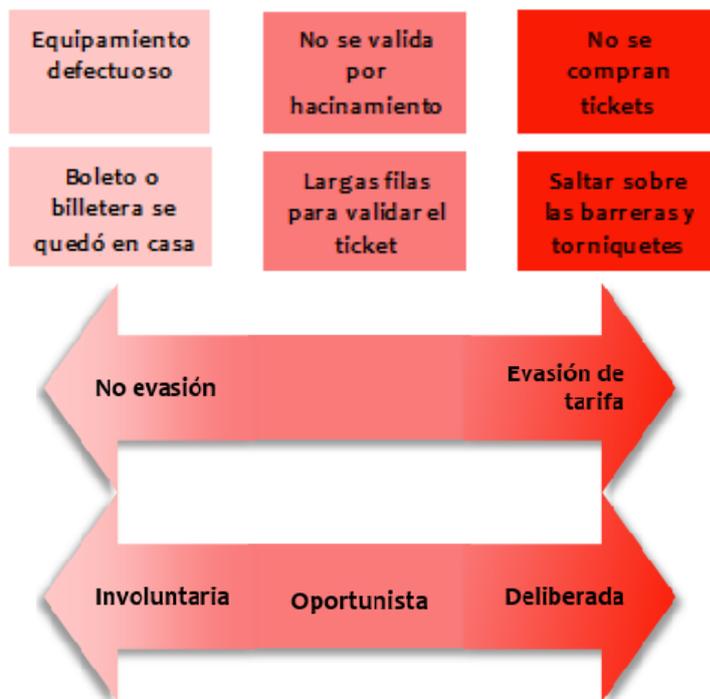
La reducción de la evasión se suele trabajar a través de dos pilares: una política de lucha contra la evasión, y una política de incentivo a la validación. Estas involucran a muchos actores, entre ellos los operadores (metro, bus, taxis, tecnológicos, etc.), las autoridades (direcciones de transportes, servicios sociales, municipalidades, seguridad pública, servicios educativos, etc.), y los actores sociales y locales (asociaciones profesionales, lobistas, etc.). En este sentido, se requiere contar con un enfoque integrado.

De acuerdo con el contexto local, se sugiere para la autoridad de transporte considerar la mejora de la provisión del servicio (especialmente las opciones para comprar boletos), fiscalización y un cambio de enfoque. Se han demostrado mejoras en el cumplimiento de las tarifas utilizando una combinación de aumento de multas, inspectores, marketing, información y cambios en la infraestructura (Tirachini & Quiroz, 2016).



Fiscalizadores en los transportes

Para los usuarios la evasión es un espectro de comportamientos, donde la aceptabilidad varía en gran medida según el grado de intención involucrado.



Espectro de evasión de tarifas (Delbosc & Currie 2016)

En relación con la aceptación de la evasión, las causas que van más allá del control de un usuario tales como equipamiento defectuoso, se aceptan casi universalmente como no evasión de tarifa. En el extremo

opuesto, los actos deliberados como saltar sobre barreras y torniquetes son condenados casi universalmente como evasión. En medio de ambos existe un rango de comportamientos ambiguos u oportunistas, como no validar un boleto cuando un vehículo está demasiado lleno. En consecuencia, la aceptación pública de la evasión de tarifas varía considerablemente. Estas aceptaciones tienen que ser trabajadas para reducir estas ambigüedades.



*Fiscalizador en los transportes*

## ACTORES RELACIONADOS

Ministerio de Obras Públicas

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Operadores de transportes públicos

## PROPUESTA

Existen cuatro tipos de disuasiones para reducir la evasión:

- \* Humanas: participación del conductor apoyado con políticas de la empresa por ejemplo.
- \* Psicológicas: crear zonas de no evasión con presencia de fiscalizadores, reforzamiento de las leyes, política de controles, política tarifaria y de gestión de multas, aplicaciones predictivas de comportamiento de usuarios.
- \* Pedagógicas: campañas de comunicación, mensajes a bordo, implicación de los usuarios, aprendizaje en las escuelas, campañas de fidelización de los usuarios.
- \* Materiales: entrada y validación por la puerta delantera, tecnología utilizada para la validación y el mejoramiento de los flujos, torniquetes.

La sinergia de estas cuatro disuasiones permite una reconquista del territorio y una baja de la evasión y de la inseguridad. La persona que evade es antes de todo un potencial usuario que requiere el servicio. Es necesario trabajar y encontrar constantemente los incentivos adaptados para que reintegre el nuevo sistema RED.