

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Trimestre enero – marzo 2019

nº 27

R



Chile
en marcha



Redbus Urbano



“RANKING DE CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO”.

ANTECEDENTES

Este informe tiene como objetivo hacer públicos los resultados de las mediciones, la evolución y el grado de cumplimiento de los estándares de **Frecuencia** y **Regularidad**. Estos estándares son exigidos a las empresas operadoras de buses por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones (MTT) a través del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), ya que se trata de los indicadores con mayor impacto en la calidad de servicio hacia los usuarios.

Como en cada ranking, esta vigésimo séptima edición del Ranking, entrega los resultados correspondientes al primer trimestre del año 2019 (enero-marzo) junto a una visión comparativa respecto al mismo trimestre del año 2018, con el fin de analizar su evolución aislando el efecto de estacionalidad que pudiera existir en cada uno de los indicadores.

: FRECUENCIA

Número de salidas de buses por hora, por tramo horario.

: REGULARIDAD

Lapso de circulación entre buses.

Este trimestre, finalizaron los traspasos de servicios **Inversiones Alsacia** a otras empresas*, que se habían iniciado en el trimestre anterior.

Otro hecho de primordial relevancia para el trimestre es el surgimiento de Red Metropolitana de Movilidad, nombre del nuevo estándar del Sistema de Transporte Público de Santiago. Así, fortaleciendo la integración de los servicios de buses, Metro y MetroTren Nos, Red Metropolitana de Movilidad entrega innovación a través de un servicio moderno, sustentable y seguro, vinculándonos con la ciudad y entregando acceso y oportunidades de movilidad cada día más eficientes.

En este contexto, aparece la nueva flota de buses amigables con el medio ambiente, considerando modelos eléctricos y modelos con normativa Euro VI, que contribuyen a

disminuir la emisión de partículas contaminantes, pero además de ello, aportan a mejorar la calidad del viaje para los usuarios, al tratarse de buses más cómodos en su diseño interior.

Por lo anterior, resulta relevante monitorear el cumplimiento de indicadores de Red, a través de su flota de mejor estándar, por lo cual también se presentará por primera vez en este informe un análisis de sus indicadores.

* Para los usuarios de estos servicios la decisión implicó un cambio del color de los buses de esos recorridos, desapareciendo los buses color celeste (que caracterizaba a Alsacia). En algunos casos el cambio incluyó modificaciones menores sobre sus trazados.

**EMPRESAS
OPERADORAS**

En el trimestre enero-marzo 2019, el sistema de transporte público integrado de Santiago estuvo conformado por las siguientes empresas de recorridos de buses:

EMPRESAS OPERADORAS	INVERSIONES ALSACIA	SUBUS CHILE	BUSES VULE	EXPRESS DE SANTIAGO UNO	METBUS	REDBUS URBANO	STP SANTIAGO
	→ COLOR DISTINTIVO Celeste	→ COLOR DISTINTIVO Azul	→ COLOR DISTINTIVO Verde	→ COLOR DISTINTIVO Naranja	→ COLOR DISTINTIVO Turquesa	→ COLOR DISTINTIVO Rojo	→ COLOR DISTINTIVO Amarillo
	→ FLOTA BASE CONTRATADA 0 (la flota fue disminuyendo paulatinamente con el traspaso a otras empresas hasta el 28 de febrero, terminando el período en 0 (cero). Ver tabla en Página 4).	→ FLOTA BASE CONTRATADA* 1.276 buses	→ FLOTA BASE CONTRATADA* 1.381 buses	→ FLOTA BASE CONTRATADA* 1.541 buses	→ FLOTA BASE CONTRATADA* 1.154 buses	→ FLOTA BASE CONTRATADA* 792 buses	→ FLOTA BASE CONTRATADA* 621 buses
	→ FLOTA RED (buses eléctricos y Euro VI) 0	→ FLOTA RED (buses eléctricos y Euro VI) 0	→ FLOTA RED (buses eléctricos y Euro VI) 148	→ FLOTA RED (buses eléctricos y Euro VI) 0	→ FLOTA RED (buses eléctricos y Euro VI) 165	→ FLOTA RED (buses eléctricos y Euro VI) 129	→ FLOTA RED (buses eléctricos y Euro VI) 148
	→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERÓ*** 25 (cantidad de servicios que operó durante el trimestre, pero que se fueron traspasando a otras empresas de forma paulatina hasta el 28 de febrero, terminando el período en 0 (cero) ver tabla en Página 4).	→ SERVICIOS 200 y G	→ SERVICIOS 300s, D13, E, H, I, 113, 113e, 119, 121, 125 y 126**	→ SERVICIOS 400s, D, 101, 101c, 103, 106, 107, 107c, 108, 117 y 117c**	→ SERVICIOS 500s, 424, J y 109, 109n, 110, 110c, 115, 118, 408 y 498e**	→ SERVICIOS B, C y 105,116,120, 410 y 410e**	→ SERVICIOS F, 213e, 712, 712n y 102, 104, 114**
	→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERÓ*** 0	→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA*** 57	→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA*** 98	→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA*** 67**	→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA*** 59	→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA*** 65	→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA*** 37
	→ COMUNAS Cerrillos, Cerro Navia, Estación Central, Huechuraba, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura.	→ COMUNAS Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura.	→ COMUNAS Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón y Santiago.	→ COMUNAS Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, Santiago y Vitacura.	→ COMUNAS Cerrillos, Cerro Navia, Estación Central, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura.	→ COMUNAS Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, Santiago y Vitacura.	→ COMUNAS Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Huechuraba, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura.

*El número de buses considera la flota base y la flota de reserva e incluye la flota Red (buses eléctricos y Euro VI). Los datos están actualizados al 31 de marzo 2019, momento en el cual la empresa Inversiones Alsacia ya no presta servicios para el sistema.

** Incluye servicios operados por la empresa luego de su traspaso desde Inversiones Alsacia.

*** No incluye inyecciones

METODOLOGÍA

Este vigésimo séptimo informe aborda los resultados operacionales de las empresas operadoras de buses del transporte público de Santiago antes mencionadas, en lo relativo a los indicadores de mayor sensibilidad para los usuarios: Frecuencia y Regularidad.

El cálculo de los resultados se realiza sobre el primer trimestre 2019, mostrando el indicador de frecuencia y regularidad para este periodo. Los resultados de cumplimiento del indicador de frecuencia (ICF), corresponden a la razón entre el número de salidas ejecutadas y salidas programadas en el periodo trimestral completo, mientras que los resultados de cumplimiento del indicador de regularidad (ICR-I) se obtiene de la razón entre el número de intervalos entre buses que cumplen lo establecido en el Programa de Operaciones y el número de intervalos observados en el periodo trimestral completo. Estos resultados abarcan todo el horario de operación de todos los recorridos autorizados, contemplando los sentidos comerciales “ida” y “regreso” establecidos en los respectivos Programas de Operación.

Esta forma de cálculo permite ponderar los resultados mensuales de acuerdo a la intensidad de su operación. En otras palabras, si un mes tiene una operación de baja frecuencia (por ejemplo, un mes de periodo estival) y otro tiene una de alta frecuencia (un mes de periodo normal), al dividir la

suma de numeradores por la suma de denominadores, el resultado incluye la proporcionalidad de frecuencia; de lo contrario una buena o mala operación de un periodo estival pesaría lo mismo que la de un periodo normal.

Para el cálculo de los porcentajes asociados a los cumplimientos de los indicadores de frecuencia y regularidad de cada empresa, se excluye de la muestra aquellos servicios afectados por incidentes exógenos, por ejemplo, cortes de tránsito por incidentes en la vía pública, que corresponden a situaciones que no pueden ser solucionadas por la gestión de las empresas de buses.

Los datos de medición de los indicadores de frecuencia y regularidad se obtienen a partir del sistema de georreferenciación instalado en cada bus, lo que permite registrar la ubicación de éstos en puntos predefinidos de la ruta, a partir de lo cual se calcula la operación real de cada una de las expediciones realizadas, en relación a lo programado en el Plan de Operaciones de cada empresa.

Para evaluar la frecuencia en el trimestre, se considera el indicador de “Cumplimiento de despachos por Unidad de Negocio en el mes” establecido en el Anexo 6 de los contratos de concesión, el cual mide el desempeño de las empresas en ese periodo. Así, el nivel de cumplimiento se califica como

deficiente, cuando el porcentaje de despachos realizados es inferior al 90% de lo programado.

En tanto, para evaluar la regularidad en el trimestre, se considera el indicador de “Regularidad según intervalos entre buses fuera de rango”, establecido en el Anexo 6 de los contratos de concesión, el cual registra mensualmente los intervalos de tiempo entre buses que son demasiado extensos en relación a lo planificado. Un aumento en los intervalos trae consigo, consecuentemente, un aumento en los tiempos de espera de los usuarios. Los contratos vigentes establecen un nivel de cumplimiento deficiente, cuando el porcentaje de cumplimiento de intervalos entre buses es inferior al 80%.

Considerando las implicancias negativas que tiene el incumplimiento de los indicadores de frecuencia y regularidad durante los periodos de punta mañana y punta tarde*, dada la alta concentración de demanda, el Informe incorpora indicadores de medición para dichos periodos específicos.

* Punta Mañana: lunes a viernes de 06:30 a 08:29 horas, y sábado de 11:00 a 13:29 horas.
Punta Tarde: lunes a viernes de 17:30 a 20:29 horas.

INDICADORES DE FRECUENCIA

Mide la cantidad real de expediciones (o salidas de buses) que cada empresa dispuso para sus recorridos y lo compara con el número expediciones planificado, según lo indicado en los Programas de Operación aceptados por el Directorio de Transporte Público Metropolitano. La frecuencia de cada empresa concesionaria mide las salidas de buses efectivamente realizadas desde el punto de inicio de cada recorrido (cabezales y terminales).

En los gráficos siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente al periodo enero-marzo de 2019, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde.

1º	STP	99,26%	STP	98,41%	STP	99,06%
2º	METBUS	98,61%	METBUS	97,80%	METBUS	97,62%
3º	VULE	97,48%	REDBUS	97,27%	VULE	96,75%
4º	REDBUS	97,34%	VULE	97,14%	REDBUS	95,57%
5º	EXPRESS	95,99%	EXPRESS	96,93%	EXPRESS	93,59%
6º	SUBUS	93,52%	SUBUS	94,07%	SUBUS	89,12%
7º	ALSACIA	81,43%	ALSACIA	91,80%	ALSACIA	79,03%

INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO

Para el día completo en el indicador de frecuencia, seis empresas cumplen con el mínimo exigido, es decir 90%. **STP Santiago** lidera nuevamente el ranking, como en cada uno de los trimestres de 2018, con un 99,26% de cumplimiento, seguido por **Metbus** en el segundo lugar, al igual que en los trimestres del año anterior. Esta vez **Buses Vule** ocupa el tercer lugar. Desplazando a **Redbus Urbano** al cuarto lugar. **Inversiones Alsacia**, con los servicios que operó no logra el mínimo exigido, llegando tan solo a un 81,43%.

INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA

Todas las empresas cumplen el estándar en el horario punta mañana, logrando porcentajes de desempeño por sobre el 90%. Al igual que en el día completo, en este horario lidera **STP Santiago**, con un 98,41% de cumplimiento. **Metbus** ocupa una vez más el segundo lugar. **Redbus Urbano** logra mantener el tercer lugar en punta mañana, al igual que trimestre pasado.

INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE

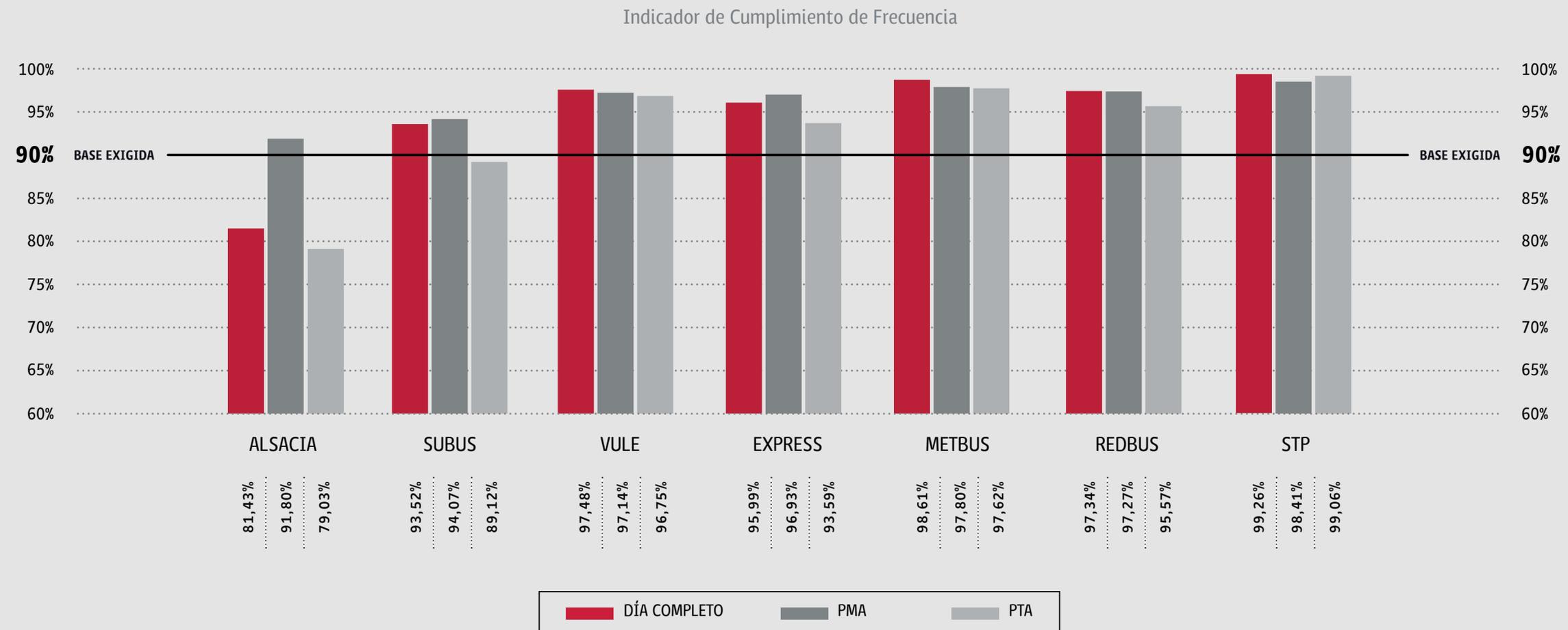
En el horario punta tarde, cinco empresas cumplen con el mínimo solicitado (90%) y dos empresas presentaron una frecuencia bajo el estándar: **Inversiones Alsacia** y **Subus Chile**, aunque esta última se encuentra a décimas de lograr el cumplimiento mínimo. A diferencia del trimestre anterior, **Express de Santiago Uno** esta vez logra dar cumplimiento a lo exigido. Por su parte, **STP Santiago**, al igual que en los otros horarios, encabeza el ranking con un 99,06%, seguido de **Metbus** y luego por **Buses Vule**, que ocupa el tercer lugar, al igual que en el trimestre anterior.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Trimestre enero-marzo 2019

En este gráfico se entregan los resultados del trimestre de cada una de las empresas operadoras en los distintos períodos medidos (día completo, punta mañana, punta tarde) comparado con el mínimo exigido (90%).

El período punta mañana reporta mayoritariamente un mejor cumplimiento que la punta tarde, al igual que en los trimestres anteriores, exceptuando la empresa **STP Santiago**, que logra un leve mejor cumplimiento en punta tarde respecto a punta mañana. En punta tarde, dos empresas operadoras se encuentran bajo el estándar de frecuencia exigido: la saliente empresa **Inversiones Alsacia** y **Subus Chile**; mientras en punta mañana todas las empresas cumplen el estándar exigido.



› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 90% de cumplimiento.

INDICADORES DE REGULARIDAD

Mide el cumplimiento del intervalo existente entre buses de un mismo recorrido, y lo compara con lo indicado en los Programas de Operación sancionados por el Directorio de Transporte Público Metropolitano. El Indicador de Cumplimiento de Regularidad (ICR-I) tiene por objetivo prevenir que se produzcan tiempos excesivos entre buses respecto a lo planificado, lográndose así menores tiempos de espera para los usuarios.

En las tablas siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente al período enero-marzo 2019, tanto para el desempeño del día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde, períodos considerados críticos por una mayor concentración en la demanda de viajes.

1º	STP	90,41%	STP	89,11%	STP	89,49%
2º	METBUS	86,46%	METBUS	84,60%	METBUS	85,94%
3º	EXPRESS	85,69%	EXPRESS	84,17%	EXPRESS	84,65%
4º	VULE	84,21%	REDBUS	83,45%	VULE	82,05%
5º	REDBUS	84,11%	VULE	82,60%	REDBUS	81,20%
6º	SUBUS	79,97%	SUBUS	79,04%	SUBUS	77,56%
7º	ALSACIA	73,29%	ALSACIA	78,80%	ALSACIA	72,36%

INDICADOR REGULARIDAD DÍA COMPLETO

El indicador de regularidad en día completo, presenta a cinco empresas con un rendimiento superior al mínimo exigido para este indicador correspondiente al 80%. **STP Santiago** se ubica nuevamente en la primera posición con un destacado 90,41% de cumplimiento. Se ubica en segundo lugar **Metbus** y en el tercer lugar **Express de Santiago Uno**, posición inédita para esta empresa. **Inversiones Alsacia** se ubica en el último lugar con un 73,29%, seguida de **Subus Chile**, aunque acercándose por centésimas al mínimo exigido, con un 79,97%.

INDICADOR REGULARIDAD PUNTA MAÑANA

En el período punta mañana, para el indicador de regularidad, cinco empresas operadoras superaron el 80% de cumplimiento del indicador. **STP Santiago** una vez más logra el primer lugar del período, con un 89,11% de cumplimiento. **Metbus** ocupa el segundo lugar, y luego **Express de Santiago Uno**, que se ubica en el tercer lugar, posición que no lograba desde el año 2013 (Ranking n°6, octubre-diciembre). **Inversiones Alsacia** se encuentra en la última posición, con más de diez puntos bajo el primer lugar. Le sigue con resultados bajo el mínimo exigido en este período, la empresa **Subus Chile**.

INDICADOR REGULARIDAD PUNTA TARDE

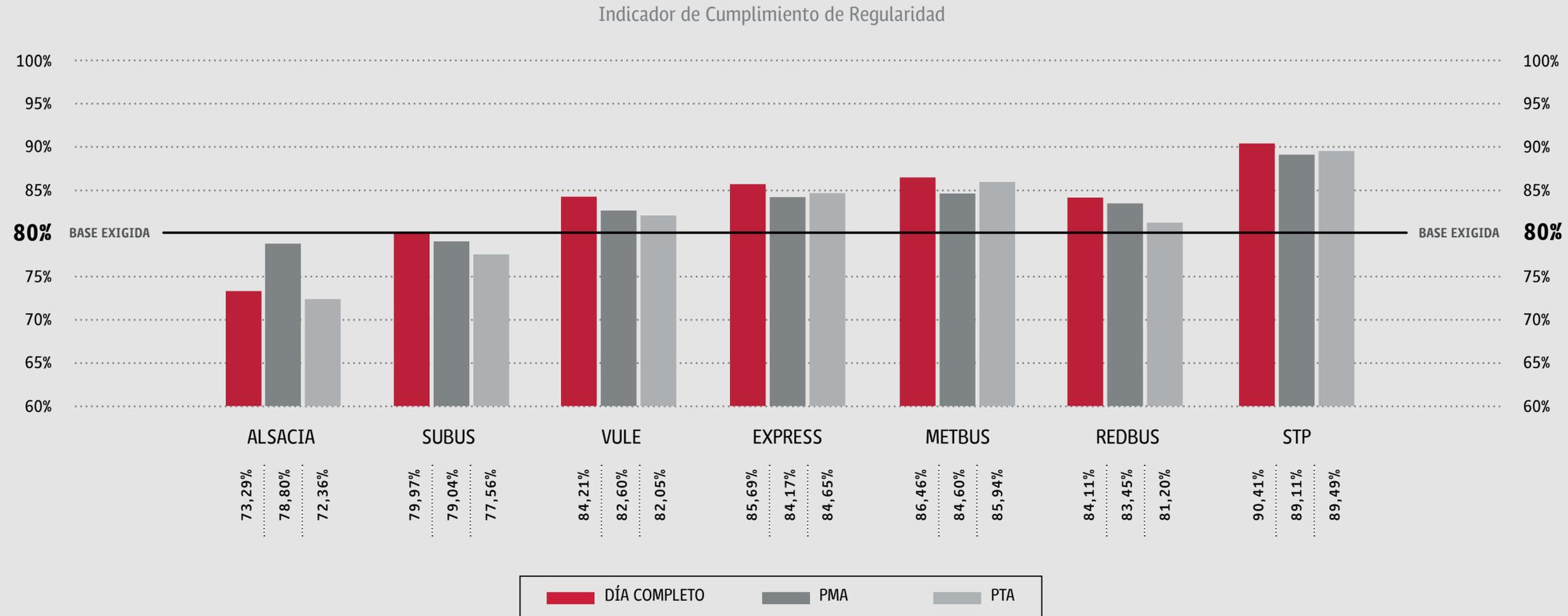
Para este período, cinco empresas cumplen el nivel base (80%). La empresa **STP Santiago** lidera también este período, con un 89,49% de cumplimiento, seguida de **Metbus** y **Express de Santiago Uno**, cuyo tercer lugar no lo había ocupado para este período desde el año 2017, (Ranking n°19, enero - marzo), aunque en dicha oportunidad, a pesar de ocupar el tercer lugar, no alcanzaba a cumplir el mínimo exigido (con un 79,9%). **Inversiones Alsacia** ocupa nuevamente la última posición, mostrando un 72,36%, sin lograr el mínimo exigido. **Subus Chile** tampoco llega a resultados satisfactorios de cumplimiento en el período.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Trimestre enero-marzo 2019

En este gráfico se muestran los resultados trimestrales de cada empresa, pudiendo observarse aquellas que superan el nivel base del 80% para el indicador de regularidad (ICR-I), en el período de enero-marzo 2019, tanto en su desempeño de día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde. En cuatro empresas hay un menor nivel de cumplimiento en punta tarde (**Inversiones Alsacia**, **Subus Chile**, **Buses Vule** y **Redbus Urbano**), mientras que las otras tres empresas logran un mejor cumplimiento en punta tarde (**Express de Santiago Uno**, **Metbus** y **STP Santiago**), a diferencia del mismo trimestre 2018, donde solo **Metbus** tenía un mejor cumplimiento en punta tarde.

En esta oportunidad, dos empresas, **Inversiones Alsacia** y **Subus Chile**, no estarían cumpliendo con el indicador de regularidad exigido en ninguno de los horarios analizados, al igual que en el primer trimestre de 2018. Sin embargo, destacan positivamente las empresas **STP Santiago**, **Metbus**, **Express de Santiago Uno**, **Buses Vule** y **Redbus Urbano**, superando el estándar mínimo en todos los horarios.

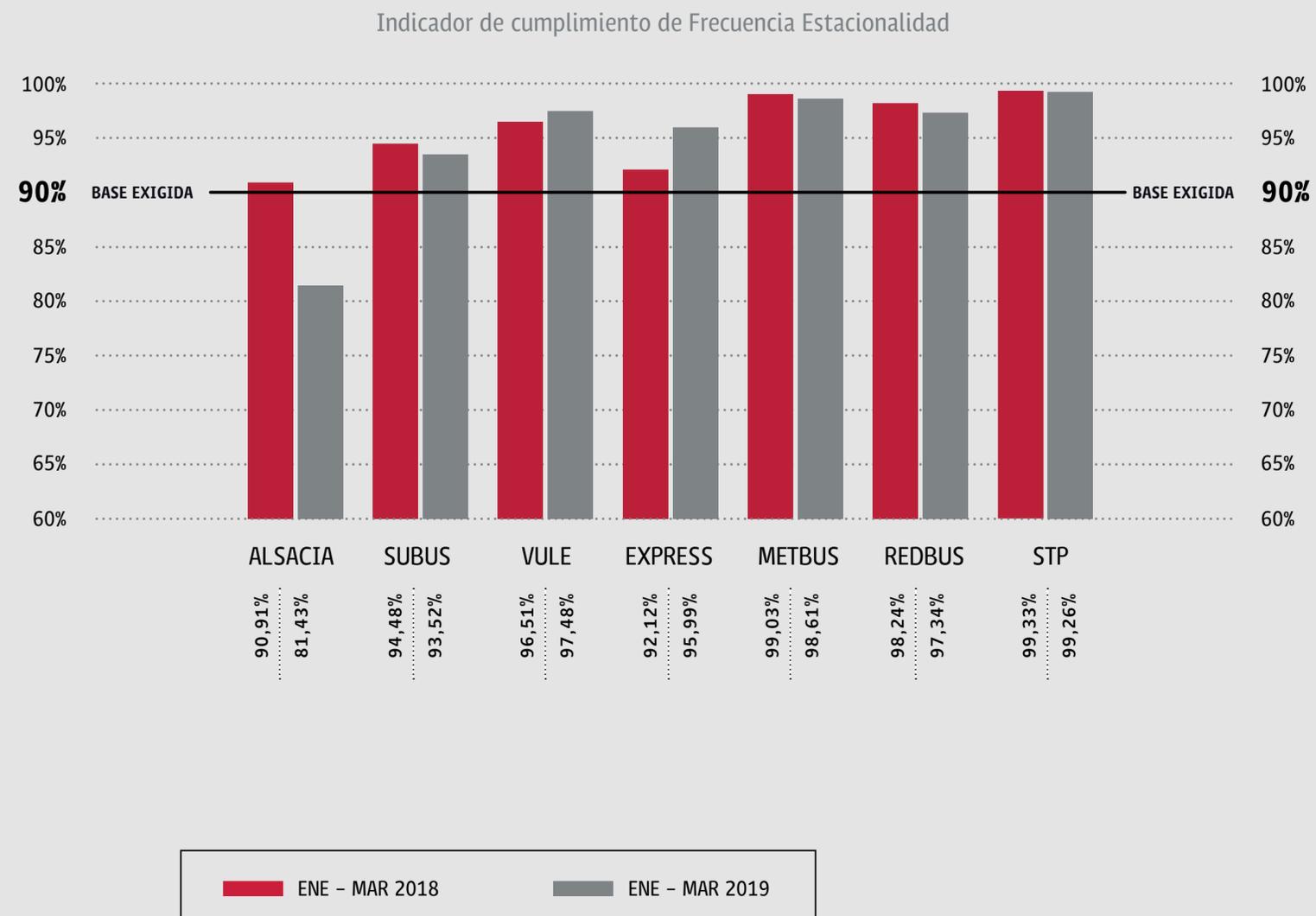


› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 80% de cumplimiento.

TENDENCIAS

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO FRECUENCIA ESTACIONALIDAD

Si comparamos estos datos con los del mismo trimestre del año anterior, podemos observar que solo dos empresas mejoran su indicador de frecuencia de día completo **Buses Vule** y **Express de Santiago Uno**, quien presenta la mayor alza, aunque no el mejor cumplimiento. Mientras que el resto de las empresas no logra mejorar su indicador respecto al mismo trimestre del año 2018, aunque todas, excepto **Inversiones Alsacia**, cumplen con el mínimo exigido. A pesar de no mejorar su rendimiento para el mismo trimestre, **STP Santiago, Metbus** y **Redbus Urbano**, logran un destacado cumplimiento general, junto a las empresas que lograron mejorar este indicador.

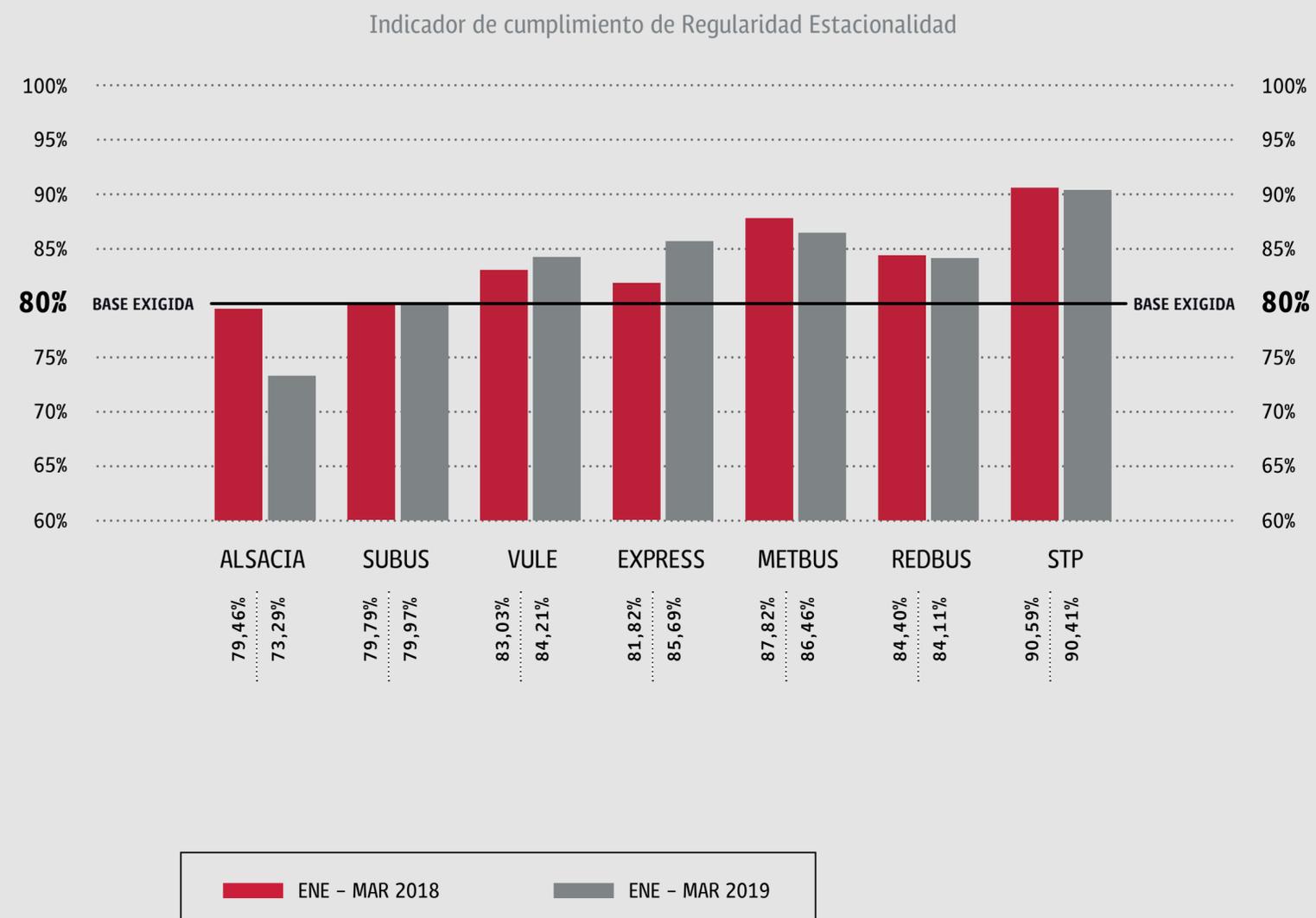


› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 90% de cumplimiento

TENDENCIAS

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD ESTACIONALIDAD

En el caso del indicador de regularidad de día completo, comparándolo con el mismo trimestre del año anterior, tres empresas presentan alzas en su indicador: **Express de Santiago Uno**, **Buses Vule** y **Subus Chile**, aunque esta última no cumple con el mínimo exigido, a pesar de su mejora. El resto de las empresas no logra superar su indicador respecto al mismo trimestre del año pasado, sin embargo, **STP Santiago** presenta un destacado cumplimiento entre todas, tanto este trimestre 2019, como el de 2018. Las demás empresas cumplen con el mínimo exigido, excepto la antes mencionada **Subus Chile** (aunque se acerca), junto a **Inversiones Alsacia**, que además de bajar su nivel de cumplimiento, no logra el mínimo exigido en el presente trimestre, al igual que en el del mismo periodo del año pasado.



› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 80% de cumplimiento.

TRASPASO DE RECORRIDOS DE ALSACIA

Al cierre de este trimestre la empresa **Inversiones Alsacia** dejó de prestar servicios para el sistema de Transporte público de Santiago, proceso que ya había comenzado en octubre 2018, con el traspaso de nueve servicios a la empresa **Express de Santiago Uno**, hecho señalado en el informe del trimestre anterior.

TRASPASO DE RECORRIDOS DE ALSACIA

Este año, se traspasó paulatinamente el resto de los servicios de **Inversiones Alsacia** a las empresas **Metbus**, **Buses Vule**, **Redbus** y **STP Santiago**, proceso detallado a continuación:

Empresa a la que fue traspasado	Fecha inicio traspaso	Servicios traspasados
Express	23 de octubre 2018	101, 101c, 103, 106, 107, 107c, 108, 117 y 117c
Metbus	12 de enero 2019	408, 408e, 109, 109n, 110, 110c, 115 y 118
Vule	26 de enero 2019	111, 113, 113c , 113e, 119, 121, 125, y 126
STP	16 de febrero 2019	102, 104, 114 y 112n*
Redbus	1 de marzo 2019	116 ,120, 410, 410e

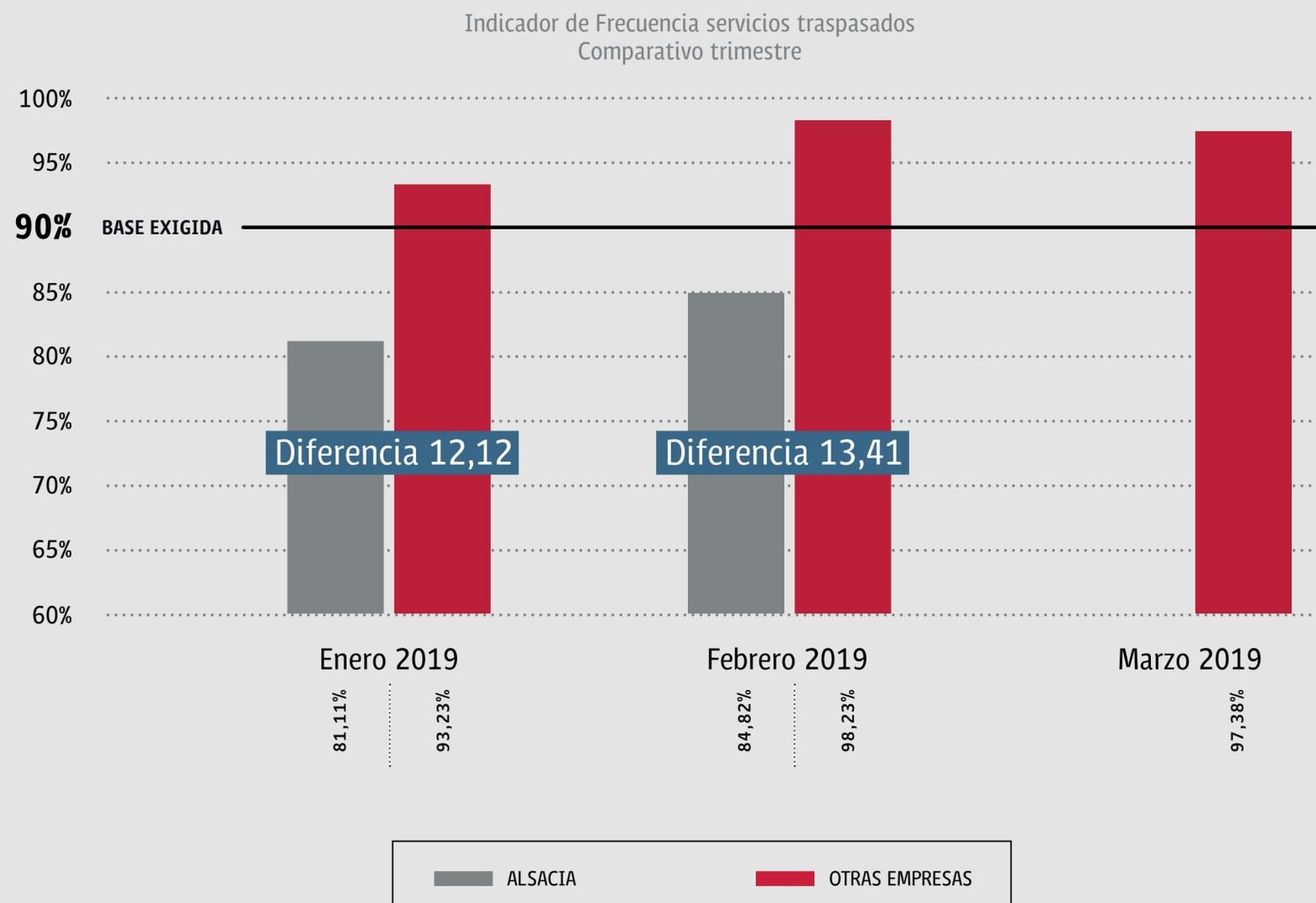
*Cambia a 712n

Así, en el análisis trimestral que se presenta, dichos servicios son considerados en **Inversiones Alsacia** mientras fueron operados por ésta y en los resultados de la nueva empresa, desde la fecha de inicio indicada en la tabla.

SEGUIMIENTO INDICADORES SERVICIOS TRASPASADOS DESDE ALSACIA DURANTE EL TRIMESTRE

Se presenta primero un análisis que muestra un comparativo por cada mes del trimestre, para observar el efecto del indicador en el traspaso a lo largo de este. Al ver los resultados, aparecen claras mejoras de los indicadores en el primer trimestre 2019.

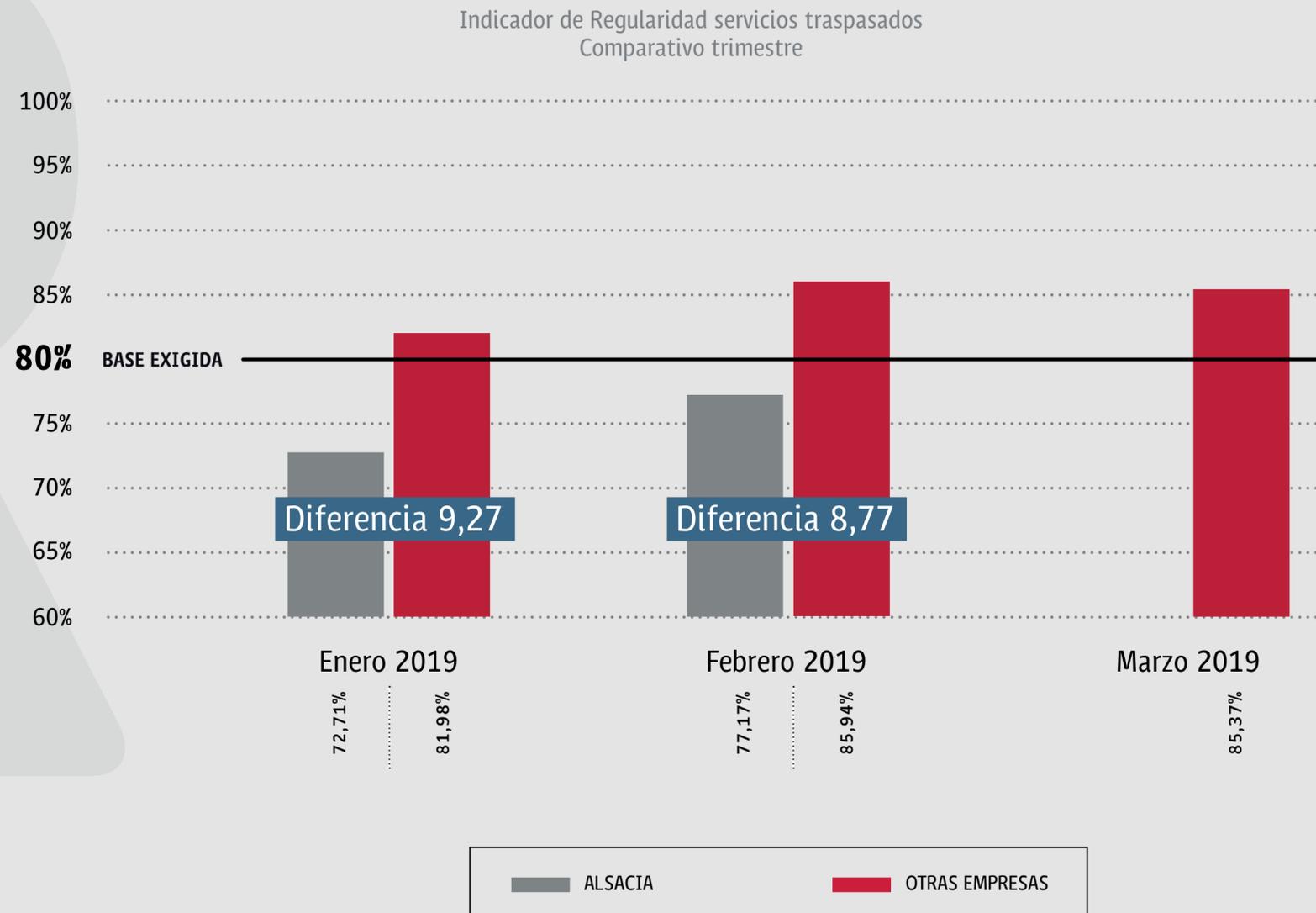
Al hacer seguimiento del indicador de frecuencia se observa que, de forma permanente, los servicios operados por **Inversiones Alsacia** presentan un aumento en sus niveles de servicio al pasar a manos de sus operadores finales, con mejoras entre 12,12 y 13,41 puntos porcentuales.



› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 90% de cumplimiento del ICF.

ICF	enero 2019	febrero 2019	marzo 2019
Alsacia	81,11%	84,82%	-
Otras empresas	93,23%	98,23%	97,38%
Diferencia	12,12%	13,41%	-

En tanto, en el indicador de regularidad se observa que los servicios operados por **Inversiones Alsacia** también presentan de forma permanente un considerable aumento en sus niveles de servicio al pasar a manos de sus operadores finales, con mejoras entre 9,27 y 8,77 puntos porcentuales.



ICR-I	enero 2019	febrero 2019	marzo 2019
Alsacia	72,71%	77,17%	-
Otras empresas	81,98%	85,94%	85,37%
Diferencia	9,27%	8,77%	-

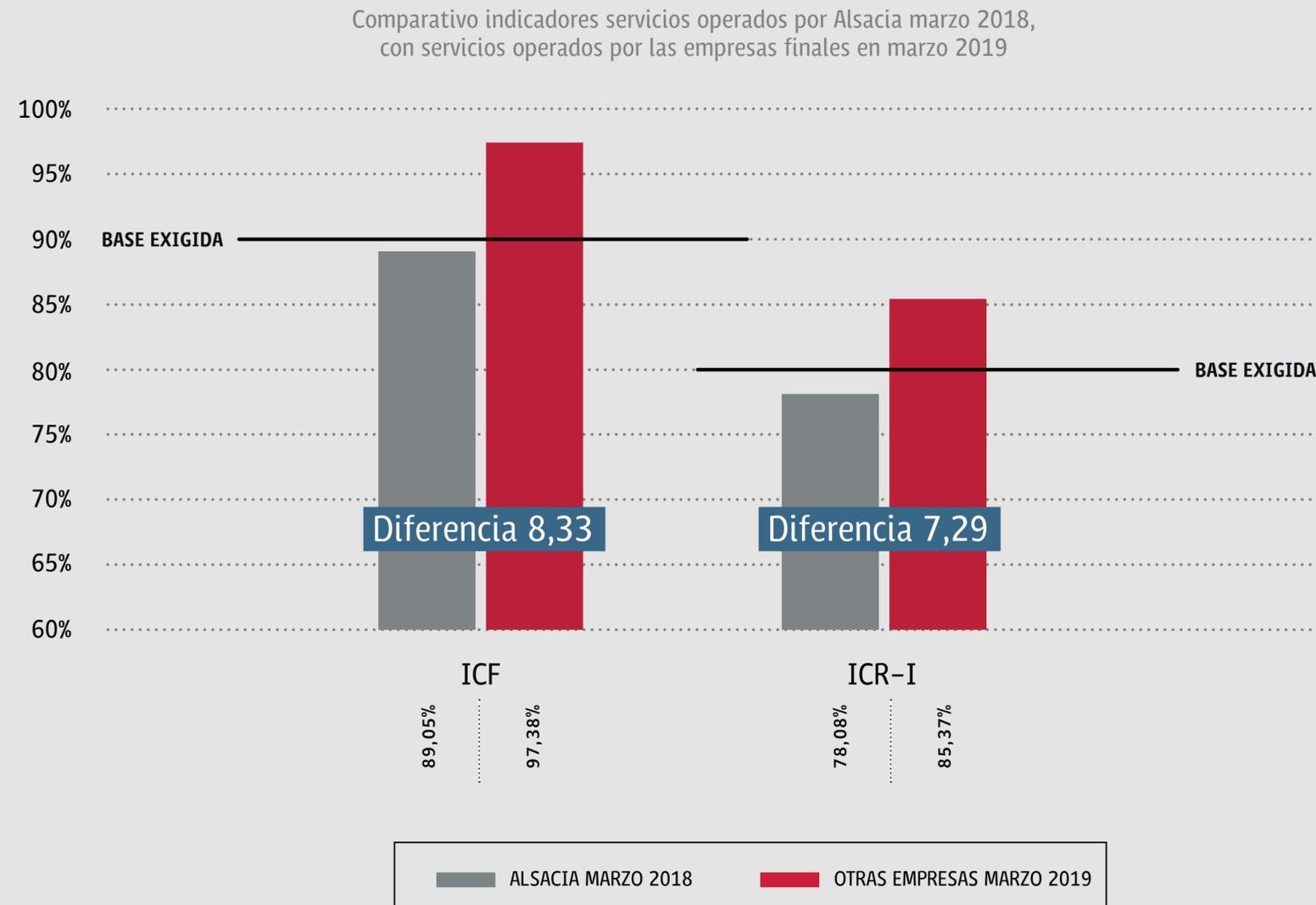
› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 80% de cumplimiento del ICR-I.

ANÁLISIS EFECTO TRASPASO DE RECORRIDOS ALSACIA

Se realiza también un análisis comparativo entre los servicios operados por **Inversiones Alsacia** en marzo de 2018 con los servicios de la misma empresa en marzo de 2019, cuando ya operaban con las empresas finales, de acuerdo a la tabla de la página 12 de este documento*.

Se observa acá también una clara mejora en el cumplimiento entre 2018 y 2019, en los servicios que fueron traspasados a otras empresas, con diferencia de ocho puntos porcentuales y fracción para el indicador de frecuencia, y siete puntos y fracción para el indicador de regularidad, diferencias relevantes para estos indicadores.

* Se considera solo marzo, ya que es el único mes en que se encuentran todos los servicios traspasados del periodo.



	Alsacia (marzo 2018)	Otras Empresas (marzo 2019)	Diferencia
ICF	89,05%	97,38%	8,33%
ICR-I	78,08%	85,37%	7,29%

› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 90% de cumplimiento en el caso del ICF, y un 80% de cumplimiento en el caso de ICR-I

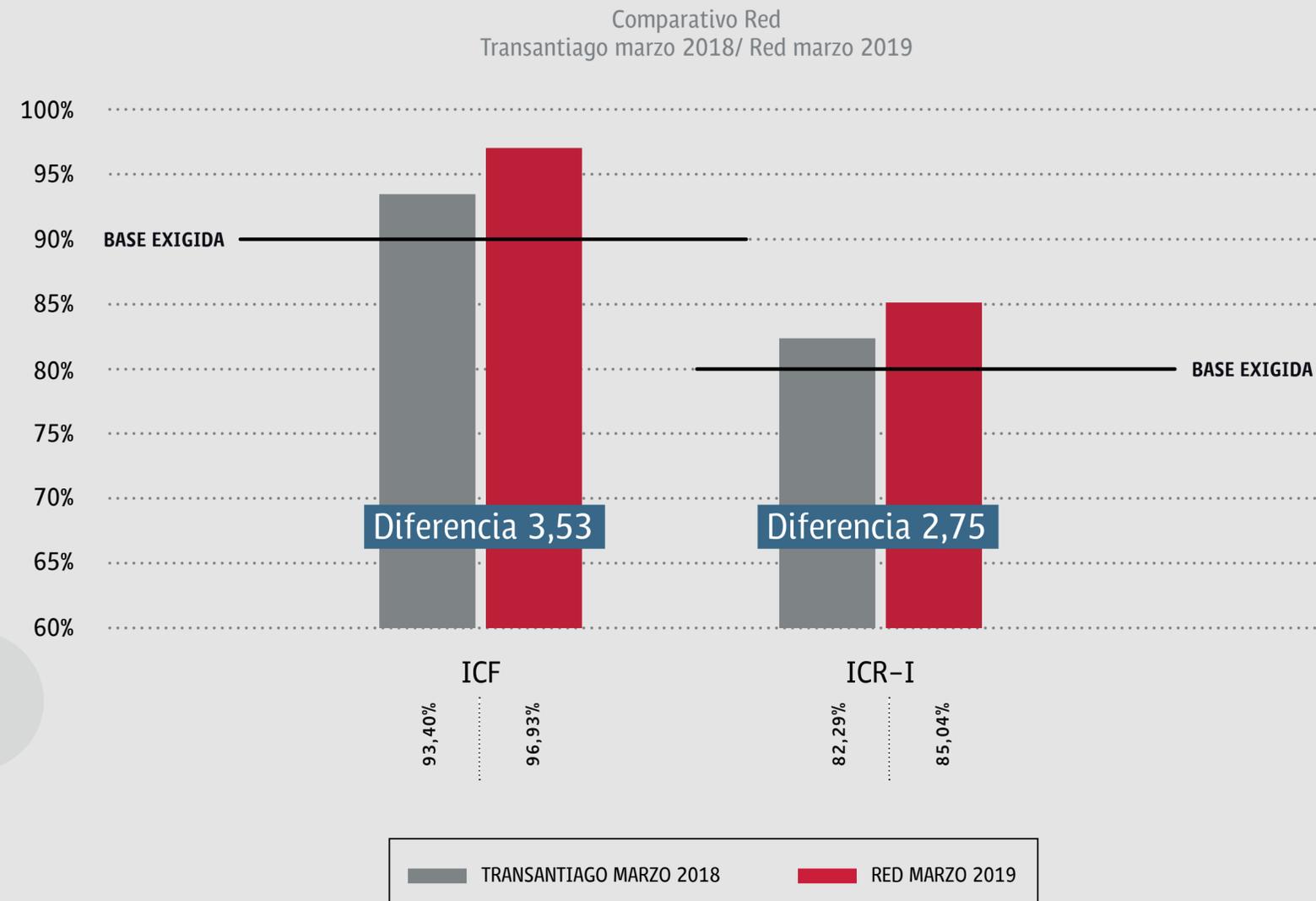
NUEVO ESTÁNDAR RED

Como se señaló en los Antecedentes, este trimestre comenzó a funcionar Red, el nuevo estándar del sistema de transporte público de la ciudad de Santiago, el cual entrega buses renovados que aportan modernidad, sustentabilidad y seguridad, permitiendo una movilidad más eficiente. Así, este informe presenta un análisis sobre los servicios pertenecientes a Red, con su flota eléctrica y Euro VI, el que se mantendrá en las próximas ediciones, con el fin de acompañar el crecimiento de Red a través del monitoreo de sus indicadores.

Con el propósito de realizar un ejercicio que permita medir los servicios Red, el análisis considera únicamente el mes de marzo, ya que en este mes se encuentran todos los servicios traspasados del periodo.

ANÁLISIS EFECTO ESTÁNDAR RED

Comparando los servicios que actualmente operan con el estándar Red y que en el mismo periodo del mes de marzo del año pasado operaban con estándar Transantiago, podemos ver una mejora en los indicadores, con diferencia de 3,53 puntos porcentuales para el indicador de frecuencia, y 2,75 puntos porcentuales para el indicador de regularidad.



	➤	R	
	Transantiago (mar 2018)	Red (mar 2019)	Diferencia
ICF	93,40%	96,93%	3,53%
ICR-I	82,29%	85,04%	2,75%

› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 90% de cumplimiento en el caso del ICF, y un 80% de cumplimiento en el caso de ICR

SÍNTESIS DE RESULTADOS

Ranking empresas

En el presente ranking de calidad de servicio, **STP Santiago** comienza el año liderando tanto en el indicador de frecuencia como en el de regularidad, y además lo hace por quinta vez consecutiva, encabezando para el presente trimestre el cumplimiento en todos los periodos, sin excepción.

Una vez más, ocupa el segundo lugar **Metbus**, en los dos indicadores, en todos los periodos.

La empresa **Express de Santiago Uno**, logra el tercer lugar en todos los periodos para el indicador de regularidad, ubicación que no conseguía para punta mañana y punta tarde desde varios rankings atrás, mientras que es primera vez que lo logra en día completo. Respecto a este mismo indicador, solo dos empresas no cumplen en todos los periodos: **Inversiones Alsacia** y **Subus Chile**, aunque esta última casi lo logra para día completo.

En cuanto al indicador de frecuencia, para el periodo de día completo, solo **Inversiones Alsacia** no logró el mínimo exigido en regularidad, mientras que dos empresas se encuentran bajo el estándar mínimo en el periodo punta tarde: **Inversiones Alsacia** y **Subus Chile**. En punta mañana, todas las empresas logran cumplir el mínimo exigido para este indicador.

Estándar Red

La irrupción del nuevo estándar Red, también muestra mejoras en el análisis estacional. Los servicios que operan en marzo con este estándar y que en el mismo mes del año pasado operaban con estándar Transantiago, presentan mejoras en los indicadores, con diferencia de 3,53 puntos porcentuales para el indicador de frecuencia, y 2,75 puntos porcentuales para el indicador de regularidad.

	ICF	ICR-I
Red (marzo 2019)	96,93%	85,04%
Mejora	3,53%	2,75%

nº 27

R



Chile
en marcha

