

RANKING CALIDAD DE SERVICIO EMPRESAS CONCESIONARIAS DE TRANSANTIAGO

Informe Trimestre Julio – Septiembre 2013

Antecedentes Generales

Este informe tiene por objetivo hacer públicos los resultados de las mediciones, evolución y grado de cumplimiento de los estándares de frecuencia y regularidad (número de salidas de buses por tramo horario y lapso de tiempo de circulación entre buses) deseados por la autoridad a las empresas concesionarias, en el entendido que éstos son los indicadores de mayor impacto en la calidad de servicio a los usuarios.

Adicionalmente presentamos un gráfico comparativo de los últimos trimestres de medición.

Es importante destacar que desde la vigencia de los nuevos contratos en junio del año 2012, el sistema de transporte cuenta con una nueva distribución geográfica de los recorridos en relación a los ejes y zonas por donde circulan cada una de las empresas concesionarias, lo que permite una mayor flexibilidad en la gestión y por tanto, mejorar la oferta de transporte que hoy reciben los usuarios.

El sistema de transporte público integrado de Santiago está conformado, además de metro de Santiago por las siguientes empresas concesionarias de la operación de recorridos de buses:

INVERSIONES ALSACIA. Color distintivo: Celeste.

Recorridos con presencia en ejes como Av. Pedro de Valdivia, Camino a Melipilla, Av. Las Rejas, Dorsal y Vespucio Sur, entre otras.

SUBUS Chile. Color distintivo: Azul.

Recorridos que circulan por Av. Independencia, Recoleta, Gran Avenida, San Antonio, Santa Rosa y recorridos G, en las comunas del sur de la capital (San Bernardo, La Pintana, El Bosque, San Ramón y La Cisterna).

BUSES VULE. Color distintivo: Verde.

Recorridos que cubren las comunas de San Bernardo, El Bosque, La Pintana, La Cisterna, San Ramón, San Miguel, Santiago e Independencia; además servicios E (La Florida – La Granja), H (Pedro Aguirre Cerda, Lo Espejo, San Miguel y San Joaquín) e I (Maipú, Cerrillos y Estación Central).

EXPRESS DE SANTIAGO UNO. Color distintivo: Naranja.

Recorridos que circulan por los ejes Pajaritos, Alameda, Av. Providencia, Av. Apoquindo, Av. Las Condes y servicios D (La Reina, Peñalolén, Macul y Ñuñoa).

METBUS. Color distintivo: Turquesa.

Nueva marca de Buses Metropolitana S. A. lanzada en el mes de abril del 2013.

Recorridos que unen comunas del poniente como Pudahuel y Cerro Navia, con el centro y oriente de la ciudad y servicios J (Pudahuel, Lo Prado, Cerro Navia y Quinta Normal).

REDBUS URBANO. Color distintivo: Rojo.

Servicios B (Quilicura, Renca, Recoleta, Independencia, Conchalí y Huechuraba) y C (Las Condes, Providencia, Vitacura y Lo Barnechea).

STP SANTIAGO. Color distintivo: Amarillo.

Servicios F que circulan en Puente Alto.

Este quinto informe aborda los resultados operacionales de las siete empresas concesionarias de los servicios de transporte público de Santiago, en lo relativo a los indicadores de mayor sensibilidad para los usuarios: Frecuencia y Regularidad. La muestra contempla el desempeño de cada una de las concesionarias durante el trimestre Julio - Septiembre de 2013.

El resultado en Frecuencia y Regularidad (*) de cada empresa –que se expresa en porcentajes– es el promedio simple calculado a partir de los índices mensuales de cumplimiento de cada indicador. Este resultado abarca todo el horario de operación de cada uno de los recorridos autorizados y los sentidos comerciales (Ida o Regreso) establecidos en los respectivos Planes de Operación. Para el cálculo de los porcentajes asociados a los cumplimientos de los indicadores de frecuencia y regularidad de cada empresa, se han aplicado correcciones de medición o se han excluido de la muestra aquellos episodios de incidentes críticos que afectan la normal operación de los recorridos, y que corresponden a situaciones que no pueden ser solucionadas por la gestión de las concesionarias (por ejemplo, cortes de tránsito por incidentes en la vía pública).

Para evaluar la frecuencia en el trimestre se considerará el indicador "Cumplimiento de despachos por Unidad de Negocio en el mes" establecido en el Anexo 6 de los contratos de concesión, que mide el desempeño de las empresas en ese período. Este indicador establece 3 rangos de incumplimiento: leve, medio y grave, existiendo sanciones para las empresas a partir del incumplimiento medio.

Con la estructura contractual, el nivel de incumplimiento se califica como grave cuando el porcentaje de despachos realizados es inferior al 90% de los despachos programados, por lo tanto ese porcentaje se considerará como el nivel de cumplimiento base de operación. Esto quiere decir que los niveles de frecuencia bajo ese índice corresponden a indicadores deficientes que no satisfacen los estándares básicos de prestación del servicio que las concesionarias deben entregar a sus usuarios. En tanto, para evaluar la regularidad en el trimestre se considerará el indicador de "Regularidad según intervalos entre buses fuera de rango", establecido en el Anexo 6 de los contratos de concesión, que registra mensualmente los intervalos de tiempo entre buses demasiado extensos en relación a lo planificado, que aumenten de forma importante los tiempos de espera

de los usuarios. Este indicador establece 3 rangos de cumplimiento: alto, medio y bajo, existiendo sanciones para las empresas que no logren el cumplimiento medio. Los contratos vigentes establecen como un nivel de cumplimiento bajo cuando el porcentaje de intervalos entre buses que están dentro del rango esperado no supera el 80%, por lo tanto ese porcentaje se considerará como el nivel de cumplimiento base de operación. Esto quiere decir que los niveles de regularidad bajo ese índice corresponden a indicadores deficientes que no satisfacen los estándares básicos de prestación del servicio que las concesionarias deben entregar a sus usuarios.

Además, por lo crítico que es para nuestros usuarios el incumplimiento en los indicadores de Frecuencia y Regularidad durante los períodos de punta mañana y punta tarde, dada la alta concentración de demanda. El Informe incluye indicadores de medición para dichos períodos, aplicando los mismos indicadores que se consideran para medir día completo.

* Para índice de Regularidad se considera ICR-I, descrito en el contrato de concesión (véase sección Documentos en www.dtpm.gob.cl).

RANKING DE EMPRESAS FRECUENCIA

Indicadores de Frecuencia

Mide la cantidad real de buses que cada empresa dispuso en sus recorridos y lo compara con el número de buses planificado, según lo indicado en los Programas de Operación aceptados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. La frecuencia para los servicios que entregan las empresas concesionarias es medida en relación a las salidas de buses efectivamente realizadas desde los puntos de inicio de los recorridos (cabezales y terminales).

En el nuevo marco contractual, se considera que un cumplimiento del 90% es el cumplimiento base, por lo que los resultados obtenidos bajo esa cifra no cumplen el estándar básico exigido a las concesionarias del transporte público de Santiago.

En los gráficos siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente a Julio, Agosto y Septiembre de 2013, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde, períodos críticos por la concentración en la demanda de viajes.

Los resultados se presentan en porcentajes, y excluyen o corrigen las mediciones de aquellos incidentes críticos que afectan la normal operación de los recorridos y que corresponden a situaciones que no pueden ser solucionadas por la gestión de las empresas concesionarias.

Indicador Frecuencia PUNTA MAÑANA

Lugar	Empresas	Resultado
1º	METBUS	99,2%
2º	REDBUS	98,2%
3º	STP	98,1%
4º	SUBUS	97,7%
5º	VULE	97,5%
6º	EXPRESS	97,5%
7º	ALSACIA	94,5%

Respecto del horario de Punta Mañana, los resultados reflejan que todas las concesionarias superan el 90% de cumplimiento, que es el cumplimiento base.

El ranking lo lidera **METBUS** con un **99,2%**. Cabe destacar en este caso el nivel y resultados que están alcanzando **Subus**, **Vule** y **Express**, que sobrepasan el 97%.

Indicador Frecuencia PUNTA TARDE

Empresas	Resultado
METBUS	98,8%
STP	95,9%
VULE	95,9%
EXPRESS	94,6%
REDBUS	93,6%
SUBUS	93,3%
ALSACIA	89,1%

Al igual que en el ranking de Punta Mañana, **METBUS** encabeza el grupo con un **98,8%**, en contraposición **Inversiones Alsacia** con un **89,1%** obtiene el último lugar.

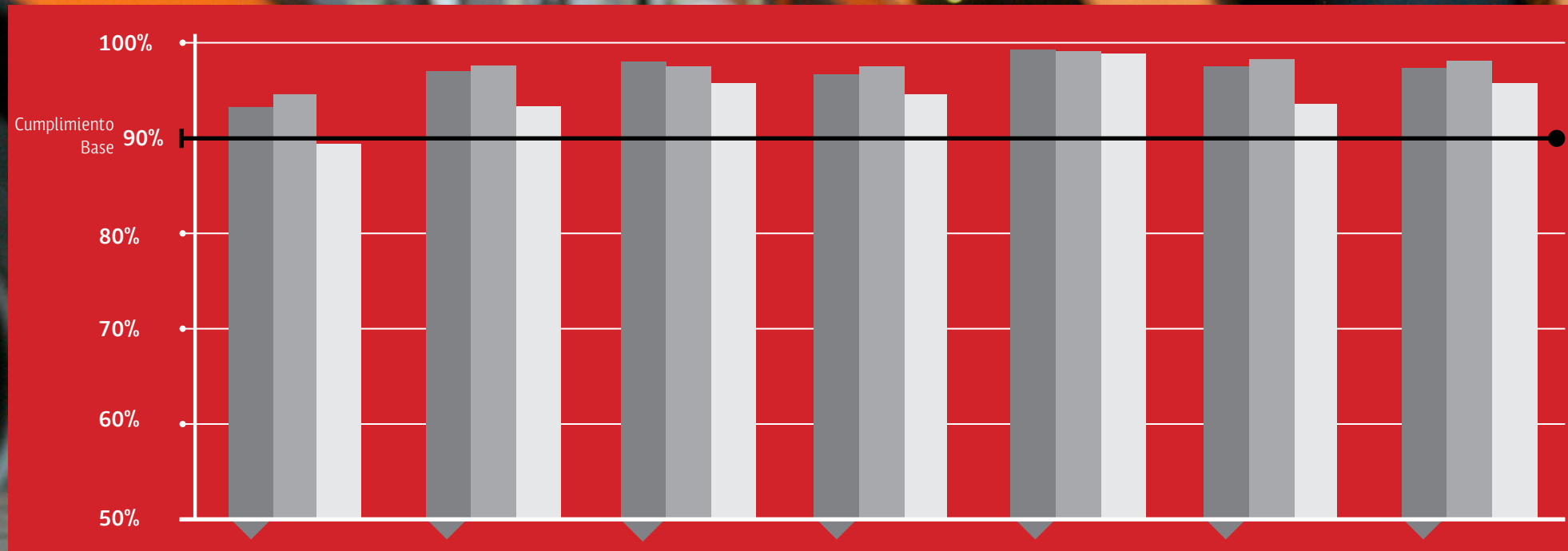
Indicador Frecuencia DÍA COMPLETO

Empresas	Resultado
METBUS	99,3%
VULE	98,0%
REDBUS	97,5%
STP	97,4%
SUBUS	97,0%
EXPRESS	96,7%
ALSACIA	93,2%

Finalmente, en el Indicador de Frecuencia para el Día Completo se observa que todas las concesionarias cumplen con un desempeño mayor al **90%**. Sigue destacándose **METBUS**, con su capacidad de gestión en la operación.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO FRECUENCIA

Trimestre Julio - Septiembre 2013



Frecuencia	ALSACIA	SUBUS	VULE	EXPRESS	METBUS	REDBUS	STP
Total día	93,2%	97,0%	98,0%	96,7%	99,3%	97,5%	97,4%
Punta Mañana	94,5%	97,7%	97,5%	97,5%	99,2%	98,2%	98,1%
Punta Tarde	89,1%	93,3%	95,9%	94,6%	98,8%	93,6%	95,9%

En este gráfico se pueden observar los resultados trimestrales de cada empresa y quiénes superan el estándar deseado del 90% para el indicador de Frecuencia, en el período de Julio - Septiembre de 2013, tanto en su desempeño del Día Completo, como para los horarios Punta Mañana y Punta Tarde, siendo estos últimos períodos los más críticos por presentarse ahí una mayor concentración en la demanda de viajes.

RANKING DE EMPRESAS REGULARIDAD

Indicadores de Regularidad

Mide el cumplimiento del intervalo existente entre buses de un mismo recorrido, de acuerdo a lo indicado en los Programas de Operación aceptados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. El indicador de cumplimiento de regularidad tiene por objetivo prevenir que se produzcan tiempos excesivos entre buses en relación a lo planificado, lográndose así menores tiempos de espera para los usuarios.

De acuerdo al nuevo marco contractual, un nivel de cumplimiento del 80% se considera el cumplimiento base, por lo que los resultados obtenidos bajo esa cifra no cumplen el estándar básico exigido a las concesionarias del transporte público de Santiago.

En los gráficos siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente a Julio, Agosto, Septiembre de 2013, tanto para el desempeño del día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde, períodos críticos por una mayor concentración en la demanda de viajes.

Los resultados se presentan en porcentajes, y al igual que en el indicador de frecuencia, excluyen o corrigen las mediciones de incidentes críticos que afectan la normal operación de los recorridos y que corresponden a situaciones que no pueden ser solucionadas por la gestión de las concesionarias.

Indicador Regularidad PUNTA MAÑANA

Lugar	Empresas	Resultado
1º	STP	92,6%
2º	METBUS	88,7%
3º	EXPRESS	84,1%
4º	REDBUS	83,9%
5º	VULE	83,2%
6º	SUBUS	82,5%
7º	ALSACIA	79,4%

En el caso de regularidad en punta mañana, seis concesionarias superan el 80%, nivel mínimo deseado, liderados por **STP Santiago** con un **92,6%**. Por su parte, Inversiones Alsacia ligeramente por debajo del 80%, no supera la meta planteada.

Indicador Regularidad PUNTA TARDE

Empresas	Resultado
STP	91,7%
METBUS	87,6%
EXPRESS	82,2%
SUBUS	80,7%
VULE	80,5%
REDBUS	80,0%
ALSACIA	77,5%

Con respecto a la Regularidad en Punta Tarde, seis de las siete empresas cumplen el estándar mínimo del 80%, en el primer lugar se ubica **STP Santiago** con un **91,7%**, y en el otro extremo se posiciona **Inversiones Alsacia**.

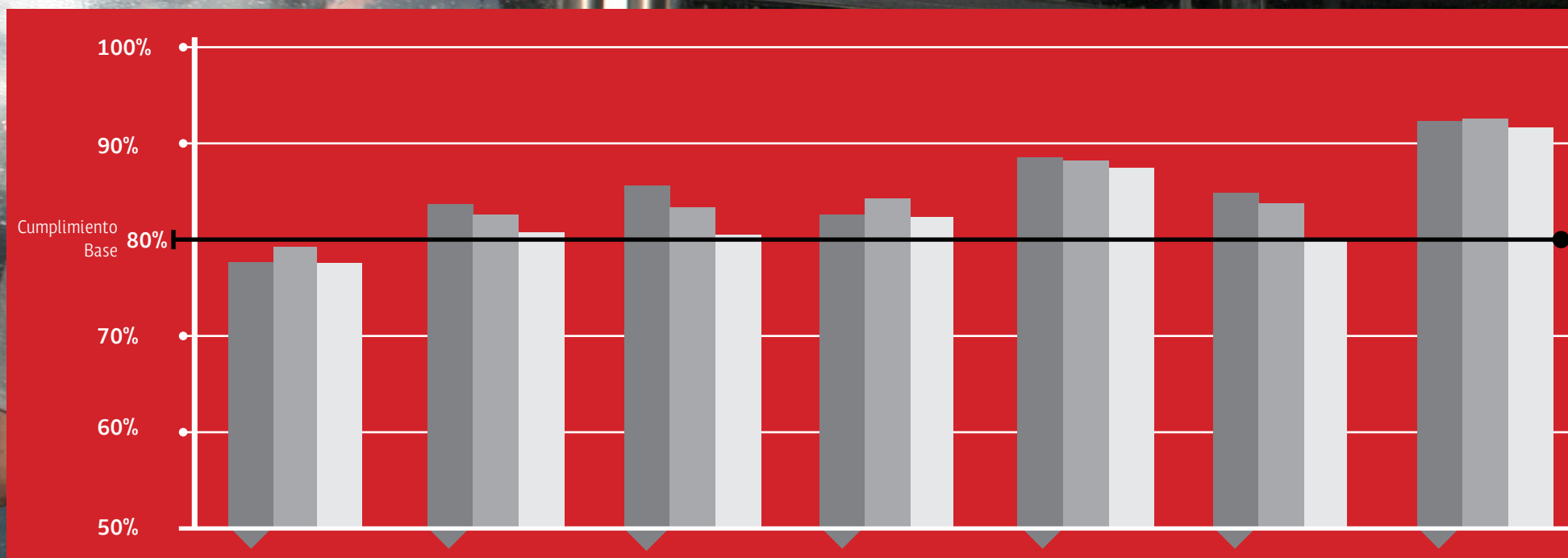
Indicador Regularidad DÍA COMPLETO

Empresas	Resultado
STP	92,1%
METBUS	88,8%
VULE	85,7%
REDBUS	84,9%
SUBUS	83,4%
EXPRESS	82,7%
ALSACIA	77,8%

En el caso de regularidad en Día Completo, seis concesionarias sobrepasan el 80%, nivel mínimo deseado en este indicador, **STP Santiago** al igual que lo ocurrido en los tramos horarios logra el primer lugar con un 92,1%, superando en más de 14 puntos respecto del séptimo en el ranking.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Trimestre Julio - Septiembre 2013



Regularidad	ALSACIA	SUBUS	VULE	EXPRESS	METBUS	REDBUS	STP
Total día	77,8%	83,4%	85,7%	82,7%	88,8%	84,9%	92,1%
Punta Mañana	79,4%	82,5%	83,2%	84,1%	88,7%	83,9%	92,6%
Punta Tarde	77,5%	80,7%	80,5%	82,2%	87,6%	80,0%	91,7%

En este gráfico se pueden observar los resultados trimestrales de cada empresa y quiénes superan el estándar deseado del 80% para el indicador de Regularidad, en el período de Julio - Septiembre de 2013, tanto en su desempeño del Día Completo, como para los horarios Punta Mañana y Punta Tarde, siendo estos últimos periodos los más críticos por presentarse ahí una mayor concentración en la demanda de viajes.

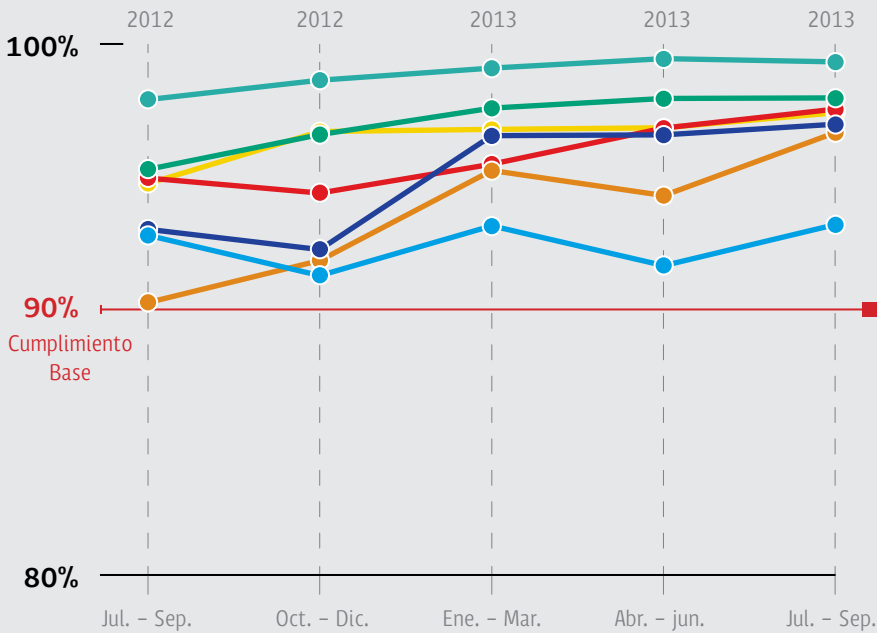
TENDENCIAS TRIMESTRES

Julio/Septiembre del 2012 a Julio/Septiembre del 2013

A continuación se presentan las tendencias trimestrales, destacando los principales cambios obtenidos por las siete empresas concesionarias, durante el tercer trimestre del 2012 y tercer trimestre 2013, lo que nos permitirá realizar comparaciones de igual trimestre del año 2012 y 2013, permitiendo aislar el efecto de estacionalidad que afecta los indicadores que se presentan.

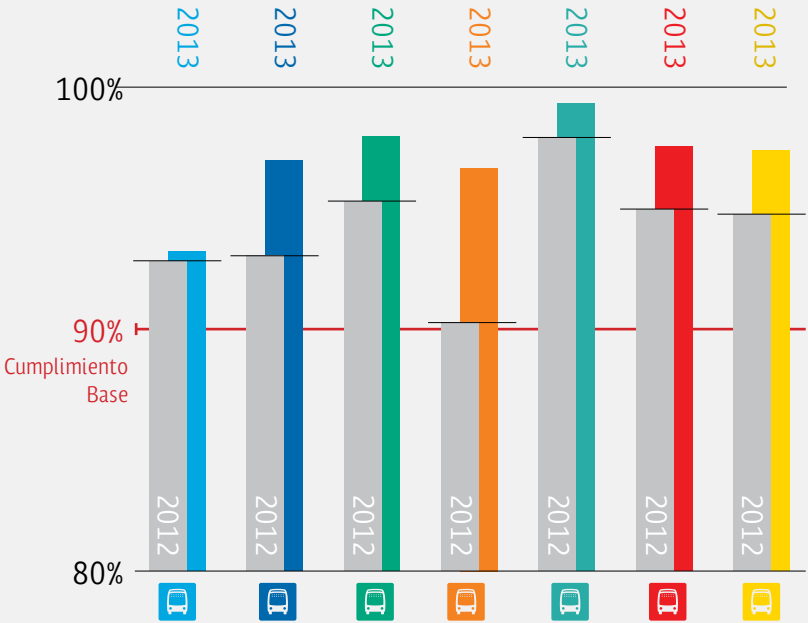
TENDENCIA EMPRESAS INDICADOR FRECUENCIA

Indicador Histórico Frecuencia **DÍA COMPLETO**



Se observa que seis de las siete empresas concesionarias tienen este último trimestre indicadores por sobre los registrados en el cuarto *Ranking de Abril-Junio del 2013*, observándose una baja menor en el caso de **METBUS**.

Comparativo Trimestral Frecuencia Día Completo **JUL-SEP 2012 - 2013**



En comparación al mismo trimestre del año anterior –el primero con los actuales contratos– se aprecia una mejora considerable en la operación general de todas las empresas, siendo particularmente destacado el avance de **Express de Santiago Uno** que, habiéndose encontrado en el umbral mínimo, ha logrado repuntar de manera significativa.

Empresas

ALSACIA

SUBUS

VULE

EXPRESS

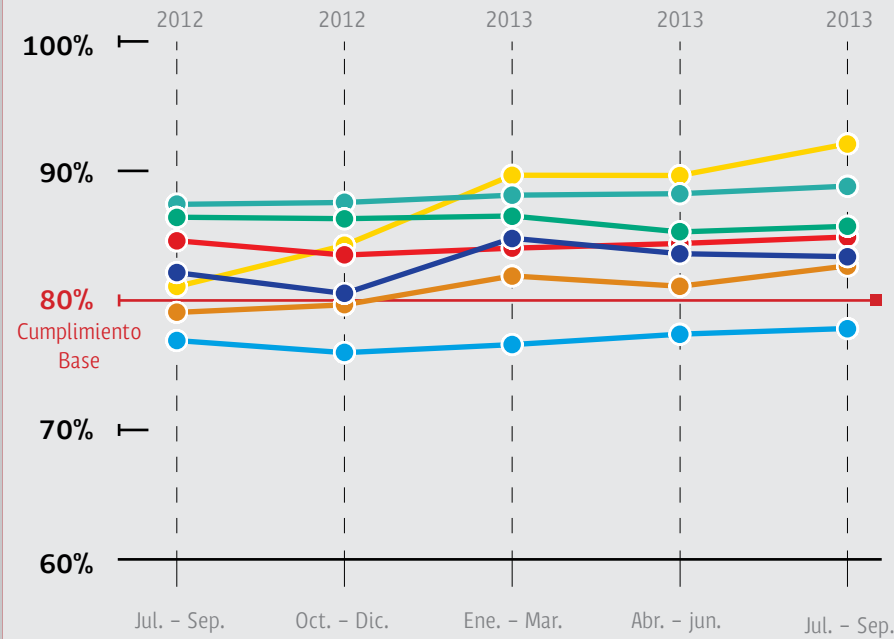
METBUS

REDBUS

STP

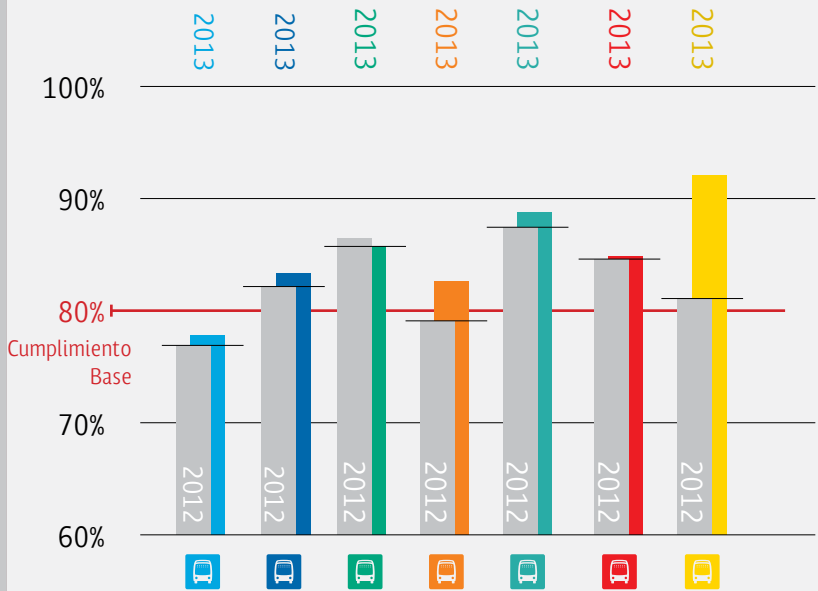
TENDENCIA EMPRESAS INDICADOR REGULARIDAD

Indicador Histórico Regularidad : **DÍA COMPLETO**



Se advierte que seis de las siete empresas concesionarias tienen este último trimestre indicadores por sobre los registrados en la cuarta publicación del **Ranking Abril-Junio del 2013**, destacándose **STP** quien ha logrado superarse en más de 10 puntos desde la primera medición el tercer trimestre del 2012 e instalándose hoy con el mejor indicador, seguida en segundo lugar por **METBUS**.

Comparativo Trimestral Regularidad Día Completo : **JUL-SEP 2012 - 2013**



En términos de tendencia, **Vule**, que si bien ostenta el tercer lugar es la única que muestra una baja, mientras que **Express Santiago Uno** muestra también en este indicador una mejora relevante. **Inversiones Alsacia** por su parte es la única que no ha logrado vencer al momento la meta planteada.

Empresas

ALSACIA

SUBUS

VULE

EXPRESS

METBUS

REDBUS

STP

Síntesis de Resultados

En esta quinta edición se puede observar que la gran mayoría de los operadores han mejorado sus rendimientos con respecto a igual trimestre del año pasado, y otros mejoran de manera constante trimestre a trimestre sus índices. Además se observa un acercamiento de la empresa que obtiene los más bajos desempeños al resto de las empresas concesionarias en el indicador de regularidad.

De esta forma, luego de recopilar y analizar los resultados obtenidos por las siete empresas concesionarias, en este quinto informe de cumplimiento de indicadores de Frecuencia y Regularidad, es posible observar que la mayoría de las empresas logran mejores desempeños comparativamente al trimestre anterior y con respecto a igual trimestre del año pasado.

Al igual que el trimestre pasado **METBUS** y **STP Santiago** siguen liderando el indicador de Frecuencia y Regularidad, respectivamente, observándose una consolidación de ambas empresas en los respectivos indicadores para todos los tramos horarios.

En este trimestre de evaluación es posible observar que respecto del indicador de Frecuencia para el Día Completo, todas las empresas obtienen desempeños por sobre el cumplimiento base (fijado en 90%), con rangos que se mueven entre **99,3% METBUS** y **93,2% Inversiones Alsacia**.

En lo relativo al indicador de Regularidad para el

Día Completo, cuyo cumplimiento base es 80%, los resultados arrojan que seis concesionarias superan este nivel, liderados por **STP Santiago** con un **92,1%** y en el otro extremo **Inversiones Alsacia** pese a su mejora, se posiciona bajo el estándar deseado, obteniendo un indicador de **77,8%**.

Respecto del período de Punta Mañana, es posible concluir que el indicador de Frecuencia es el que exhibe mejores resultados, pues todas las empresas obtienen desempeños por sobre el cumplimiento base (fijado en 90%), con rangos que se mueven entre **99,2% METBUS** y **94,5% Inversiones Alsacia**, disminuyendo así la diferencia entre el primer y último lugar.

En lo referido al indicador de Regularidad en Punta Mañana, seis concesionarias superan el 80%, nivel mínimo deseado, liderados por **STP Santiago** con un **92,6%**. **Inversiones Alsacia** se acerca al estándar deseado, logrando un indicador de **79,4%**.

En cuanto a Frecuencia en Punta Tarde, seis de las siete empresas concesionarias se encuentran sobre el estándar del 90%, lista encabezada por **METBUS** con un **98,8%**, por otro lado **Inversiones Alsacia** con un **89,1%** obtiene la última ubicación.

Con respecto a la Regularidad en Punta Tarde, seis de las siete empresas logran el estándar mínimo del 80%, **STP**

Santiago con un **91,7%** lidera el ranking, encontrándose en el otro extremo **Inversiones Alsacia** con un **77,5%**, respectivamente. Este indicador y bloque horario es donde las empresas concesionarias manifestaron las mayores dificultades para cumplir con las exigencias dispuestas en los contratos.

Es importante destacar que esta quinta edición del ranking nos permite aislar el efecto de estacionalidad y comparar igual trimestre del año pasado con este año, observándose una clara mejoría en la mayoría de las empresas en ambos indicadores, es así como se observa que todas las empresas logran obtener indicadores de Frecuencia por sobre lo registrado en igual período del 2012, destacándose **Express de Santiago Uno**, con un aumento de 6,4 puntos porcentuales con respecto a igual trimestre del 2012.

En lo referido al indicador de Regularidad se advierte un aumento de seis de las siete empresas, destacándose **STP Santiago** la cual aumentó en 11 puntos porcentuales. **Buses Vule** baja levemente su indicador en 0,7 puntos porcentuales, no obstante se mantiene dentro de los tres primeros lugares.