

Ranking de las Empresas Concesionarias de Transantiago

Informe Trimestre Enero – Marzo 2013



Redbus Urbano



DTP

Directorio de Transporte Público
Metropolitano



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) exigidos 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 de Santiago está conformado por las siguientes empresas concesionarias:

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.



Metodología

Este tercer 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 Enero – Marzo 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 nuevos contratos de concesión. Este indicador establece 3 rangos de incumplimiento: leve, medio y grave, existiendo sanciones para las empresas a partir del incumplimiento medio.

Con la nueva 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 mínimo aceptable 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 nuevos contratos de concesión, que registra mensualmente los intervalos de tiempo entre buses demasiado extensos en relación a lo planificado. Este indicador establece 3 rangos de cumplimiento: alto, medio y bajo, existiendo sanciones para las empresas a partir del incumplimiento 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 mínimo aceptable 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 la medición para dichos períodos, aplicando los mismos indicadores que se consideran para medir día completo.

* Para índice de Regularidad se considera ICR-I

Ranking de Empresas

1. 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 de Transantiago 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 mínimo aceptable, 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 Enero, Febrero y Marzo 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.

RANKING DE EMPRESAS FRECUENCIA

Trimestre Enero - Marzo 2013

Indicador Frecuencia PUNTA MAÑANA

Lugar	Empresas	Resultado
1º	METBUS	98,6%
2º	VULE	97,0%
3º	SUBUS	96,7%
4º	STP	96,6%
5º	EXPRESS	96,4%
6º	REDBUS	95,3%
7º	ALSACIA	95,2%

Respecto del horario de punta mañana, los resultados reflejan que todas las concesionarias superan el 90% de cumplimiento, que es el mínimo aceptable.

El ranking lo lidera **METBUS** con un 98,6%. En el último lugar se encuentran **Inversiones Alsacia** y **RedBus Urbano** con un 95,2% y un 95,3% de cumplimiento, respectivamente.

Indicador Frecuencia PUNTA TARDE

Empresas	Resultado
METBUS	99,1%
VULE	96,9%
EXPRESS	95,0%
SUBUS	94,4%
STP	94,1%
ALSACIA	93,4%
REDBUS	92,3%

En cuanto a frecuencia en punta tarde, todas las empresas se encuentran sobre el mínimo aceptable del 90%.

Al igual que en el ranking de punta mañana es **METBUS** la que encabeza el grupo con un 99,1% de cumplimiento: en contraposición **Red Bus Urbano** que con un 92,3% obtiene el último lugar.

Indicador Frecuencia DÍA COMPLETO

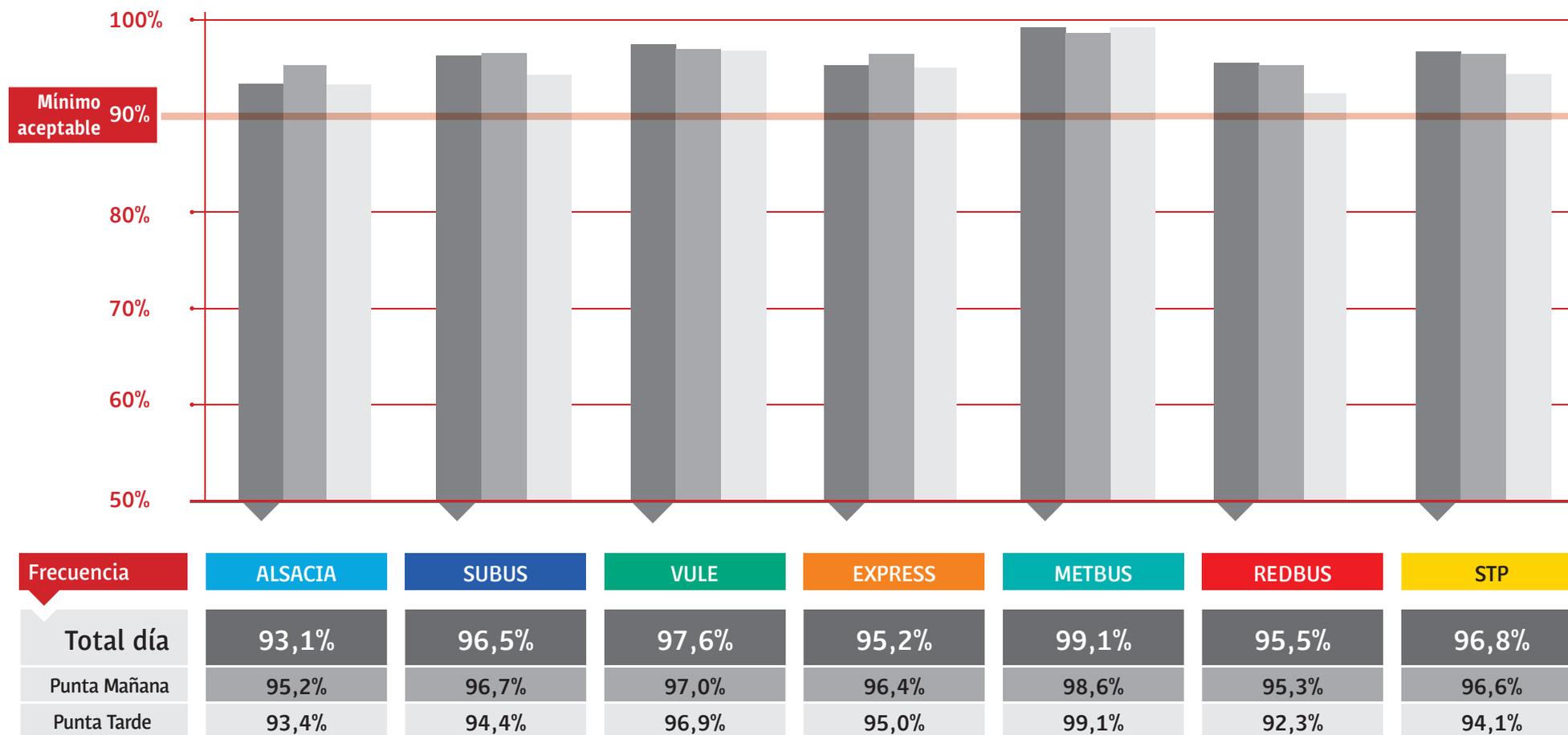
Empresas	Resultado
METBUS	99,1%
VULE	97,6%
STP	96,8%
SUBUS	96,5%
REDBUS	95,5%
EXPRESS	95,2%
ALSACIA	93,1%

Finalmente, en el indicador de frecuencia para el día completo se observa que todas las concesionarias cumplen con un desempeño mayor al 90%, donde **METBUS** mantiene el liderazgo con un 99,1%.

Al final de la lista se encuentra **Inversiones Alsacia** con un 93,1%.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO FRECUENCIA

Trimestre Enero - Marzo 2013



En este gráfico se pueden observar los resultados trimestrales de cada empresa y quiénes superan el estándar exigido del 90% para el indicador de Frecuencia, en el período de Enero - Marzo 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.

Todas las empresas concesionarias cumplen el estándar del 90% en el indicador de frecuencia, en todos los tramos horarios.

Ranking de Empresas

2. 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, que aumentan de forma importante los tiempos de espera de los usuarios.

De acuerdo al nuevo marco contractual, un nivel de cumplimiento del 80% se considera el mínimo aceptable, 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 Enero, Febrero y Marzo 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.

RANKING DE EMPRESAS REGULARIDAD

Trimestre Enero - Marzo 2013

Indicador Regularidad PUNTA MAÑANA

Lugar	Empresas	Resultado
1º	STP	91,2%
2º	METBUS	87,3%
3º	VULE	85,1%
4º	SUBUS	84,6%
5º	REDBUS	83,0%
6º	EXPRESS	82,7%
7º	ALSACIA	77,7%

En el caso de regularidad en punta mañana, seis concesionarias superan el 80%, nivel mínimo exigido, liderados por **STP Santiago** logrando un 91,2%, seguida de **METBUS** con un 87,3%, **Buses Vule** con un 85,1%, **SuBus Chile** con un 84,6%, **Redbus Urbano** con un 83,0% y **Express de Santiago Uno** 82,7%. **Inversiones Alsacia** no supera el estándar mínimo exigido, con un cumplimiento de 77,7%.

Indicador Regularidad PUNTA TARDE

Empresas	Resultado
METBUS	87,4%
STP	86,9%
SUBUS	83,4%
VULE	82,8%
EXPRESS	81,6%
REDBUS	80,1%
ALSACIA	76,4%

Con respecto a la regularidad en punta tarde, seis de las siete empresas exceden el estándar mínimo del 80%, **METBUS** con un 87,4%, **STP Santiago** con un 86,9%, **SuBus Chile** con un 83,4%, **Buses Vule** con un 82,8%, **Express de Santiago Uno** 81,6% y **Redbus Urbano** con un 80,1%. **Inversiones Alsacia** no superar el estándar exigido, obteniendo un indicador de 76,4%.

En este indicador y bloque horario es donde las empresas concesionarias presentaron los cumplimientos más bajos con respecto a las exigencias dispuestas en los contratos.

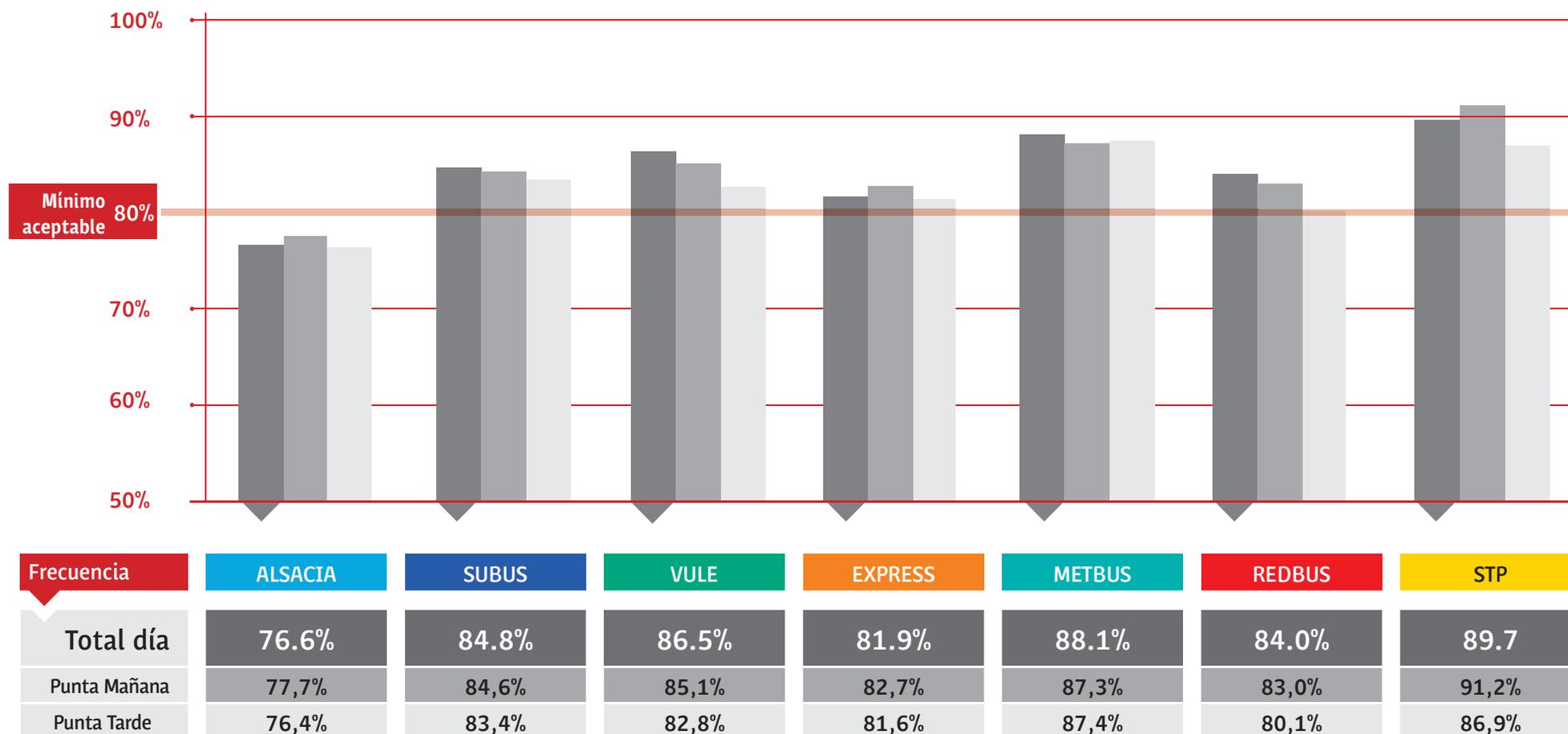
Indicador Regularidad DÍA COMPLETO

Empresas	Resultado
STP	89,7%
METBUS	88,1%
VULE	86,5%
SUBUS	84,8%
REDBUS	84,0%
EXPRESS	81,9%
ALSACIA	76,6%

En el caso de regularidad en día completo, seis concesionarias sobrepasan el 80%, nivel mínimo exigido en este indicador, **STP Santiago** 89,7%, **METBUS** con un 88,1%, **Buses Vule** con un 86,5%, **SuBus Chile** con un 84,8%, **Redbus Urbano** con 84,0% y **Express de Santiago Uno** con un 81,9%. **Inversiones Alsacia** obtiene un indicador de 76,6%, bajo el estándar mínimo exigido.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Trimestre Enero - Marzo 2013



En este gráfico se pueden observar los resultados trimestrales de cada empresa y quiénes superan el estándar exigido del 80% para el indicador de Regularidad, en el período de Enero - Marzo 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.

STP Santiago, METBUS, Buses Vule, SuBus Chile, Redbus Urbano y Express de Santiago Uno superan el estándar mínimo en todos los tramos horarios. Inversiones Alsacia no logra superar el nivel exigido en ningún tramo horario.

Tendencias Trimestrales

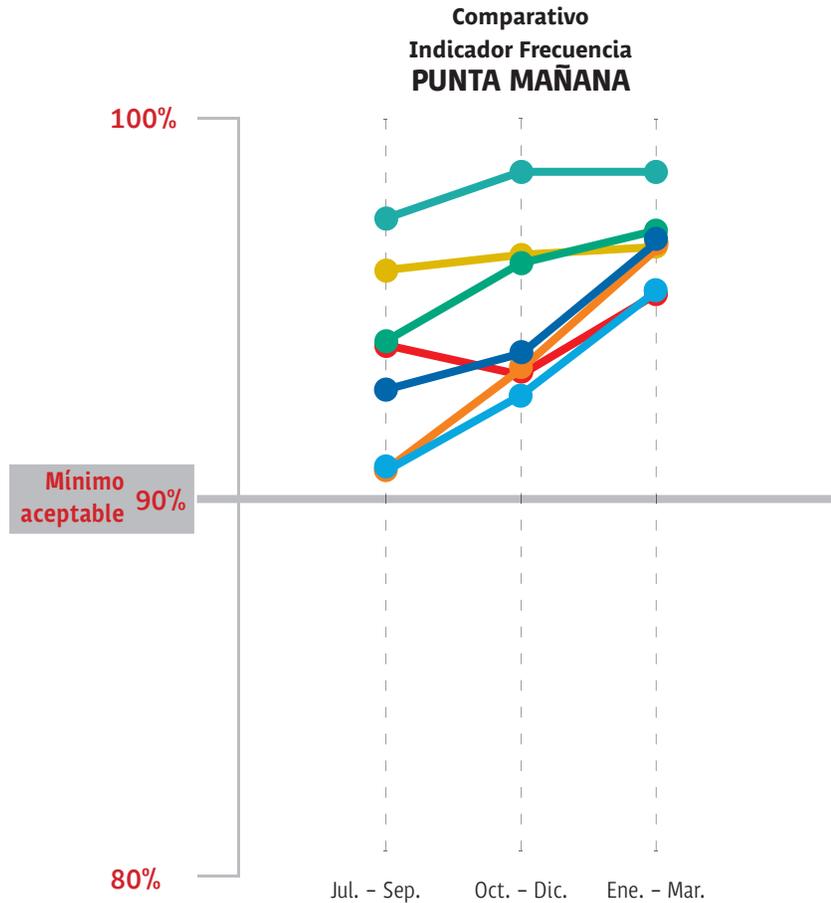
Julio/Septiembre - Octubre/Diciembre - Enero/Marzo

A continuación se presentan las tendencias trimestrales, destacando los principales cambios obtenidos por las siete empresas concesionarias, luego de la segunda publicación del Ranking de Calidad de Servicio realizada en febrero del 2013.



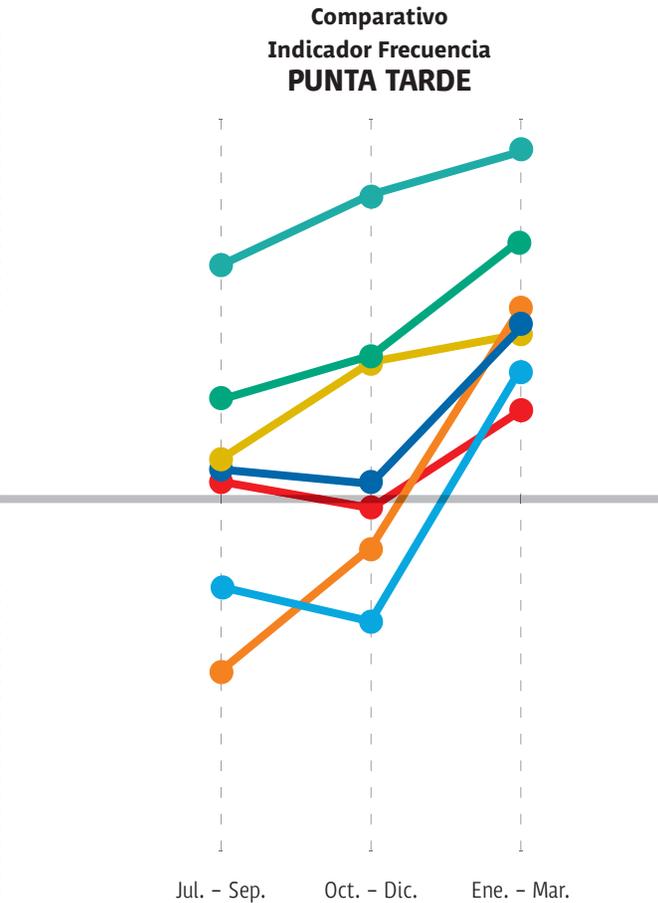
TENDENCIA EMPRESAS INDICADOR FRECUENCIA

Trimestres Julio / Septiembre - Octubre / Diciembre - Enero / Marzo



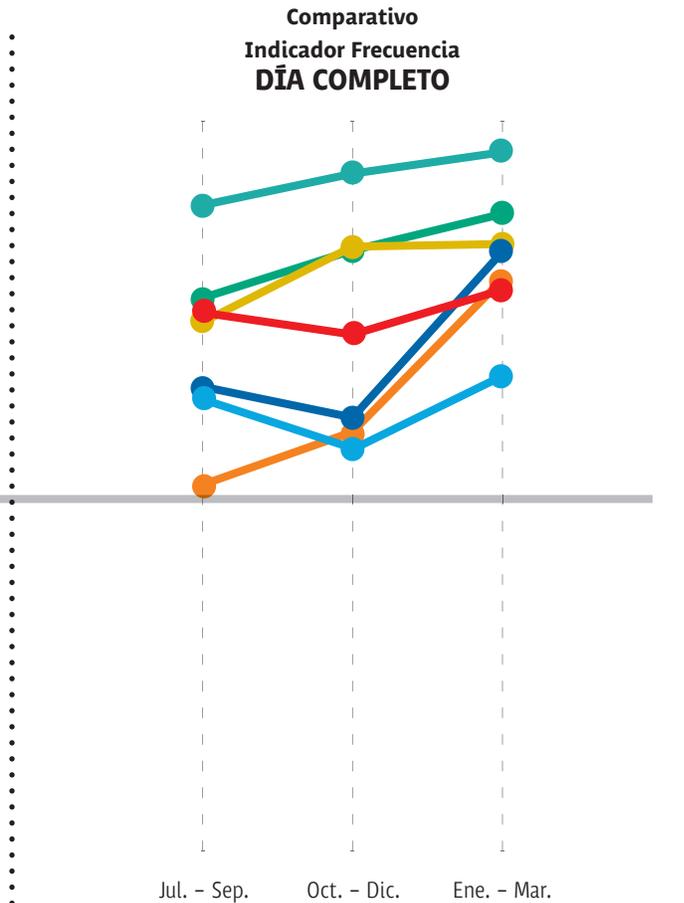
Se puede observar que seis de las siete empresas concesionarias mejoran su desempeño con respecto al trimestre anterior, sólo **METBUS** baja levemente su desempeño en 0,1 puntos porcentuales, no obstante **METBUS** se mantiene en el primer lugar, con un 98,6% de cumplimiento este último trimestre.

Se destaca el desempeño de **Express de Santiago Uno** que fue una de las empresas que presentó la mayor alza en su desempeño logrando subir 3,0 puntos con respecto al trimestre octubre-diciembre. Además esto le permitió superar a **Inversiones Alsacia** y **Red Bus Urbano**, quienes obtienen el penúltimo y último lugar, respectivamente.



Se advierte que todas las empresas concesionarias mejoran su desempeño en este trimestre. **METBUS** se mantiene en el primer lugar y supera su propio indicador en 1,1 puntos porcentuales, quedando en un 99,1% este trimestre enero-marzo.

Se destaca **Inversiones Alsacia** que fue la empresa que presentó la mayor alza en su desempeño logrando subir 6,6 puntos con respecto al trimestre anterior. Esto le permitió salir de la última posición registrada en el trimestre octubre-diciembre, superando a **Red Bus Urbano**.

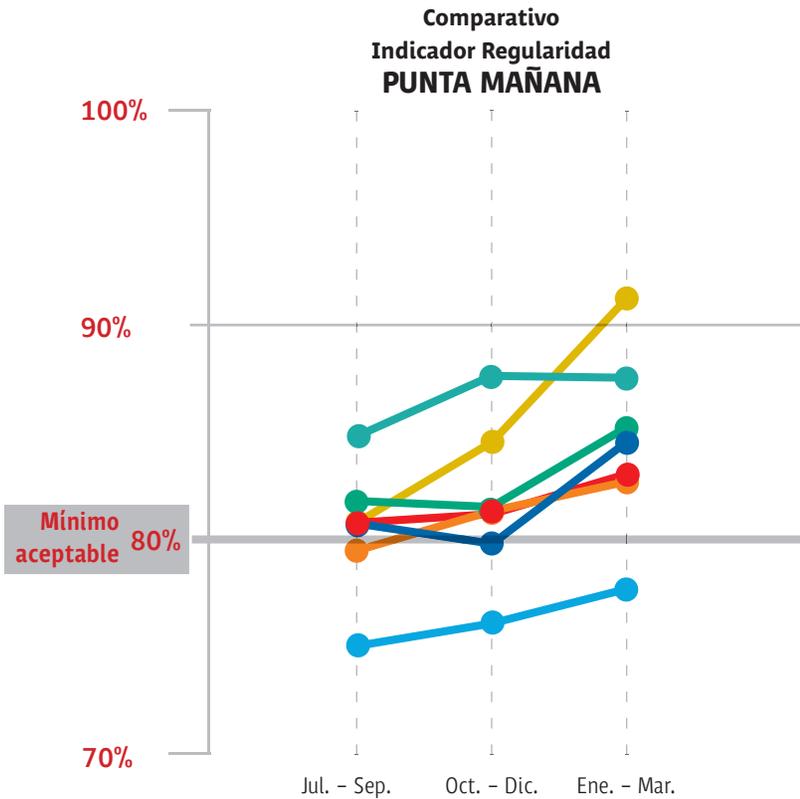


Se aprecia que todas las empresas concesionarias mejoran su desempeño en este trimestre. **METBUS** se mantiene en el primer lugar y supera su propio indicador en 0,5 puntos porcentuales, quedando este último trimestre en un 99,1%. Además se destaca el desempeño de **SuBus Chile** que mejoró su desempeño en 4,3 puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior, avanzando del quinto al cuarto lugar. **Buses Vule** gracias a su aumento de 1,0 punto porcentual logra posicionarse en el segundo lugar, dejando en la tercera posición a **STP Santiago**. Además **METBUS**, **Buses Vule**, **STP Santiago** y **Express de Santiago Uno**, presentan una mejora constante en estos últimos tres trimestres.

Empresas: ALSACIA SUBUS VULE EXPRES METBUS REDBUS STP

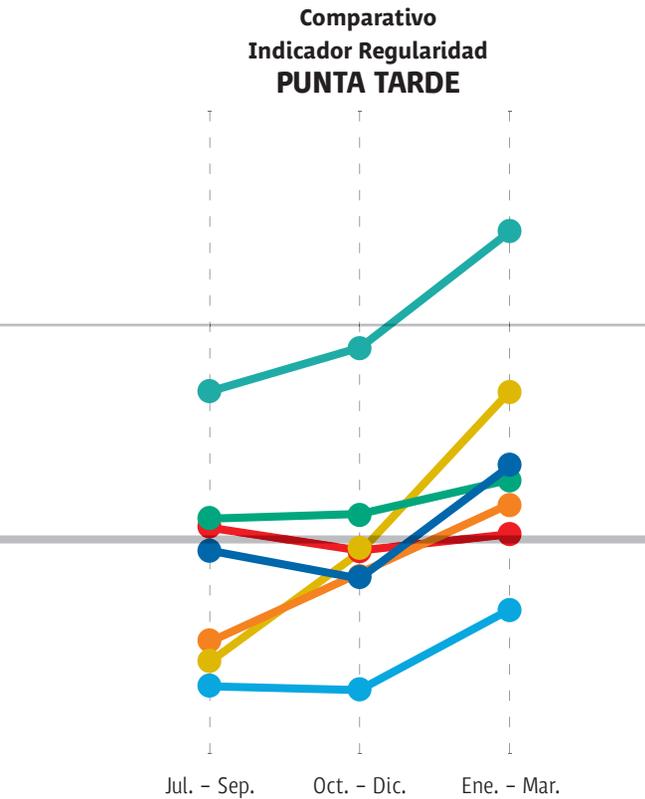
TENDENCIA EMPRESAS INDICADOR REGULARIDAD

Trimestres Julio / Septiembre - Octubre / Diciembre - Enero / Marzo



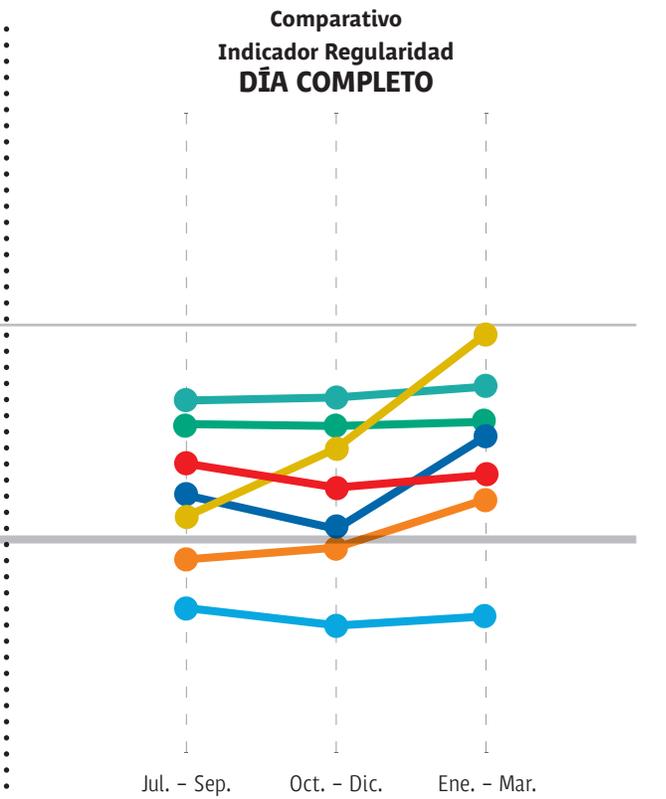
Se observa que seis de las siete empresas concesionarias mejoran su desempeño con respecto al trimestre anterior, es el caso de **STP Santiago**, **SuBus Chile**, **Buses Vule**, **RedBus Urbano**, **Inversiones Alsacia** y **Express de Santiago Uno**. De esta forma, **STP Santiago** pasa al primer lugar con un 91,2% desplazando al segundo puesto a **METBUS** quién bajó levemente su indicador quedando en 87,3% este último trimestre.

STP Santiago es la empresa que más ha aumentado su rendimiento desde la primera publicación de este ranking, logrando este último período aumentar en 6,8 puntos porcentuales, con respecto al trimestre octubre-diciembre. Otras empresas que han aumentando sosteniblemente su indicador se encuentra **Inversiones Alsacia**, **Express de Santiago Uno** y **Red Bus Urbano**.



Se distingue que todas las empresas concesionarias mejoran su desempeño en este trimestre con respecto al anterior, manteniéndose **METBUS** en el primer lugar aumentando en 0,7 puntos porcentuales su indicador con respecto al trimestre octubre-diciembre, quedando en 87,4%.

Al igual que en el tramo Punta Mañana, **STP Santiago** es la empresa que más ha aumentado su rendimiento desde la primera publicación de este ranking, logrando este último período aumentar en 7,2 puntos porcentuales, lo que le permiten tomar la segunda ubicación muy cerca del líder con un indicador de 86,9%. Además de **STP Santiago**, **Express de Santiago Uno**, **METBUS** y **Buses Vule** han tenido incrementos constantes desde la primera publicación de este ranking.



Se advierte que todas las empresas concesionarias aumentan su desempeño con respecto al trimestre anterior. Se destaca el desempeño de **STP Santiago** que fue la que más aumentó su desempeño -al igual que el trimestre anterior- logrando subir 5,4 puntos porcentuales con respecto al trimestre octubre-diciembre, quedando así como líder con un 89,7% y relegando a la segunda ubicación a **METBUS**. Además de **STP Santiago**, otras empresas que presentan una mejora constante en estos últimos tres trimestres son **Express de Santiago Uno** y **METBUS**.

Este último trimestre **Buses Vule**, **Inversiones Alsacia** y **SuBus Chile** quiebran la tendencia a la baja que habían mostrado en el anterior ranking, siendo lo más destacado lo realizado por **SuBus Chile** la cual presenta una importante mejora de 4,2 puntos porcentuales con respecto al trimestre octubre-diciembre, lo que le permitió subir de la quinta a la cuarta ubicación.

Síntesis de Resultados

En esta tercera edición podemos observar que muchos operadores mantienen buenos rendimientos, y otros mejoran de manera constante sus índices. Sin embargo, aún tenemos una empresa que se instala por debajo de lo exigido en el indicador de Regularidad.

De esta forma, luego de recopilar y analizar los resultados obtenidos por las siete empresas concesionarias, en este tercer informe de cumplimiento de indicadores de Frecuencia y Regularidad, es posible observar que la mayoría de las empresas concesionarias aumentan sus rendimientos, y a diferencia del trimestre pasado la primera ubicación es compartida entre METBUS y STP Santiago, este último desplaza del primer puesto a METBUS en los tramos Punta Mañana y Día Completo del indicador de Regularidad.

FRECUENCIA

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 mínimo aceptable (fijado en 90%), con rangos que se mueven entre 99,1% METBUS y 93,1% Inversiones Alsacia, aumentando estos rendimientos y disminuyendo la dispersión entre empresas.

Respecto del período de Punta Mañana para este indicador es el que exhibe mejores resultados, pues todas las empresas obtienen desempeños por sobre el mínimo aceptable (fijado en 90%), con rangos que se mueven entre 98,6% METBUS y 95,2% Inversiones Alsacia.

En cuanto a Punta Tarde, al igual que el tramo anterior todas las empresas se encuentran sobre el estándar del 90%, lista encabezada por METBUS con un 99,1%, seguida por Buses Vule con un 96,9%, Express de Santiago Uno con un 95,0%, SuBus Chile con un 94,4%, STP Santiago con un 94,1%, Inversiones Alsacia 93,4% y Red Bus Urbano con un 92,3%.

REGULARIDAD

En lo relativo al indicador de Regularidad para el Día Completo, cuyo mínimo aceptable es 80%, los resultados arrojan que seis concesionarias superan el 80%, STP Santiago con un 89,7%, METBUS con un 88,1%, Buses Vule con un 86,5%, SuBus Chile con un 84,8%, Redbus Urbano con 84,0%, y Express de Santiago Uno con 81,9%.

De igual modo en Punta Mañana, seis concesionarias superan el 80%, nivel mínimo exigido, liderados por STP Santiago con un 91,2%, seguida de METBUS con un 87,3%, Buses Vule con un 85,1%, SuBus Chile con un 84,6%, Redbus Urbano con un 83,0% y Express de Santiago Uno con un 82,7%.

Con respecto a la Regularidad en Punta Tarde, seis de las siete empresas logran el estándar mínimo del 80%, METBUS con un 87,4%, STP Santiago con un 86,9%, SuBus Chile con un 83,4%, Buses Vule con un 82,8%, Express de Santiago Uno con un 81,6% y Redbus Urbano con un 80,1%.

Este indicador y bloque horario es donde las empresas concesionarias manifestaron las mayores dificultades para cumplir con las exigencias dispuestas en los contratos.

TENDENCIAS

Comparativamente con el trimestre anterior (octubre-diciembre del 2012) y referido a Día Completo, este trimestre se observan mejoras en todas las empresas en el indicador de Frecuencia y de Regularidad, observándose movimientos destacables como lo realizado por SuBus Chile quien mejora fuertemente, tanto en Frecuencia y Regularidad, incrementando su desempeño en 4,3 y 4,2 puntos porcentuales respectivamente. Además, STP Santiago en Regularidad es el que más aumenta, subiendo 5,4 puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior, lo que lo deja en el primer lugar de esta edición del ranking en Regularidad.

Es importante destacar que en esta tercera edición del ranking se observa que varias empresas han tenido un aumento sostenido en sus indicadores, registrando aumentos en todos los trimestres, es así como METBUS, Buses Vule, STP Santiago y Express de Santiago Uno, han mejorado sistemáticamente en Frecuencia y STP Santiago, Express de Santiago Uno y METBUS, en el indicador de Regularidad.