



RANKING CALIDAD DE SERVICIO EMPRESAS CONCESIONARIAS DE TRANSANTIAGO

Informe Trimestre Octubre – Diciembre 2013



Redbus Urbano





Antecedentes Generales

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, Independencia y Quilicura; 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.

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. En menor escala en San Bernardo y la Pintana.

Este informe tiene por objetivo hacer públicos los resultados de las mediciones, la evolución y el grado de cumplimiento de los estándares de Frecuencia(*) y Regularidad(**) 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.

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

* Número de salidas de buses por tramo horario.

** Lapso de tiempo de circulación entre buses.

Metodología

Este sexto informe presenta 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 Octubre – Diciembre 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 y los sentidos comerciales (Ida o Regreso) establecidos en los respectivos Programas 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 tres 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 tres 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.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).

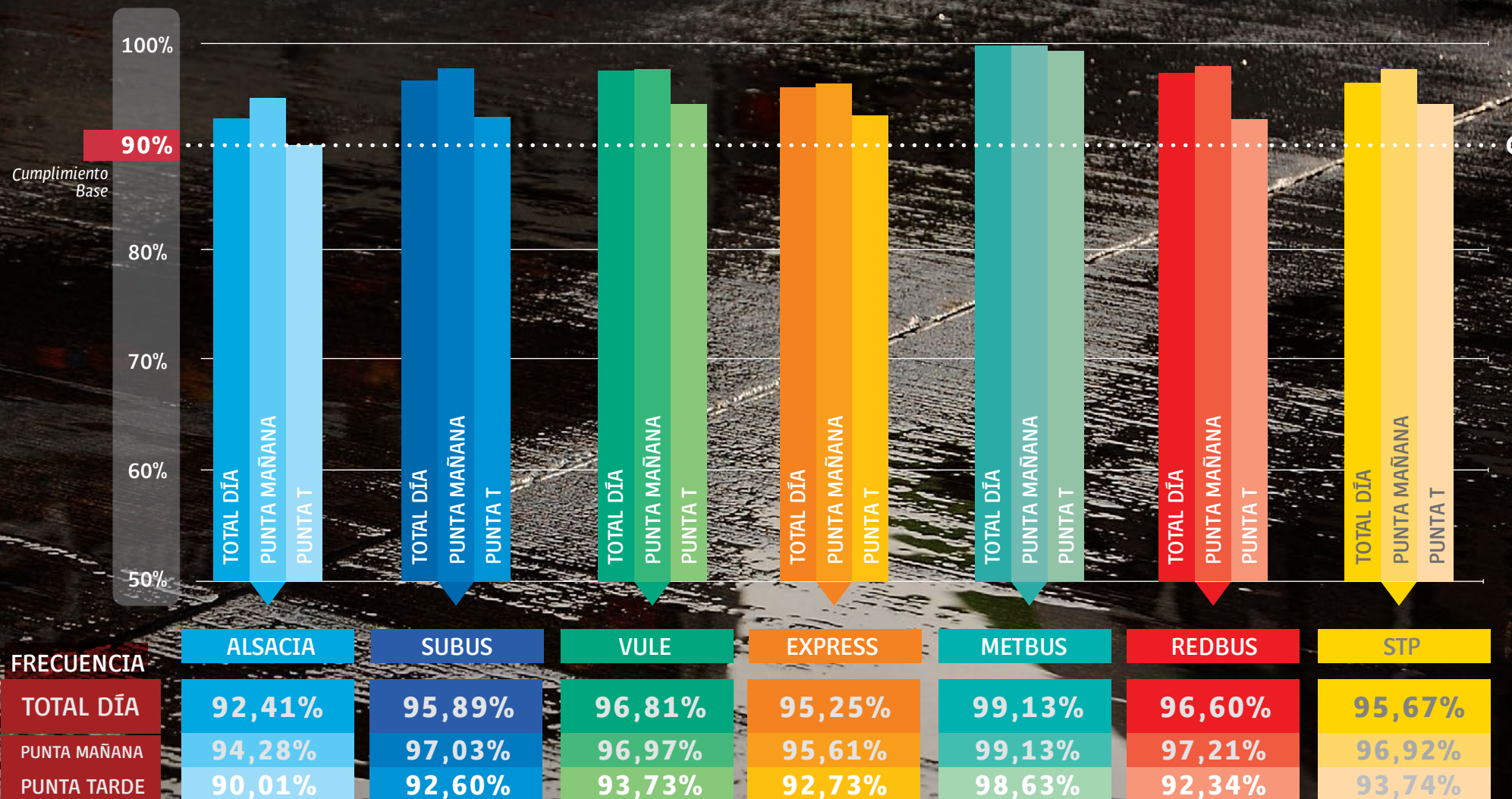
En el actual marco contractual, se considera que un cumplimiento del 90% es el cumplimiento base, por lo que los resultados obtenidos bajo esa cifra no cumplen el estándar básico exigido a las concesionarias del transporte público de Santiago. En los gráficos siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente a Octubre, Noviembre y Diciembre 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			Indicador Frecuencia PUNTA TARDE			Indicador Frecuencia DÍA COMPLETO		
LUGAR	EMPRESAS	RESULTADO	EMPRESAS	RESULTADO	EMPRESAS	RESULTADO		
1º	METBUS	99,13%	METBUS	98,65%	METBUS	99,13%		
2º	REDBUS	97,21%	STP	93,74%	VULE	96,81%		
3º	SUBUS	97,03%	VULE	93,73%	REDBUS	96,60%		
4º	VULE	96,97%	EXPRESS	92,74%	SUBUS	95,89%		
5º	STP	96,92%	SUBUS	92,60%	STP	95,67%		
6º	EXPRESS	95,61%	REDBUS	92,34%	EXPRESS	95,25%		
7º	ALSACIA	94,28%	ALSACIA	90,01%	ALSACIA	92,41%		
En relación al 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 99,13%.			Al igual que en el ranking de Punta Mañana, METBUS encabeza el grupo con un 98,65%. En contraposición, Inversiones Alsacia con un 90,01% obtiene el último lugar.			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, por su capacidad de gestión en la operación.		

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO FRECUENCIA

Trimestre Octubre - Diciembre 2013



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 Octubre - Diciembre 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 INDICADOR 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 actual 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 Octubre, Noviembre y Diciembre 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

91,08%

2º

METBUS

88,30%

3º

EXPRESS

81,76%

4º

REDBUS

81,52%

5º

SUBUS

81,46%

6º

VULE

81,41%

7º

ALSACIA

78,50%

En el caso de Regularidad en Punta Mañana, seis concesionarias superan el 80%, nivel mínimo deseado, liderados por STP Santiago con un 91,08%. Por su parte, Inversiones Alsacia ligeramente por debajo del 80% objetivo.

Indicador Regularidad PUNTA TARDE

EMPRESAS

RESULTADO

STP

90,40%

METBUS

87,20%

EXPRESS

80,26%

SUBUS

79,83%

VULE

78,97%

REDBUS

78,68%

ALSACIA

77,01%

Con respecto a la Regularidad en Punta Tarde, solo tres de las siete empresas cumplen el estándar mínimo del 80%. En el primer lugar se ubica STP, seguido por METBUS y Express.

Indicador Regularidad DÍA COMPLETO

EMPRESAS

RESULTADO

STP

90,44%

METBUS

88,16%

VULE

84,16%

REDBUS

83,19%

SUBUS

81,71%

EXPRESS

80,71%

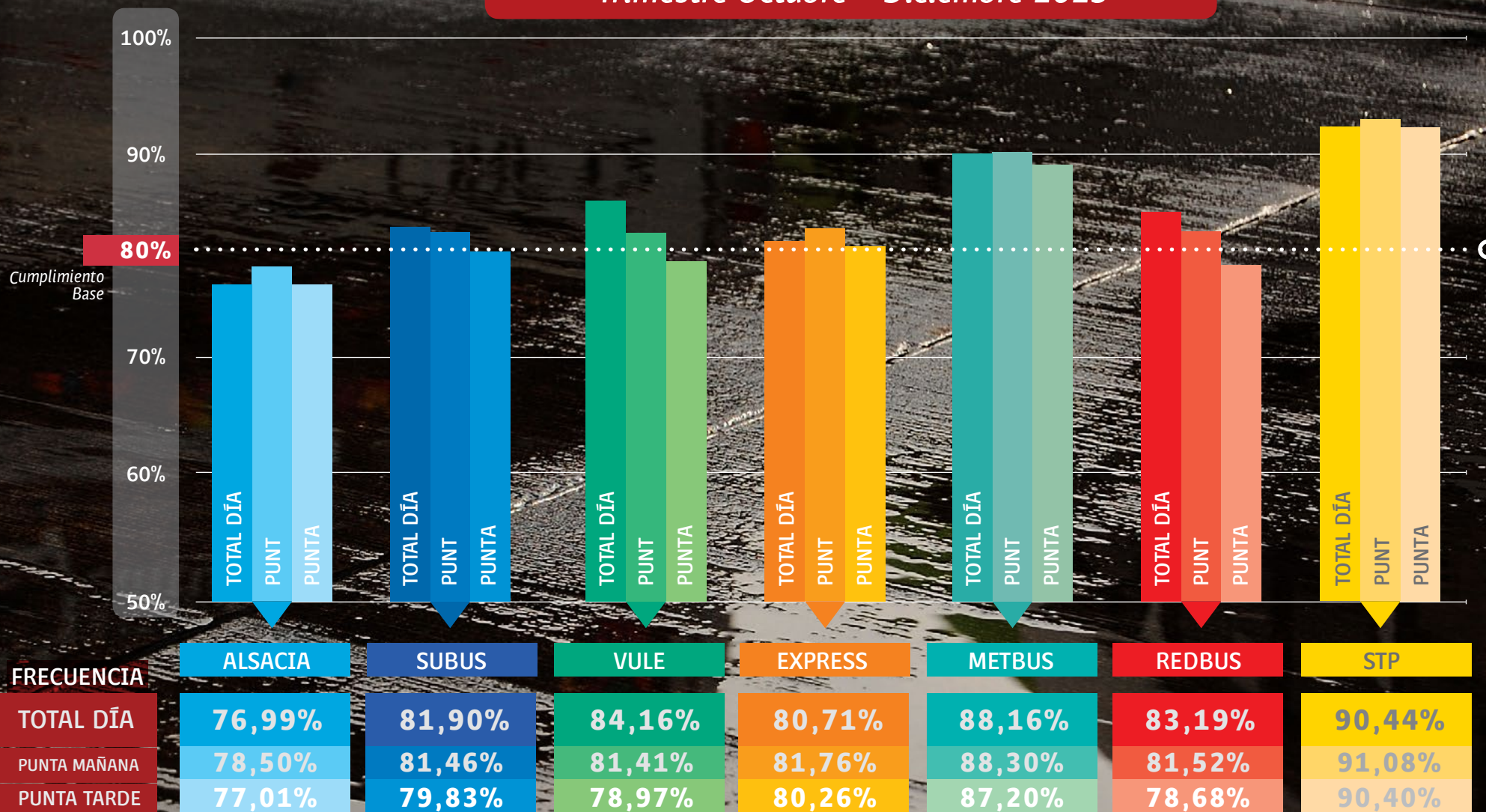
ALSACIA

76,99%

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 otros tramos horarios, logra el primer lugar con un 90,44%, superando en más de 13 puntos al séptimo en el ranking.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Trimestre Octubre - Diciembre 2013



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 Octubre - Diciembre 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

Octubre/Diciembre del 2012 a Octubre/Diciembre del 2013



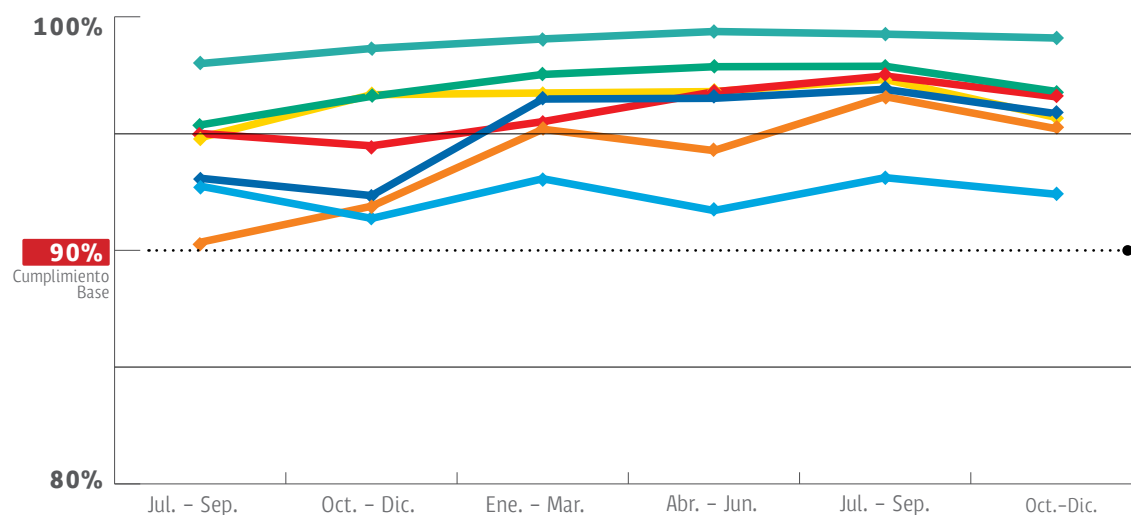
A continuación se presentan las tendencias trimestrales, destacando los principales cambios obtenidos por las siete empresas concesionarias, durante el cuarto trimestre del 2012 y cuarto trimestre 2013, lo que nos permitirá realizar comparaciones aislando el efecto de estacionalidad que afecta los indicadores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



TENDENCIA EMPRESAS INDICADOR FRECUENCIA

Indicador Histórico Frecuencia Día Completo

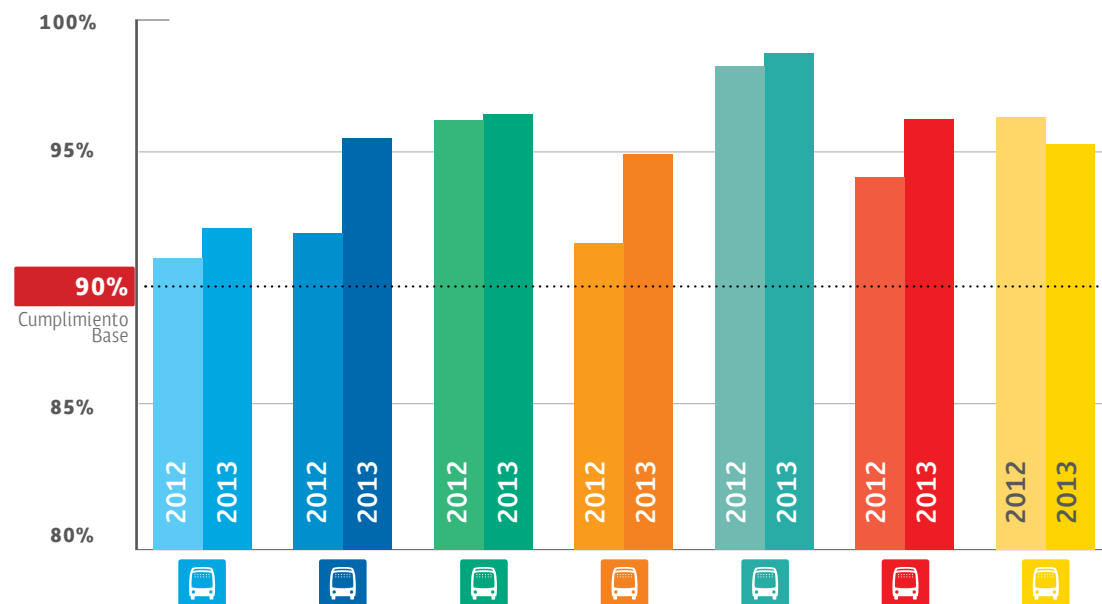
ICF - Cuarto Trimestre



Todas las empresas concesionarias cumplen con el objetivo de Frecuencia. Se observa además que han registrado una baja en relación a lo que registra el quinto Ranking de Julio - Septiembre del 2013, que podría adjudicarse al concepto de estacionalidad.

Comparativo Trimestral Frecuencia DÍA COMPLETO: OCT-DIC 2012 - 2013

ICF - Cuarto Trimestre



En comparación al mismo trimestre del año anterior, se aprecia una mejora en la operación general en seis de las siete empresas operadoras, siendo particularmente destacado el avance de Subus y Express.

ALSACIA

SUBUS

VULE

EXPRESS

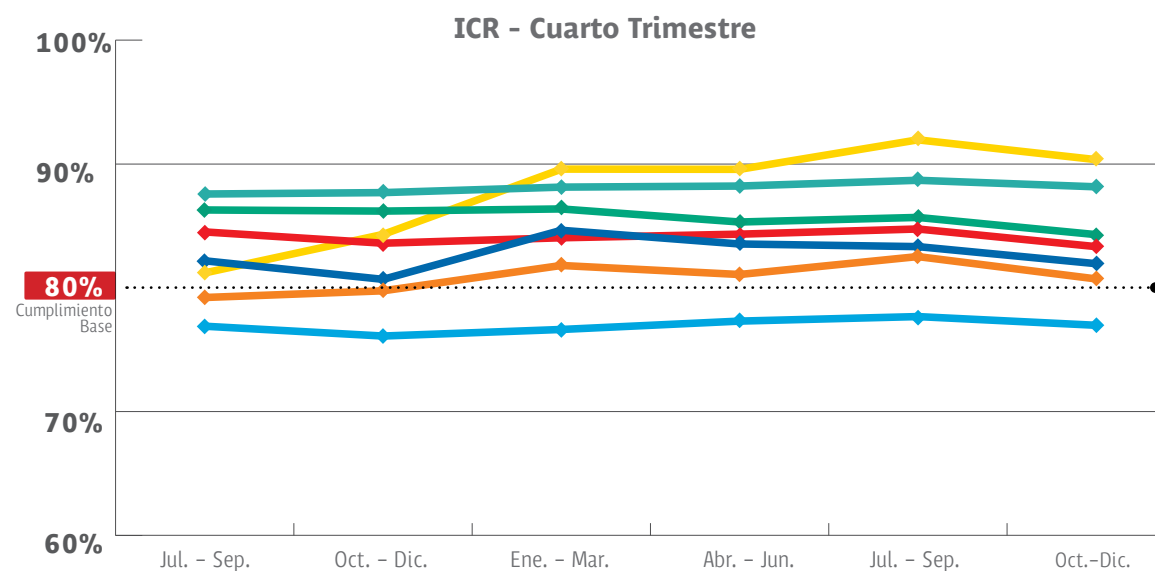
METBUS

REDBUS

STP

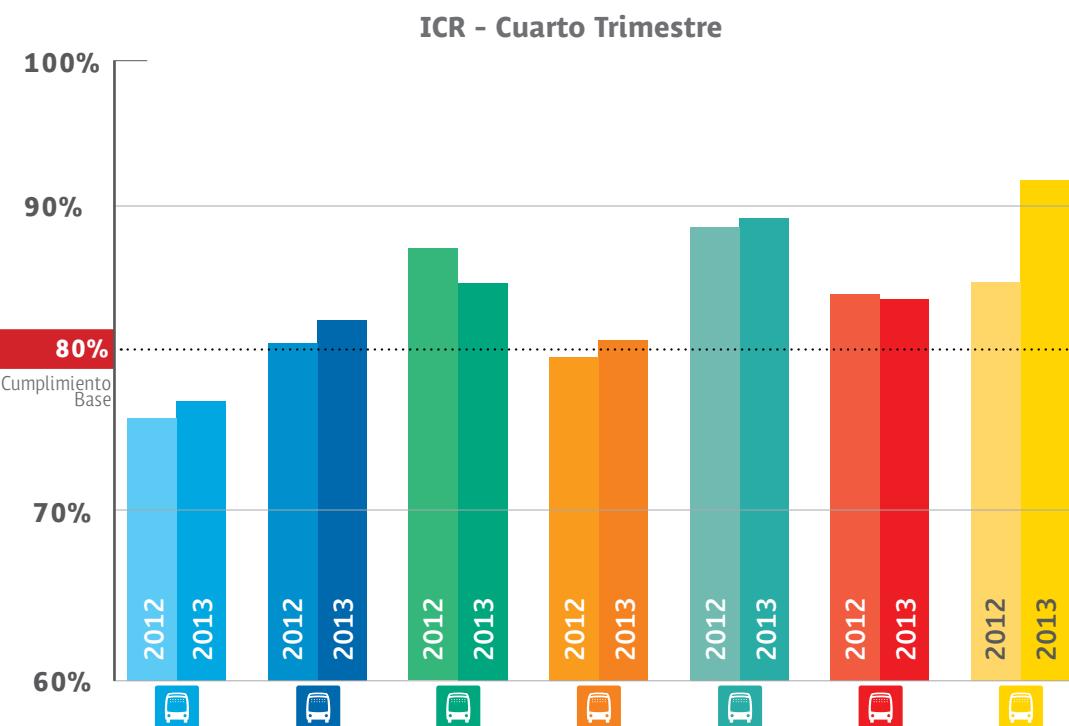
TENDENCIA EMPRESAS INDICADOR REGULARIDAD

Indicador Histórico Regularidad Día Completo



En relación al análisis histórico, se advierte una leve baja en el indicador por parte de las empresas concesionarias, en comparación con los registrados en la quinta publicación del Ranking Julio-Septiembre del 2013, bajo este contexto se destaca METBUS por tener una diferencia porcentual de 0,7 puntos.

Comparativo Trimestral Regularidad DÍA COMPLETO: OCT-DIC 2012 - 2013



En cuanto a la tendencia, cinco de las siete empresas concesionarias presentan un mejor indicador con respecto a igual trimestre del año anterior. Por su parte, Inversiones Alsacia, aunque presenta una mejora de su indicador, no alcanza el 80%.

Síntesis de Resultados

Luego de recopilar y analizar los resultados obtenidos por las siete empresas concesionarias, en este sexto informe de cumplimiento de indicadores de Frecuencia y Regularidad, es posible observar que la gran mayoría de los operadores han mejorado su rendimiento con respecto a igual trimestre del año pasado.

Tal como se aprecia en el ranking anterior, METBUS y STP Santiago siguen liderando el indicador de Frecuencia y Regularidad respectivamente, observando una consolidación de ambas empresas en los respectivos indicadores para todos los tramos horarios.

En este trimestre de evaluación, se puede concluir 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 varían entre un 99,13% obtenido por METBUS y un 92,41% de 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 90,44% y en el otro extremo Inversiones Alsacia, se posiciona bajo el estándar deseado, con un indicador de 76,99%.

Respecto al período de Punta Mañana, es posible concluir que, el indicador de Frecuencia es el que presenta mejores resultados, pues todas las empresas obtienen desempeños por sobre el cumplimiento base (fijado en 90%), con rangos entre 99,13% (METBUS) y 94,28% (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 91,08%. Inversiones Alsacia se aleja al estándar deseado y obtiene un indicador de 78,50%.

En cuanto a Frecuencia en Punta Tarde, las siete empresas concesionarias se encuentran sobre el estándar del 90%, lista encabezada por METBUS con un 98,65%, por otro lado Inversiones Alsacia aumenta su rendimiento y alcanza el mínimo exigido a 90,01%.

En relación con la Regularidad en Punta Tarde, solo tres de las siete empresas logran el estándar mínimo del 80%, STP Santiago con un 91,40% lidera el ranking, encontrándose en el otro extremo Inversiones Alsacia con un 77,01%, respectivamente. En este indicador es donde las empresas concesionarias presentan las mayores dificultades para cumplir con las exigencias dispuestas en los contratos.

Es importante destacar que esta sexta edición del ranking nos permite aislar el efecto de estacionalidad y comparar igual trimestre entre los años 2012 y 2013, observándose una clara mejoría en la mayoría de las empresas en ambos indicadores; es así como se aprecia que en seis de las siete empresas se obtienen indicadores de Frecuencia por sobre lo registrado en igual período del 2012, destacándose la empresa Subus, con un aumento de 3,6 puntos porcentuales con respecto a igual trimestre del 2012.

En lo referido al indicador de Regularidad, se advierte un aumento de cinco de las siete empresas, destacándose STP Santiago que aumentó en 6,2 puntos porcentuales.

