

Ranking Calidad de Servicio de Empresas Concesionarias de Transantiago

Informe Trimestre Enero – Marzo 2014



Antecedentes Generales

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(**) exigidos por la autoridad a las Empresas Concesionarias, entendiendo que éstos son los indicadores con mayor impacto en la calidad de vida de los usuarios. Este séptimo Ranking de Calidad de Servicio de Empresas Concesionarias presenta éstos indicadores considerando los intervalos de alta concentración de demanda como son Punta Mañana y Punta Tarde, como también Día Completo. A esto se agrega un gráfico comparativo que muestra el último trimestre de medición comparándolo con igual trimestre del año 2013, aislando el efecto de estacionalidad que pudiera existir. Finalmente se presenta un gráfico evolutivo trimestral para ambos indicadores.

* Número de salidas de buses por tramo horario.
** Lapso de tiempo de circulación entre buses.

Sistema Actual

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:

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.

SUBBUS 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.

Metodología

Este séptimo 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 Enero-Marzo de 2014.

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 (incluye Punta Mañana y Punta Tarde).

* Para índice de Regularidad se considera ICR-I



209 EL VOLCÁN

209
San Francisco
Franklin - Bio Bio
Padre Hurtado
Santa Rosa PAB
Juanita
El Volcán



S 9289

Ranking de Empresas

a Puente Alto
Gabriela
Plaza Puente Alto



RANKING DE EMPRESAS FRECUENCIA

Trimestre Enero - Marzo 2014

1. Indicadores de Frecuencia

Medida 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 Directorio de Transporte Público Metropolitano.

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 (cabeceras 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 Enero, Febrero y Marzo de 2014, 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.

DÍA COMPLETO

Lugar	Empresas	Resultado
1º	METBUS	99,1%
2º	VULE	97,6%
3º	STP	97,4%
4º	SUBUS	97,1%
5º	EXPRESS	96,1%
6º	REDBUS	94,6%
7º	ALSACIA	94,4%

En el Indicador de Frecuencia para el Día Completo, se observa que todas las concesionarias cumplen con un desempeño mayor al 90%. El Ranking lo lidera **METBUS** con un 99,1%.

PUNTA MAÑANA

Lugar	Empresas	Resultado
1º	METBUS	98,8%
2º	STP	97,9%
3º	VULE	97,8%
4º	SUBUS	97,3%
5º	EXPRESS	96,2%
6º	REDBUS	95,2%
7º	ALSACIA	95,0%

Al igual que en el Ranking de Día Completo, para el período Punta Mañana, se aprecia que todas las empresas concesionarias cumplen el objetivo de frecuencia. **METBUS** nuevamente encabeza el grupo con un 98,8%.

PUNTA TARDE

Lugar	Empresas	Resultado
1º	METBUS	99,0%
2º	STP	97,0%
3º	VULE	96,4%
4º	SUBUS	95,2%
5º	EXPRESS	95,1%
6º	ALSACIA	92,1%
7º	REDBUS	88,9%

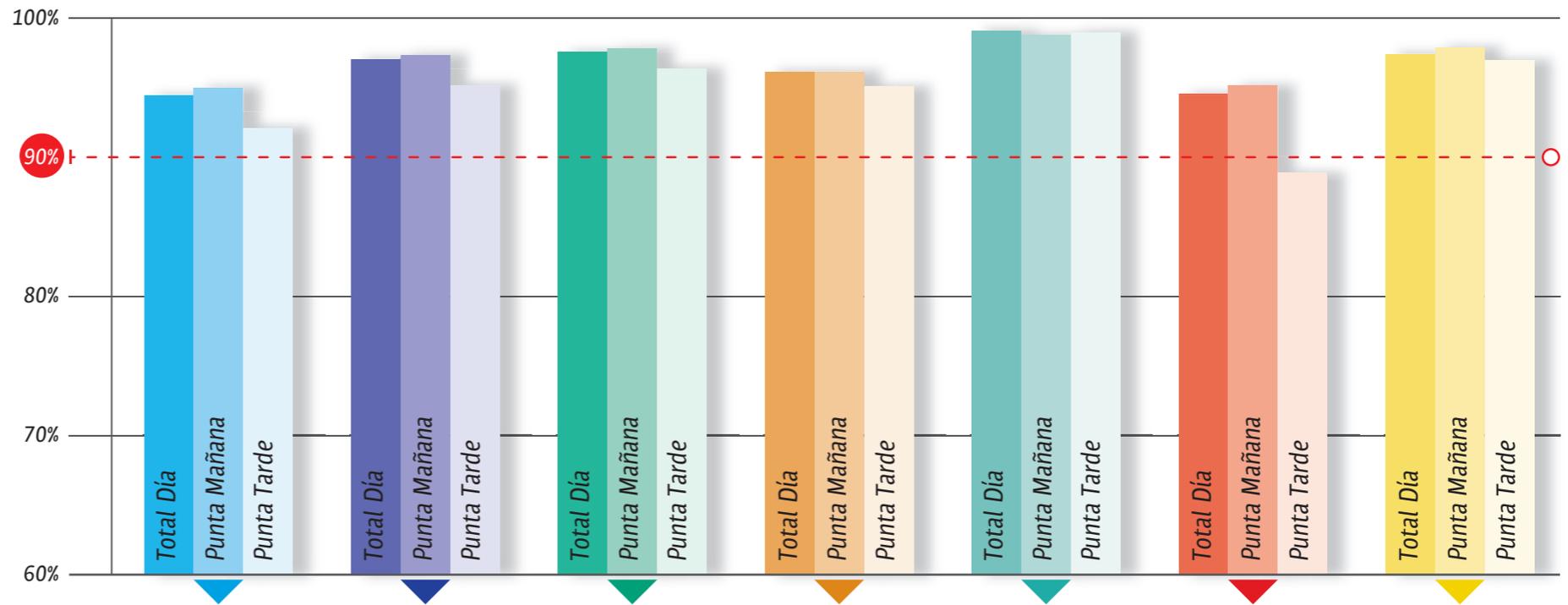
Finalmente, en el indicador de Frecuencia para Punta Tarde, sigue destacándose **METBUS**, por su capacidad de gestión en la operación. En contraposición **Redbus Urbano** con un 88,9% no cumple el objetivo, obteniendo el último lugar.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO FRECUENCIA

Trimestre Enero - Marzo 2014

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 2014, 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.

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



Frecuencia	ALSACIA	SUBUS	VULE	EXPRESS	METBUS	REDBUS	STP
Total día	94,4%	97,1%	97,6%	96,1%	99,1%	94,6%	97,4%
Punta Mañana	95,0%	97,3%	97,8%	96,2%	98,8%	95,2%	97,9%
Punta Tarde	92,1%	95,2%	96,4%	95,1%	99,0%	88,9%	97,0%

RANKING DE EMPRESAS REGULARIDAD

Trimestre Enero - Marzo 2014

1. 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 Directorio de Transporte Público Metropolitano. 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 Enero, Febrero y Marzo de 2014, 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.

DÍA COMPLETO

Lugar	Empresas	Resultado
1º	STP	89,0%
2º	METBUS	87,3%
3º	VULE	84,8%
4º	SUBUS	81,8%
5º	REDBUS	81,5%
6º	EXPRESS	80,4%
7º	ALSACIA	77,6%

En el caso de Regularidad para el Día Completo, 6 concesionarias superan el 80%, nivel mínimo deseado, liderados por **STP Santiago** con un 89,0%. Por su parte, **Inversiones Alsacia** se encuentra por debajo del objetivo con un 77,6% de cumplimiento.

PUNTA MAÑANA

Lugar	Empresas	Resultado
1º	STP	91,8%
2º	METBUS	86,7%
3º	VULE	83,3%
4º	SUBUS	81,3%
5º	REDBUS	80,7%
6º	EXPRESS	79,5%
7º	ALSACIA	77,3%

Con respecto a la Regularidad en Punta Mañana, 5 empresas concesionarias cumplen el estándar mínimo del 80%. En el primer lugar se ubica **STP Santiago** con un 91,8%. Por otro lado, **Inversiones Alsacia** (77,3%) y **Express Santiago Uno** (79,5%) no cumplen con el objetivo deseado.

PUNTA TARDE

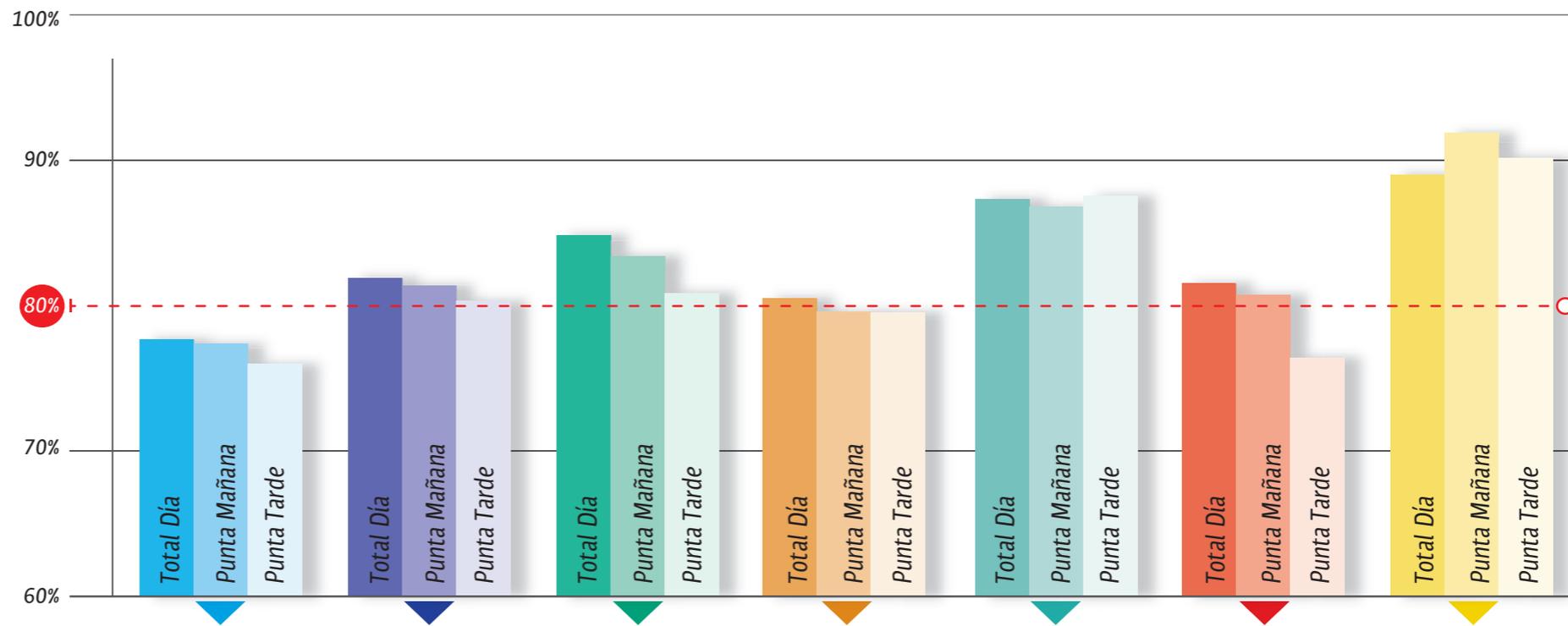
Lugar	Empresas	Resultado
1º	STP	90,1%
2º	METBUS	87,5%
3º	VULE	80,8%
4º	SUBUS	80,3%
5º	EXPRESS	79,5%
6º	REDBUS	76,4%
7º	ALSACIA	75,9%

En el caso de regularidad en Punta Tarde, sólo 4 concesionarias sobrepasan el 80%. **STP Santiago**, logra el primer lugar con un 90,1%. Por su parte, **Inversiones Alsacia** (75,9%), **Redbus Urbano** (76,4%) y **Express Santiago Uno** (79,5%), no alcanzan el objetivo mínimo exigido.

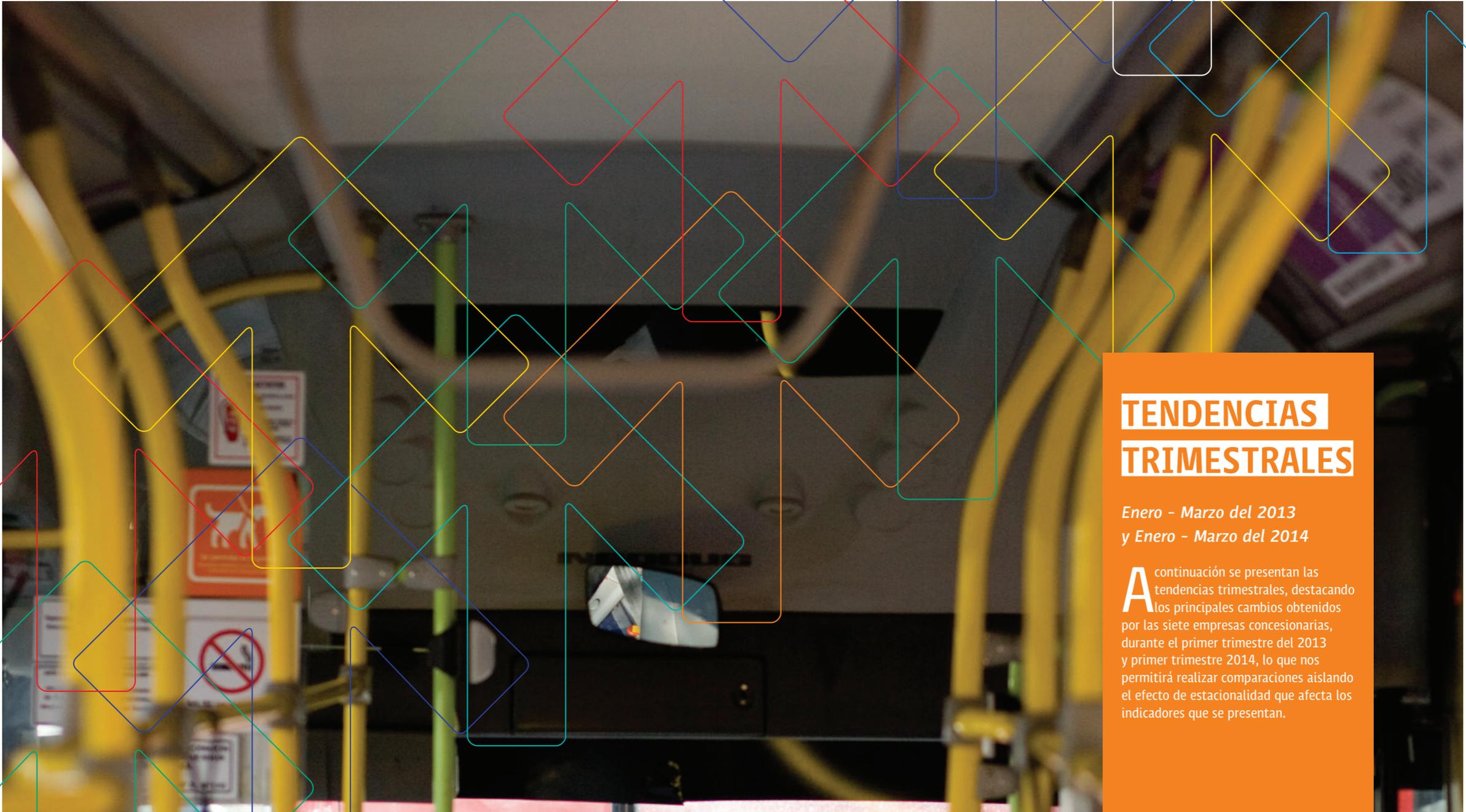
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Trimestre Enero - Marzo 2014

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 Enero - Marzo de 2014, 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.



Regularidad	ALSACIA	SUBUS	VULE	EXPRESS	METBUS	REDBUS	STP
Total día	77,6%	81,8%	84,8%	80,4%	87,3%	81,5%	89,0%
Punta Mañana	77,3%	81,3%	83,3%	79,5%	86,7%	80,7%	91,8%
Punta Tarde	75,9%	80,3%	80,8%	79,5%	87,5%	76,4%	90,1%



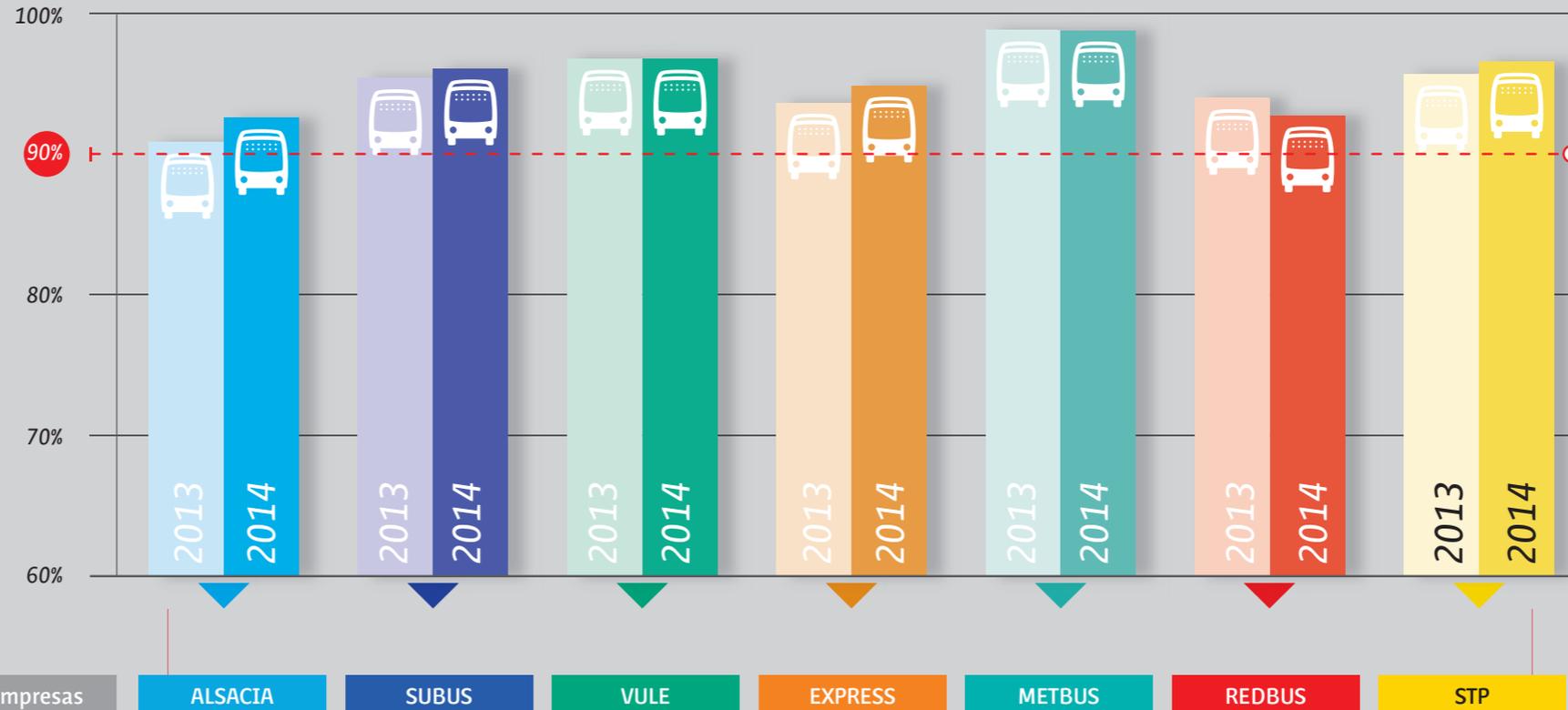
TENDENCIAS TRIMESTRALES

*Enero - Marzo del 2013
y Enero - Marzo del 2014*

A continuación se presentan las tendencias trimestrales, destacando los principales cambios obtenidos por las siete empresas concesionarias, durante el primer trimestre del 2013 y primer trimestre 2014, lo que nos permitirá realizar comparaciones aislando el efecto de estacionalidad que afecta los indicadores que se presentan.

**TENDENCIA
EMPRESAS
INDICADOR
FRECUENCIA**

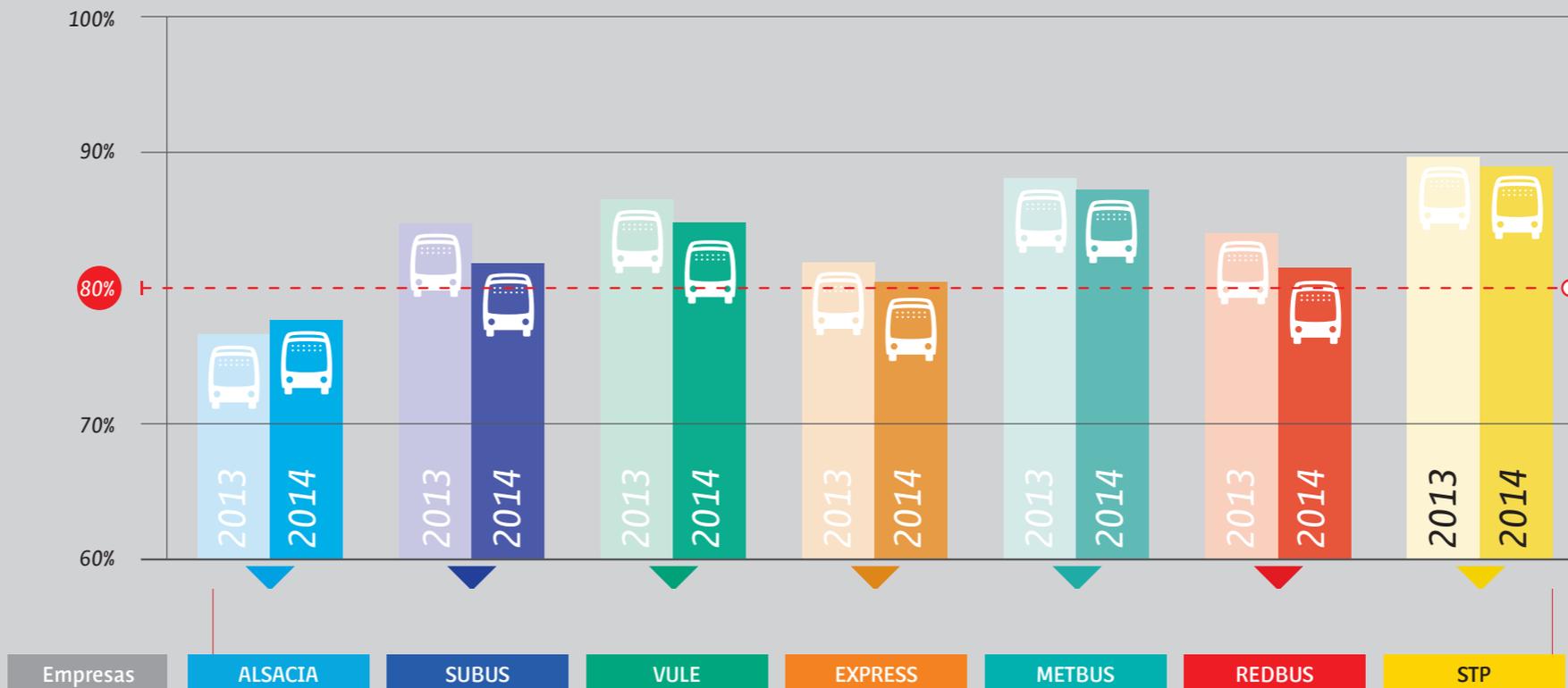
Comparativo Anual de Frecuencia DÍA COMPLETO :: ENE-MAR 2013/ENE-MAR 2014



Para el comparativo del indicador de Frecuencia Día Completo, 6 empresas concesionarias presentan igual o mejor resultado en el trimestre 2014 con respecto al mismo trimestre 2013, siendo particularmente destacado el avance de **Inversiones Alsacia**. Por otro lado, **Redbus Urbano**, presenta una baja en su indicador aún cuando mantiene el cumplimiento del objetivo (90%).

**TENDENCIA
EMPRESAS
INDICADOR
REGULARIDAD**

Comparativo Anual de Regularidad DÍA COMPLETO :: ENE-MAR 2013 / ENE-MAR 2014



En cuanto al comparativo de Regularidad Día Completo, sólo **Inversiones Alsacia** presenta mejoras en su indicador con respecto a igual trimestre del año anterior, aún así, no alcanza el nivel mínimo deseado (80%). **Subus** por su parte, presenta la mayor baja del indicador en un 2,9%.

Síntesis de Resultados

Luego de recopilar y analizar los resultados obtenidos por las 7 empresas concesionarias respecto de los indicadores que miden su calidad de servicio a los usuarios, se puede concluir que la empresa **METBUS** se presenta como líder en el cumplimiento de Frecuencia para todos los períodos evaluados (Punta Mañana, Punta Tarde y Día Completo), consolidando el liderazgo que ha mantenido en todos los Rankings de Calidad de Servicio realizados.

Por otro lado, **STP Santiago** obtiene el primer lugar en el indicador de Regularidad en los mismos períodos indicados anteriormente (Punta Mañana, Punta Tarde y Día Completo).

Frecuencia

En cuanto al cumplimiento de Frecuencia, se concluye que es el indicador en el cual las empresas concesionarias presentan mejores resultados. En los períodos de Día Completo y Punta Mañana, todas las empresas alcanzan el objetivo base del 90%, por otra parte, en el período de Punta Tarde, 6 de las empresas concesionarias cumplen este estándar mientras que **Redbus Urbano** no alcanza dicho objetivo (88,9%). Cabe destacar que el período Punta Tarde, es donde las empresas concesionarias presentan las mayores dificultades para cumplir con las exigencias dispuestas en los contratos.

A nivel de tendencia obtenida al comparar los resultados del trimestre enero - marzo 2013 con igual trimestre de este año para el Día Completo, se aprecia que 6 de las 7 empresas concesionarias presentan mejoras en el cumplimiento del indicador de Frecuencia; sólo **Redbus Urbano** muestra una baja en 0,9 puntos porcentuales.

Regularidad

Respecto al indicador de Regularidad, a nivel de tendencia obtenida al comparar los resultados del trimestre enero - marzo 2013 con igual trimestre de este año, 6 de las 7 empresas concesionarias presentan una baja en el cumplimiento, sólo **Inversiones Alsacia** destaca con mejores resultados en el trimestre 2014, aún cuando no logra alcanzar el cumplimiento base fijado en 80%.

Una de las tareas del Directorio de Transporte Público Metropolitano como organismo controlador y fiscalizador, es monitorear continuamente la gestión operativa de todas las empresas concesionarias, con el fin de levantar alertas cuando existe una baja en el desempeño y señalar puntos de mejora en pro de la calidad del servicio que se presta a los usuarios. Para ello, ante dichos incumplimientos, el Directorio exige planes de acción y gestiones a las empresas con el objetivo de que se mejoren los estándares mínimos establecidos.



Ministerio de
Transportes y
Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

DTP

Directorio de Transporte Público
Metropolitano

