



Ranking de Calidad de Servicio de las Empresas Concesionarias de Transantiago
Primer Informe Trimestre Julio – Septiembre 2012





Antecedentes Generales

Desde el 1 de junio de 2012, las empresas concesionarias de los servicios de transporte público urbano de Santiago enfrentan un nuevo escenario de operación, que tiene por propósito fundamental mejorar la calidad del servicio que reciben los usuarios del sistema.

Este marco regulatorio está contenido y sustentado en los nuevos contratos que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones suscribió con estas empresas concesionarias, los que establecen un énfasis central en perfeccionar la prestación del servicio de transporte público.

Es así como en esta etapa las empresas deben cumplir con nuevos y más exigentes indicadores de operación, que miden en forma permanente el desempeño de las concesionarias en los aspectos más relevantes para los usuarios, como son la frecuencia y regularidad de los servicios.

De acuerdo a la última encuesta de satisfacción de usuarios de Transantiago, cerca de un 60% de las personas afirma que la frecuencia y la regularidad son los principales problemas que presenta el sistema.

Es bajo este marco que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Coordinación General de Transportes de Santiago, determinó una serie de medidas para visibilizar a las empresas ante sus usuarios.

Una de ellas es la adopción de un color distintivo, que permita a los usuarios reconocer a cada una de las empresas que prestan el servicio de transporte público y evaluar individualmente su desempeño.

Es así como el sistema de transporte público de Santiago quedó conformado de la siguiente forma:

Unidad 1. Empresa Concesionaria: Inversiones Alsacia S.A.. 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.

Unidad 2. Empresa Concesionaria: Subus Chile S.A.. 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).

Unidad 3. Empresa Concesionaria: Buses Vule S.A.. Color distintivo: Verde. Recorridos que circulan desde Quilicura al centro, Av. Américo Vespucio y servicios E (La Florida – La Granja), H (Pedro Aguirre Cerda, Lo Espejo, San Miguel y San Joaquín) e I (Maipú, Cerrillos y Estación Central).

Unidad 4. Empresa Concesionaria: Express de Santiago Uno S.A.. 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).

Unidad 5. Empresa Concesionaria: Buses Metropolitana S.A.. 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).

Unidad 6. Empresa Concesionaria: Redbus Urbano S.A.. Color distintivo: Rojo. Servicios B (Quilicura, Renca, Recoleta, Independencia, Conchalí y Huechuraba) y C (Las Condes, Providencia, Vitacura y Lo Barnechea).

Unidad 7. Empresa Concesionaria: STP S.A.. Color distintivo: Amarillo. Servicios F que circulan en Puente Alto.

Desde su rol regulador es que el Ministerio presenta el primer ranking de desempeño de las siete empresas concesionarias del sistema.

Este primer informe tiene por objetivo entregar los resultados de las mediciones, evolución y grado de cumplimiento de los estándares de frecuencia y regularidad exigidos por la autoridad, en el entendido que son estos temas los de mayor impacto en el otorgamiento de un servicio de calidad a los usuarios. Posteriormente se incorporarán otros indicadores que impulsen las mejoras en otras variables que impacten en mejoramiento de la **Experiencia de Viaje**.

Metodología



El presente 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 2012.

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, 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.

De acuerdo a los nuevos contratos, 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, 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 a partir del incumplimiento medio.

Los nuevos contratos 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 indicadores de medición para dichos períodos, aplicando los mismo indicadores que se consideran para medir día completo.

* Para índice de Regularidad se considera ICR-I

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 Planes de Operación aprobados 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 julio, agosto y septiembre de 2012, 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 concesionarias.





Ranking de Empresas Indicador Frecuencia en el Trimestre Julio-Agosto-Septiembre

Indicador Frecuencia PUNTA MAÑANA

Lugar	Empresas	Resultado
1º	METROPOLITANA	97,4%
2º	STP	96,0%
3º	VULE	94,1%
4º	REDBUS	94,0%
5º	SUBUS	92,9%
6º	ALSACIA	90,8%
7º	EXPRESS	90,8%

Respecto del horario punta mañana, los resultados muestran que la frecuencia en este bloque horario otorga buenos resultados para las distintas concesionarias, dado que todas se ubican por sobre el 90% de cumplimiento, considerado el mínimo aceptable. La lista la encabeza **Buses Metropolitana** con un 97,4% y la cierran **Express de Santiago Uno** e **Inversiones Alsacia** con **90.8%**, cada una.

Indicador Frecuencia PUNTA TARDE

Empresas	Resultado
METROPOLITANA	96,1%
VULE	92,6%
STP	91,0%
SUBUS	90,7%
REDBUS	90,5%
ALSACIA	87,7%
EXPRESS	85,5%

En cuanto a la frecuencia en punta tarde, se observa que dos empresas se ubican por debajo del mínimo aceptable, establecido en un 90% de cumplimiento. Es el caso de **Inversiones Alsacia** que logra un 87,7% de rendimiento y **Express de Santiago Uno** que alcanza un 85,5%,

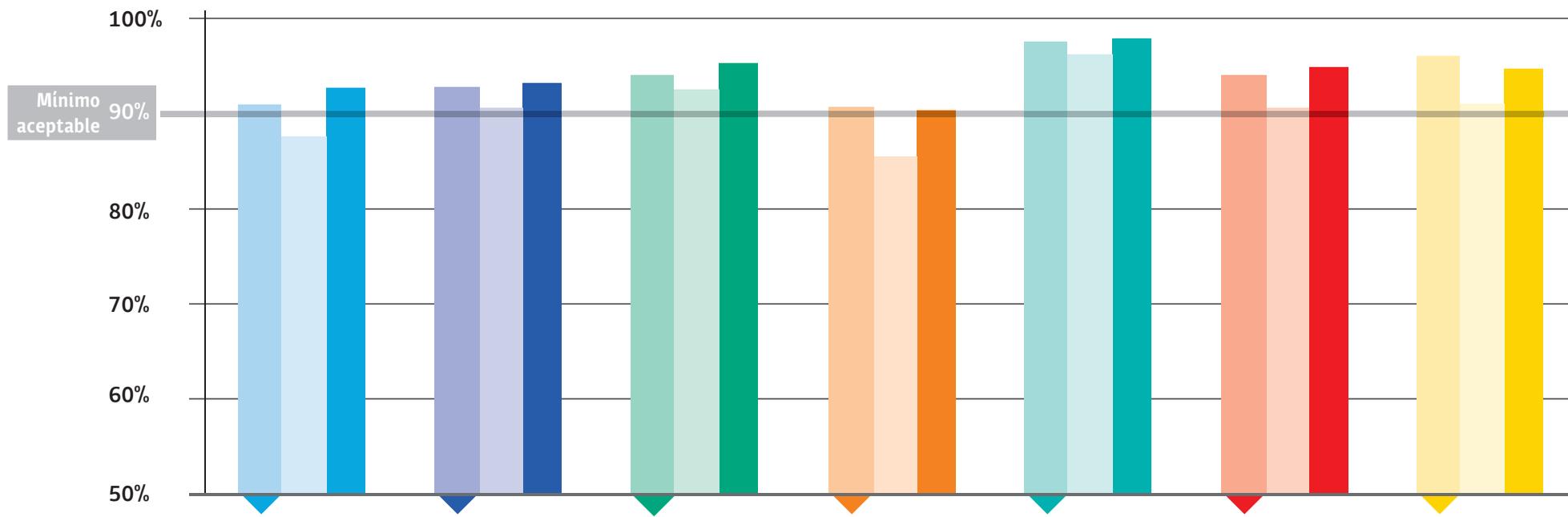
Indicador Frecuencia DÍA COMPLETO

Empresas	Resultado
METROPOLITANA	97,9%
VULE	95,3%
REDBUS	95,0%
STP	94,8%
SUBUS	93,0%
ALSACIA	92,8%
EXPRESS	90,3%

En el caso del indicador de Frecuencia para el día completo, se observa que todas las empresas concesionarias obtienen resultados por sobre el mínimo aceptable establecido en el 90%. El mejor desempeño corresponde a Buses Metropolitana con un promedio de cumplimiento del 97,9%, mientras que la evaluación más baja fue obtenida por Express de Santiago Uno con un promedio de 90,3% de cumplimiento.



Indicador de Cumplimiento de Frecuencia Trimestral por Empresas



Frecuencia	ALSACIA	SUBUS	VULE	EXPRESS	METROPOLITANA	REDBUS	STP
Total día	92,8%	93,0%	95,3%	90,3%	97,9%	95,0%	94,8%
Punta Mañana	90,8%	92,9%	94,1%	90,8%	97,4%	94,0%	96,0%
Punta Tarde	87,7%	90,7%	92,6%	85,5%	96,1%	90,5%	91,0%

En este gráfico se pueden observar los resultados trimestrales de cada empresa, correspondientes a Julio, Agosto y Septiembre de 2012, 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.

Resultados de la Operación



Indicadores de Regularidad

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 julio, agosto y septiembre de 2012, 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 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.

Mide el cumplimiento del intervalo existente entre buses de un mismo recorrido, de acuerdo a lo indicado en los Planes de Operación aprobados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. El indicador de cumplimiento de regularidad tiene por objetivo prevenir que se produzcan tiempos de espera excesivos entre buses en relación a lo planificado, que aumenten de forma importante los tiempos de espera de los usuarios.



Ranking de Empresas Indicador Regularidad en el Trimestre Julio-Agosto-Septiembre

Indicador Regularidad PUNTA MAÑANA

Lugar	Empresas	Resultado
1 ^o	METROPOLITANA	85,8%
2 ^o	VULE	81,8%
3 ^o	STP	80,9%
4 ^o	REDBUS	80,8%
5 ^o	SUBUS	80,8%
6 ^o	EXPRESS	79,6%
7 ^o	ALSACIA	75,0%

En el caso de la regularidad en punta mañana, nuevamente Buses Metropolitana obtiene los mejores resultados al lograr un 85,8% de cumplimiento. Nuevamente **Express de Santiago Uno** e **Inversiones Alsacia** no superan el 80% de cumplimiento, considerado el mínimo aceptable, al alcanzar promedios de sólo un 79,6% y un 75,0%, respectivamente.

Indicador Regularidad PUNTA TARDE

Empresas	Resultado
METROPOLITANA	85,3%
VULE	81,0%
REDBUS	80,5%
SUBUS	79,7%
EXPRESS	76,4%
STP	75,4%
ALSACIA	73,2%

En el caso de la regularidad en punta tarde, cuatro de las siete empresas no superan el estándar mínimo de 80% de cumplimiento. Se trata de las concesionarias Subus con un 79,7%, **Express de Santiago Uno** con un 76,4%, **Servicios de Transportes de Santiago (STP)**, con 75,4% e **Inversiones Alsacia** con un 73,2%. Las cifras revelan que este bloque horario es donde las empresas manifiestan mayores dificultades para cumplir con las exigencias dispuestas en los nuevos contratos.

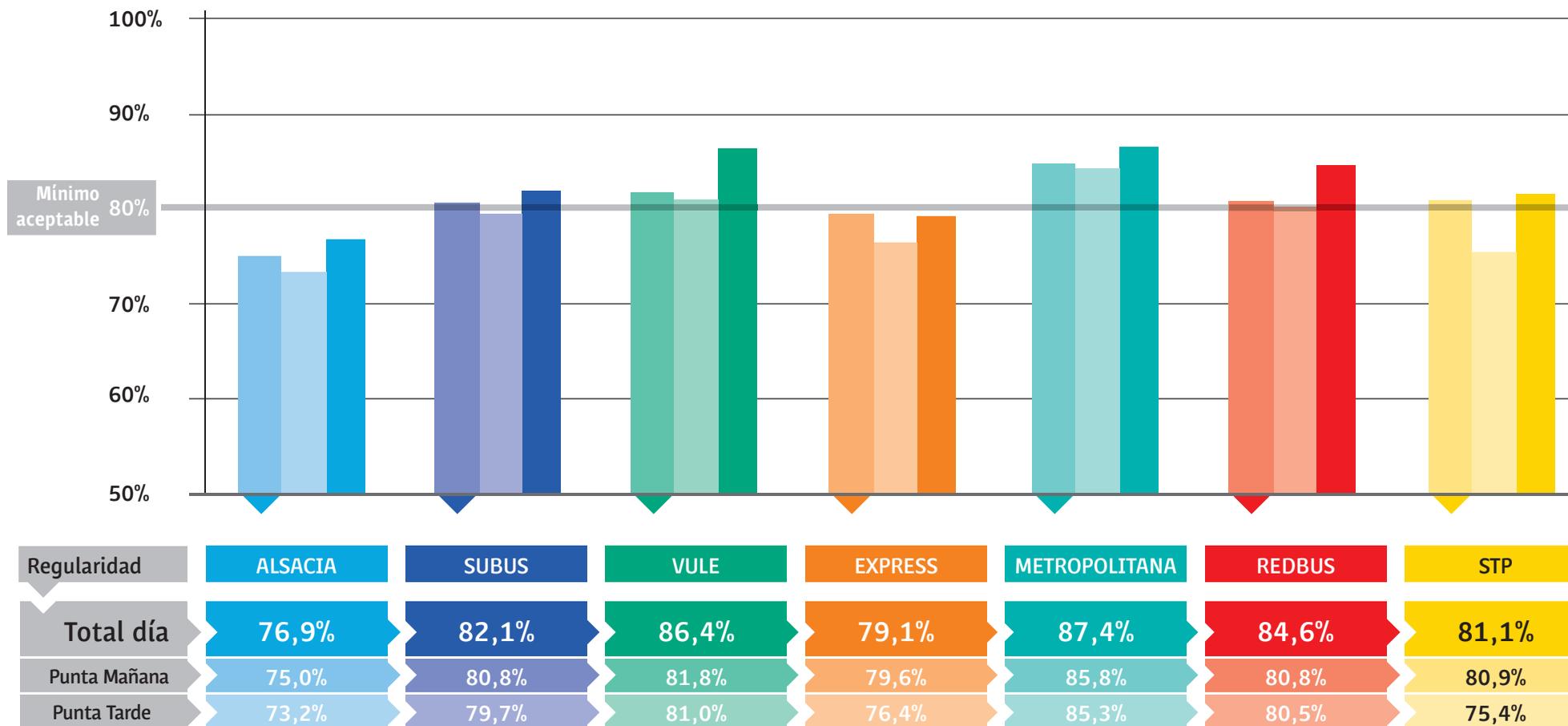
Indicador Regularidad DÍA COMPLETO

Empresas	Resultado
METROPOLITANA	87,4%
VULE	86,4%
REDBUS	84,6%
SUBUS	82,1%
STP	81,1%
EXPRESS	79,1%
ALSACIA	76,9%

A nivel trimestral, respecto del indicador de Regularidad para el día completo, la mejor evaluación corresponde a **Buses Metropolitana** que alcanzó un promedio de 87,4% para el período, mientras que las empresas **Express de Santiago Uno** e **Inversiones Alsacia** obtienen rendimientos bajo un 80,0%; considerado el mínimo aceptable, con promedios de 79,1% y 76,9% respectivamente.



Indicador de Cumplimiento de Regularidad Trimestral por Empresas



En este gráfico se pueden observar los resultados trimestrales de cada empresa, correspondientes a Julio, Agosto y Septiembre de 2012, 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.

Conclusiones



Tras analizar los resultados obtenidos por las 7 Unidades de Negocio del sistema en lo referido al cumplimiento de los indicadores de Frecuencia y Regularidad, para el trimestre julio – septiembre de 2012, es posible observar que el mejor desempeño en ambas áreas es obtenido por Buses Metropolitana.

En el caso de los resultados para el día completo, la operación de esta concesionaria alcanza un promedio de 97,9% en Frecuencia y de 87,4% en la Regularidad; logrando también los más altos resultados, entre todas las concesionarias, para los horarios de punta mañana y punta tarde con niveles de cumplimiento de Frecuencia de 97,4% en Punta Mañana y 96,1% en Punta Tarde, y niveles de cumplimiento de Regularidad de 85,8% en Punta Mañana y 85,3% en Punta Tarde. De esta forma, **Buses Metropolitana** logra estándares por sobre los porcentajes mínimos aceptables en todos los indicadores observados.

En el primer trimestre de evaluación para las concesionarias del sistema es posible concluir que el indicador de Frecuencia para el día completo 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 un 97,9% para **Buses Metropolitana** y un 90,3% para **Express de Santiago Uno**.

En lo relativo al indicador de Regularidad para el día completo, cuyo mínimo aceptable es 80%, los resultados arrojan que **Express de Santiago Uno** e **Inversiones Alsacia** obtienen desempeños bajo los estándares exigidos en los nuevos contratos. En el caso de **Express de Santiago Uno**, el

promedio de cumplimiento es del 79,1%, en tanto que **Inversiones Alsacia** registra un 76,9%.

Respecto del período de Punta Mañana, los resultados muestran una buena Frecuencia en este bloque horario para las distintas concesionarias, dado que todas se ubican por sobre el 90% de cumplimiento, considerado el mínimo aceptable. La lista la encabeza **Buses Metropolitana** con un 97,4% y la cierran **Express de Santiago Uno** e **Inversiones Alsacia** con 90.8%.

No se aprecia la misma tendencia en el caso de la Regularidad en este período, ya que dos empresas no logran el 80% mínimo de aprobación: **Express de Santiago Uno** con un 79,6% e **Inversiones Alsacia** con un 75,0%.

En lo referido a la Punta Tarde, los resultados permiten observar que el tramo horario de las 17:30 a las 20:29 horas es donde las concesionarias experimentan mayores dificultades para cumplir de forma adecuada los estándares de frecuencia y regularidad. Es así como en el caso de la Regularidad, cuatro de las siete empresas no superan el estándar mínimo de 80% de cumplimiento: se trata de las concesionarias **Subus** con un 79,7%, **Express de Santiago Uno** con un 76,4%, **Servicios de Transportes de Santiago (STP)** con 75,4% e **Inversiones Alsacia** con un 73,2%. Respecto de la Frecuencia, dos empresas se ubican por debajo del mínimo aceptable establecido en un 90% de cumplimiento: **Inversiones Alsacia** que logra un 87,7% de rendimiento y **Express de Santiago Uno** que alcanza un 85,5%.

Anexos



Anexos : Porcentajes de Cumplimiento indicador Frecuencia trimestre Julio - Septiembre 2012

Cumplimiento Frecuencia Día Completo

Mes	ALSACIA	SUBUS	VULE	EXPRESS	METROPOLITANA	REDBUS	STP
Julio	93,3%	96,1%	95,9%	92,7%	97,3%	95,6%	95,4%
Agosto	92,6%	95,1%	94,9%	89,5%	98,4%	94,5%	94,9%
Septiembre	92,5%	87,9%	95,1%	88,7%	98,1%	94,8%	94,0%
Trimestre	92,8%	93,0%	95,3%	90,3%	97,9%	95,0%	94,8%

Cumplimiento Frecuencia Período Punta Mañana (PM)

Mes	ALSACIA	SUBUS	VULE	EXPRESS	METROPOLITANA	REDBUS	STP
Julio	91,0%	96,8%	95,7%	92,7%	97,3%	95,2%	97,2%
Agosto	89,3%	94,8%	93,5%	89,5%	97,4%	92,8%	95,6%
Septiembre	92,1%	87,2%	93,0%	90,2%	97,3%	93,9%	95,3%
Trimestre	90,8%	92,9%	94,1%	90,8%	97,4%	94,0%	96,0%

Cumplimiento Frecuencia Período Punta Tarde (PT)

Mes	ALSACIA	SUBUS	VULE	EXPRESS	METROPOLITANA	REDBUS	STP
Julio	88,4%	94,3%	93,2%	87,3%	96,1%	91,0%	91,5%
Agosto	87,1%	92,1%	91,8%	84,3%	96,4%	89,0%	90,4%
Septiembre	87,7%	85,6%	92,7%	84,9%	95,7%	91,4%	91,3%
Trimestre	87,7%	90,7%	92,6%	85,5%	96,1%	90,5%	91,0%

Anexos : Porcentajes de Cumplimiento indicador Regularidad trimestre Julio - Septiembre 2012

Cumplimiento Regularidad Día Completo

Mes	ALSACIA	SUBUS	VULE	EXPRESS	METROPOLITANA	REDBUS	STP
Julio	77,4%	84,2%	86,7%	80,6%	87,2%	85,6%	82,4%
Agosto	76,8%	83,8%	86,2%	78,6%	87,7%	83,9%	80,8%
Septiembre	76,6%	78,5%	86,4%	78,1%	87,4%	84,3%	80,1%
Trimestre	76,9%	82,1%	86,4%	79,1%	87,4%	84,6%	81,1%

Cumplimiento Regularidad Período Punta Mañana (PM)

Mes	ALSACIA	SUBUS	VULE	EXPRESS	METROPOLITANA	REDBUS	STP
Julio	75,3%	84,8%	83,8%	81,8%	86,2%	83,4%	82,9%
Agosto	74,0%	81,1%	80,6%	78,2%	85,4%	78,8%	79,9%
Septiembre	75,8%	76,4%	81,1%	79,0%	85,8%	80,3%	79,8%
Trimestre	75,0%	80,8%	81,8%	79,6%	85,8%	80,8%	80,9%

Cumplimiento Regularidad Período Punta Tarde (PT)

Mes	ALSACIA	SUBUS	VULE	EXPRESS	METROPOLITANA	REDBUS	STP
Julio	73,3%	82,5%	80,6%	77,5%	85,0%	80,6%	75,7%
Agosto	72,7%	80,6%	80,1%	75,6%	85,5%	79,0%	74,9%
Septiembre	73,6%	75,9%	82,1%	76,1%	85,6%	81,9%	75,5%
Trimestre	73,2%	79,7%	81,0%	76,4%	85,3%	80,5%	75,4%

Anexos : Servicios por Empresas

Alsacia		SUBUS				Vule					Express			Metropolitana			Redbus			STP	
101	119	201	228	219e	G17	301	E05	H05c	I06	I21	401	429	D01	501	514c	J14c	B01	B19	C09	F01	F18
102	120	202	229	221e	G18	302	E06	H06	I07	I22	402	435	D02	502	515N	J15	B02	B20	C10e	F01c	F19
103	121	203	201c	222e	G19	303	E07	H07	I08	403	404c	D03	503	J01	J15c	B03	B21	C11	F02	F20	
104	122	204	201e	224c	G22	307	E08	H08	I08c	404	405c	D05	504	J02	J16	B04	B22	C11c	F03	F21	
105	125	205	201ec	G01	308	E09	H09	I09	405	406c	D06	505	J03	B04v	B23	C12	F03c	F22			
106	126	206	202c	G02	314	E10	H11c	I09c	406	413c	D07	506	J04	B05	B24	C13	F05	F23			
107	408	207	203e	G03	301c	E11	H12	I09e	407	413v	D07c	507	J04c	B06	B25	C14	F06	F24			
108	410	208	204e	G04	301c2	E12	H13	I09v	409	414e	D08	508	J05	B07	B26	C15	F07	F25			
109	101c	209	205c	G05	301e	E13	H14	I09n	411	415e	D08c	509	J06	B08	B27	C16	F08				
109n	107c	210	205e	G07	302e	E14	H15	I10	412	416e	D09	510	J07	B09	B28	C17	F09				
110	110c	211	206e	G08	303e	E15	H17	I11	418	417e	D10	511	J07c	B09c	C01	C18	F10				
111	113e	212	207c	G08v	307e	E15c	H18	I12	419	420e	D11	513	J07e	B10	C01c	C19	F11				
112	117c	213	207e	G09	312e	E16	I01	I13	421	425c	D12	514	J08	B11	C02	C20	F12				
112n		216	208c	G10	313e	E17	I02	I14	422	426c	D13	502c	J08c	B12	C02c	C21N	F12c				
113		223	209e	G11	315e	E18	I03	I15	423	427c	D14	503c	J10	B13	C03	C22	F13				
114		224	211c	G12	E01	H01	I03c	I16	424	428c	D15	503v	J11	B14	C04	C23	F13c				
115		224N	211e	G13	E02	H02	I04	I17	425	428e	D16	506e	J12	B15	C05		F14				
116		225	214e	G14	E03	H03	I04c	I18	426	429c	D17	506v	J13	B16	C06		F15				
117		226	217e	G15	E03v	H04	I04e	I19	427	431c	D18	507c	J13c	B17	C07		F16				
118		227	218e	G16	E04	H05	I05	I20	428	431v		510c	J14n	B18	C08		F17				



Redbus Urbano



Ministerio de
Transportes y
Telecomunicaciones

Gobierno de Chile