



Informe de Gestión **transantiago** **2011** 

Índice



Carta del Coordinador General de Transportes de Santiago

Alcances del informe

Hitos que marcaron el 2011

Sistema de Transporte Público de Santiago: Transantiago

Qué es Transantiago

Transantiago en números

Coordinación General de Transportes de Santiago

Empresas concesionarias de buses

Administrador Financiero de Transantiago (AFT)

Demanda, oferta y desempeño del Sistema de Transporte Público

Demanda

Oferta

Desempeño operacional

Infraestructura

Paraderos

Estaciones de transbordo

Zonas pagas

Estaciones de intercambio modal

Infraestructura vial exclusiva para el transporte público

Medidas de gestión: demarcación vial y cámaras de fiscalización

Desarrollo de proyectos y obras de infraestructura en 2011

Plan Maestro de Infraestructura para el Transporte Público 2011-2015

Relación con la comunidad

Compromiso con la accesibilidad

Beneficios para la comunidad

3

4

5

6

6

8

9

12

18

22

22

27

29

31

32

34

35

36

38

39

40

41

42

45

47

Comunicación con el usuario

El diálogo con los usuarios

Canales de atención al usuario

Campañas de información y difusión

Información en línea

Avanzando hacia un transporte público de calidad

Nuevo régimen contractual para empresas concesionarias de buses

Ampliación de Metro

Logros ambientales

Contaminación atmosférica

Ruido

Gases efecto invernadero

Incorporación de una flota más moderna y limpia

Fomento de programas de incentivos a la eficiencia energética en empresas concesionarias de buses

Fiscalización de emisiones

Desempeño económico

Anexos

49

50

53

56

58

59

60

62

63

63

66

66

67

68

69

70

77

Carta del Coordinador General de Transportes de Santiago

Con el firme propósito de entregar a los santiaguinos y a nuestra ciudad un transporte público eficiente, digno y que esté a la altura de las reales necesidades de los pasajeros, hemos trabajado intensamente durante los últimos tres años. En 2010 logramos los consensos políticos necesarios para dotar al Estado de mayores atribuciones para regular el transporte público, lo que permitió en 2011 gestar un cambio trascendental para el transporte público de nuestra capital, al lograr una completa redefinición de los contratos con las empresas concesionarias de buses del Transantiago.

Buscamos posicionar el transporte público como un elemento esencial para la integración social y geográfica de nuestra ciudad y, en ese contexto, es fundamental alcanzar una mejora significativa en la calidad del servicio. Los cambios que hemos realizado en el Sistema apuntan en esa

línea, y buscan precisamente satisfacer las necesidades de las personas y entregarles una mejor calidad de vida.

El transporte público de Santiago enfrenta el año 2012 un nuevo escenario, marcado por la consolidación de una nueva estructura con contratos más exigentes y un esquema de incentivos que propende a una mejor calidad de servicio. Desde junio del presente año rigen nuevas reglas para todas las empresas concesionarias de buses que integran Transantiago, para dar paso a un sistema formado por siete empresas que deberán ofrecer más y mejores alternativas de viaje para los usuarios.

La voluntad política y las capacidades de gestión han sido orientadas para resolver un problema ciudadano de envergadura. Sin embargo, estamos conscientes que éste es un problema

que no se soluciona de un día para otro y, por ello, las mejoras están siendo implementadas en forma progresiva, buscando establecer condiciones más adecuadas para el traslado de millones de chilenos, y permitiendo una adaptación paulatina de los usuarios a dichos cambios.

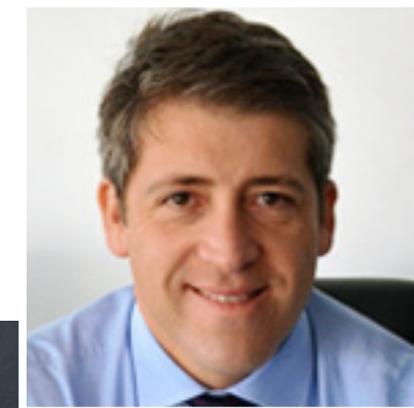
Así, esperamos iniciar el 2013 con nuevas condiciones contractuales para todos los actores que conforman el Transantiago, y con una industria sana, capaz de hacer frente a los desafíos continuos que requiere nuestra ciudad y sus habitantes.

Nuestro compromiso es velar porque las empresas de buses otorguen un servicio de calidad en forma permanente, pero también tenemos que generar una visión armónica del transporte público, que unifique las actuales y futuras necesidades de la ciudad con una mejor

experiencia de viaje para el usuario. Eso impone, por ejemplo, el reto de afianzar la coordinación con Metro como red estructural del Sistema, y pensar también en cómo integramos el servicio de Metrotren a Santiago, tanto en su operación como en su tarifa.

Buscamos también que todo el proceso de cambio, con mejoras perceptibles y medibles en la calidad de servicio que reciben los usuarios, vaya acompañado de la consolidación de una institución sólida y con mayores atribuciones para administrar, supervisar y fiscalizar el transporte público en la ciudad de Santiago.

Sin duda, los cambios y mejoras al Sistema de Transporte Público de Santiago, para funcionar eficientemente requerirán de la voluntad política y ciudadana para concretarse, y estamos confiados en que contaremos con ellas para lograr los importantes objetivos que nos hemos propuesto.



Patricio Pérez Gómez
Coordinador General de Transportes de Santiago

Alcances del informe

Desde la puesta en marcha del Sistema de Transporte Público de Santiago – Transantiago, en febrero de 2007, esta es la primera vez que se hace un esfuerzo por elaborar y sistematizar la información y resultados del Sistema.

La elaboración de este Informe de Gestión 2011 muestra de manera transparente el desempeño social, económico y ambiental del Sistema de Transporte Público de Santiago – Transantiago. En este primer ejercicio de comunicación de resultados se describen los principales hitos del Transantiago durante el año 2011, haciendo en algunos casos referencia al desempeño de años anteriores para contextualizar la información y mostrar tendencias.

Esta iniciativa fue concebida como un primer ejercicio organizacional de recopilación de antecedentes, que busca construir y crear una cultura interna de gestión, de modo de sentar

las bases para replicar y mejorar anualmente este primer esfuerzo y elaborar en el futuro un Reporte de Sustentabilidad.

El contenido de este informe incluye la operación de buses licitados del Gran Santiago, operados por 11 empresas concesionarias, y del Metro de Santiago.

La definición del contenido y desarrollo del informe fue liderado por la Gerencia de Desarrollo, utilizando información documentada y respaldada por las respectivas áreas de la Coordinación General de Transportes de Santiago (CGTS).

Para la estimación de datos cuantitativos y cualitativos del informe se utilizaron bases de datos disponibles en la CGTS y otras solicitadas formalmente a las empresas concesionarias del Sistema. Los criterios utilizados para su construcción son descritos en notas explicativas, en caso de ser necesario.



Hitos que marcaron el 2011

Congreso aprueba ley

El Congreso aprueba la ley N°20.504, que dotó al Ministerio de Transportes de atribuciones para modificar el régimen contractual con los concesionarios de Transantiago.

Plan maestro de infraestructura

Se anuncia el Plan Maestro de Infraestructura para el Transporte Público (PMITP) 2011 - 2015 por un monto de \$789 mil millones.

Se inicia proceso de renegociación de contratos

Se inicia el proceso de renegociación de contratos con las empresas concesionarias de buses de Transantiago.

Se crea el Circuito Cultural de Transantiago

Se crea el Circuito Cultural de Transantiago, nuevo servicio que recorre los principales hitos culturales de la ciudad.

Se inicia recuperación de 183 paraderos

Se inicia la recuperación de 183 paraderos de Transantiago con una inversión de \$357 millones.

La CGTS implementa mejoras de servicios

La CGTS implementa nuevo plan de medidas para mejorar recorridos del Transantiago en las comunas de Puente Alto, Ñuñoa, Quinta Normal, La Florida, Lo Espejo, Quilicura, El Bosque y Maipú.

Lanzamiento Club de Viajeros

Lanzamiento del Club de Viajeros, que otorga descuentos en centros culturales, museos y centros de recreación, premiando al usuario que recarga su tarjeta bip!

50 buses de última tecnología

Redbus Urbano S.A. incorpora 50 buses de última tecnología para prestar servicios en la zona norte de Santiago.

40 kilómetros de pistas sólo bus

Se consolidan 40 kilómetros de pistas sólo bus con demarcación especial y 110 cámaras de fiscalización en el centro de la ciudad.

Culmina proceso de renegociación de contratos

Culmina con éxito el proceso de renegociación de contratos con las empresas concesionarias de buses del Transantiago, con la firma de nuevos contratos orientados a mejorar la calidad del servicio.

Enero

A raíz de la extensión de la Línea 5 del Metro hacia Maipú, Transantiago adecúa la malla de servicios, generando 8 nuevos recorridos y modificando otros 12.

8 nuevos recorridos

Express de Santiago Uno S.A. incorpora 193 buses nuevos al Sistema, disminuyendo la participación de buses "enchulados".

193 buses nuevos

Transantiago dispone un plan especial con 22 recorridos para apoyar la masiva asistencia de jóvenes a la primera edición del Festival Lollapalooza Chile, los días 2 y 3 de abril en el Parque O'Higgins.

Plan especial con 22 recorridos

Parte campaña "Por mí, por mi ciudad" para sensibilizar sobre el cuidado y protección de la infraestructura del transporte público.

Parte campaña "Por mí, por mi ciudad"

Se instalan televisores en 25 paraderos con alta demanda de pasajeros, para permitir que los usuarios del transporte público sigan a la Selección Chilena de Fútbol durante su participación en la Copa América 2011.

Se instalan televisores en 25 paraderos

Se inicia plan piloto de demarcación roja de pistas sólo bus en el eje Nataniel. La experiencia será replicada en la red de vías exclusivas para el transporte público.

Se inicia plan piloto de demarcación de pistas sólo bus

Se inicia la instalación de 350 paraderos iluminados con luz solar en 19 comunas de Santiago.

350 paraderos con luz solar

"Que no te saquen la foto". Campaña que busca evitar el uso de vías exclusivas y pistas sólo bus, por parte de automovilistas.

Campaña de sensibilización a automovilistas

Se llevan a cabo 67 planes especiales estableciendo recorridos para acercar a los santiaguinos a la cultura y la entretenimiento, como festivales, conciertos y otros eventos masivos.

67 planes especiales para acercar a los santiaguinos a eventos masivos

Diciembre

Sistema de Transporte Público de Santiago: Transantiago



QUÉ ES TRANSANTIAGO

Transantiago es el Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, que desde 2007 integra física y tarifariamente a la totalidad de los buses de transporte público urbano de la ciudad, operados por empresas privadas, y al Metro de Santiago, a través de un único medio de acceso electrónico (tarjeta bip!).

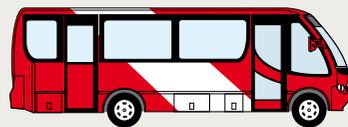
El Sistema se inserta en un área de 2.353 km², que abarca las 32 comunas de la Provincia de Santiago más las comunas de San Bernardo y Puente Alto ("Gran Santiago"). Transantiago opera en las zonas urbanas de estas comunas cubriendo un área cercana a los 680 km². Al año 2011, se estimaba que la población en estas 34 comunas alcanzaba los 6,1 millones de habitantes¹.

Hasta el año 2011 Transantiago se dividía en dos subsistemas complementarios: (i) la red troncal, basada en la red de Metro y los servicios de buses que operaban sobre las principales vías de la ciudad, y (ii) la red alimentadora, constituida por servicios de buses locales que operaban en vías ubicadas al interior de áreas geográficas acotadas y que alimentaban la red troncal.

1. Instituto Nacional de Estadísticas, www.ine.cl.

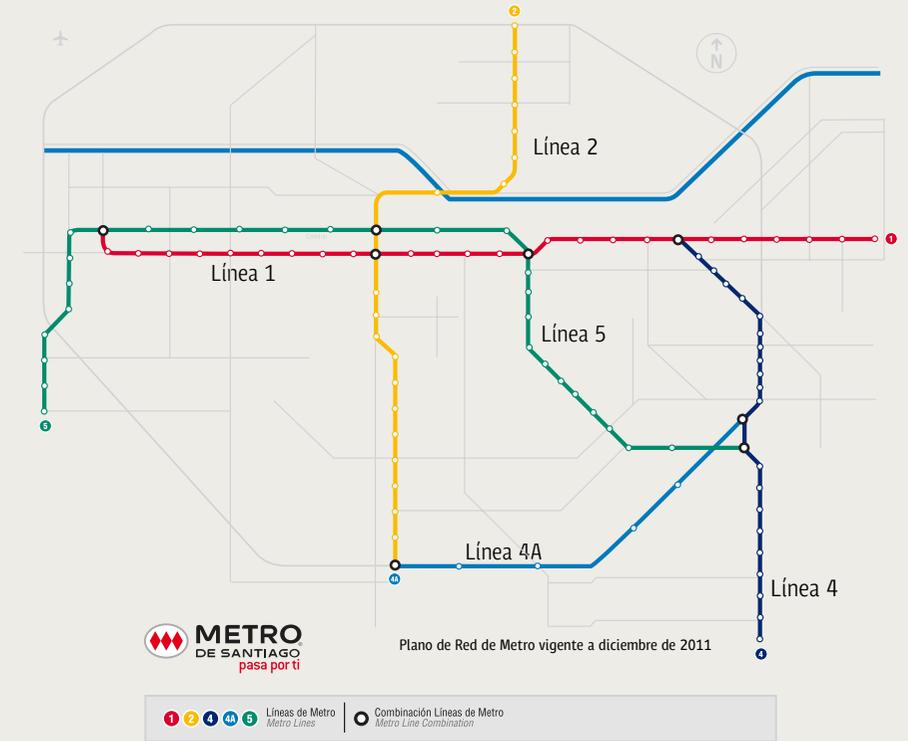
Componentes del sistema de transporte

Servicios alimentadores



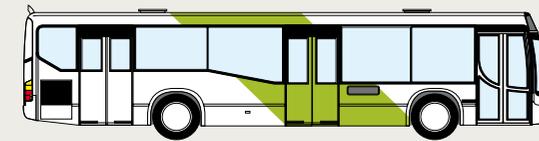
Bus alimentador

Red de Metro



Servicios troncales

| Troncal | Código | Empresa concesionaria |
|-----------|--------|------------------------------|
| Troncal 1 | 100 | Inversiones Alsacia S.A. |
| Troncal 2 | 200 | SuBus Chile S.A. |
| Troncal 3 | 300 | Buses Vule S.A. |
| Troncal 4 | 400 | Express de Santiago Uno S.A. |
| Troncal 5 | 500 | Buses Metropolitana S.A. |



Bus troncal



TRANSANTIAGO EN NÚMEROS

| SISTEMA | 2011 |
|--|---|
| Área de cobertura | 34 comunas de la Región Metropolitana ~ 680 km ² en zonas urbanas |
| Sistema tarifario Sistema de pago | 100% integrado Tarjeta sin contacto |
| Nº de tarjetas bip! utilizadas al mes | 4,8 millones |
| Transacciones anuales | 1.727 millones |
| Viajes anuales | 1.098 millones |
| Nº de unidades de negocio de buses Nº de empresas concesionarias de buses Otros operadores de transporte | 14 11 1 (Metro de Santiago) |
| Red de carga de la tarjeta bip! | 1.484 puntos bip! 75 centros bip! 108 estaciones de Metro 500 tótems para activar carga remota y convenio de post pago 5 centros de atención a usuarios |
| Estaciones de Intercambio Modal | 6 |

| BUSES | 2011 |
|---|--|
| Transacciones anuales | 1.088 millones |
| Promedio de transacciones día laboral | 3,5 millones |
| Nº de buses | 6.165 |
| Nº de servicios | 371 |
| Kilómetros recorridos | 483 millones |
| Longitud de red vial cubierta por buses | 2.732 km |
| Paradas | 11.175 paraderos 127 zonas pagas 36 estaciones de transbordo |
| Vías segregadas | 13 corredores 61,7 km |
| Vías exclusivas | 31 km |
| Pistas sólo bus | 119,3 km |
| Cámaras de fiscalización | 110 |

| METRO | 2011 |
|---------------------------------------|----------------|
| Transacciones anuales | 639 millones |
| Promedio de transacciones día laboral | 2,1 millones |
| Nº de líneas | 5 |
| Nº de trenes | 187 |
| Nº de coches | 967 |
| Kilómetros recorridos | 131,1 millones |
| Longitud de red | 103,5 km |
| Estaciones | 108 |



COORDINACIÓN GENERAL DE TRANSPORTES DE SANTIAGO

La Coordinación General de Transportes de Santiago (CGTS) es una entidad pública dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. El Coordinador General cumple el rol de Secretario Ejecutivo del Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la ciudad de Santiago, de acuerdo a lo dispuesto en el Instructivo Presidencial N°1 del 7 de abril de 2003.

Visión

Que el Sistema de Transporte Público mayor sea un atributo positivo de la ciudad de Santiago, valorado, equitativo y preferido por las personas, reconocido como referente nacional e internacional, contando para ello con una institucionalidad adecuada y una organización formal, robusta y responsable del proceso de mejora continua del Sistema.

Misión

Satisfacer las necesidades de movilidad de las personas en la ciudad de Santiago, a través de la entrega en concesión de un sistema integrado de transporte público, garantizando y cautelando la accesibilidad, eficiencia y calidad en el servicio, la cobertura territorial y la sustentabilidad social, urbana, ambiental y económica. Todo ello, mediante una organización robusta, que planifique, promocióne, supervise y evalúe el Sistema, generando para estos fines las coordinaciones necesarias entre los distintos actores del Sistema.

Declaraciones estratégicas

-  Satisfacer las necesidades de movilidad a través del transporte público de buses.
-  Ofrecer un sistema integrado de transporte público en buses y metro, en su dimensión funcional, de información, medio de acceso e infraestructura.
-  Gestionar la imagen del Sistema de Transporte Público para fortalecerlo como un atributo positivo de Santiago.
-  Garantizar y cautelando la accesibilidad al Sistema.
-  Garantizar y cautelando la calidad del servicio del Sistema.
-  Garantizar y cautelando la eficiencia del Sistema, a través del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.
-  Fortalecer la organización para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, sustentada con un equipo humano motivado, comprometido y competente.
-  Garantizar y cautelando la sustentabilidad social, urbana, ambiental y económica del Sistema.
-  Impulsar oportunamente iniciativas de integración con otros modos de transporte.

Funciones

De esta forma, la Coordinación General de Transportes de Santiago es la encargada de articular, coordinar y supervisar las acciones, programas y medidas tendientes a gestionar el transporte público mayor de la ciudad de Santiago, derivadas de las acciones de diversos sectores públicos y privados responsables del plan capitalino. La CGTS, como ente regulador, define el marco de referencia con que debe operar el Sistema y fiscaliza su correcta operación; por su parte, el sector privado tiene la misión de ofrecer los servicios contratados bajo las condiciones y nivel de servicio definido por la CGTS en las bases de licitación y contratos de concesión de uso de vías.

Dentro de las labores de la CGTS se cuentan:

-  Proponer a las autoridades del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones estudios, planes de licitación de transporte público y las condiciones administrativas, económicas y financieras de dichas licitaciones, así como también el programa presupuestario que se requiera para el cumplimiento del Plan de Transporte Urbano de la Ciudad de Santiago, el cual incluye Transantiago.
-  Coordinar los procesos de licitación de vías y la contratación de los servicios de transporte público, así como la revisión de especificaciones y contratos respecto de los servicios complementarios.

-  Coordinar los procesos de negociación que pudieran requerirse en el marco de las acciones para dar cumplimiento a las misiones encomendadas.
-  Supervisar los contratos, participar en instancias de estudios, análisis y mejoramiento del transporte público.
-  Servir de instancia de coordinación para las autoridades y organismos involucrados en la definición y ejecución de los programas, planes y medidas aplicadas en Transantiago.
-  Velar por la correcta operación del Transantiago, efectuando un seguimiento de las metas y plazos que se definan para la ejecución de sus programas, planes y medidas.

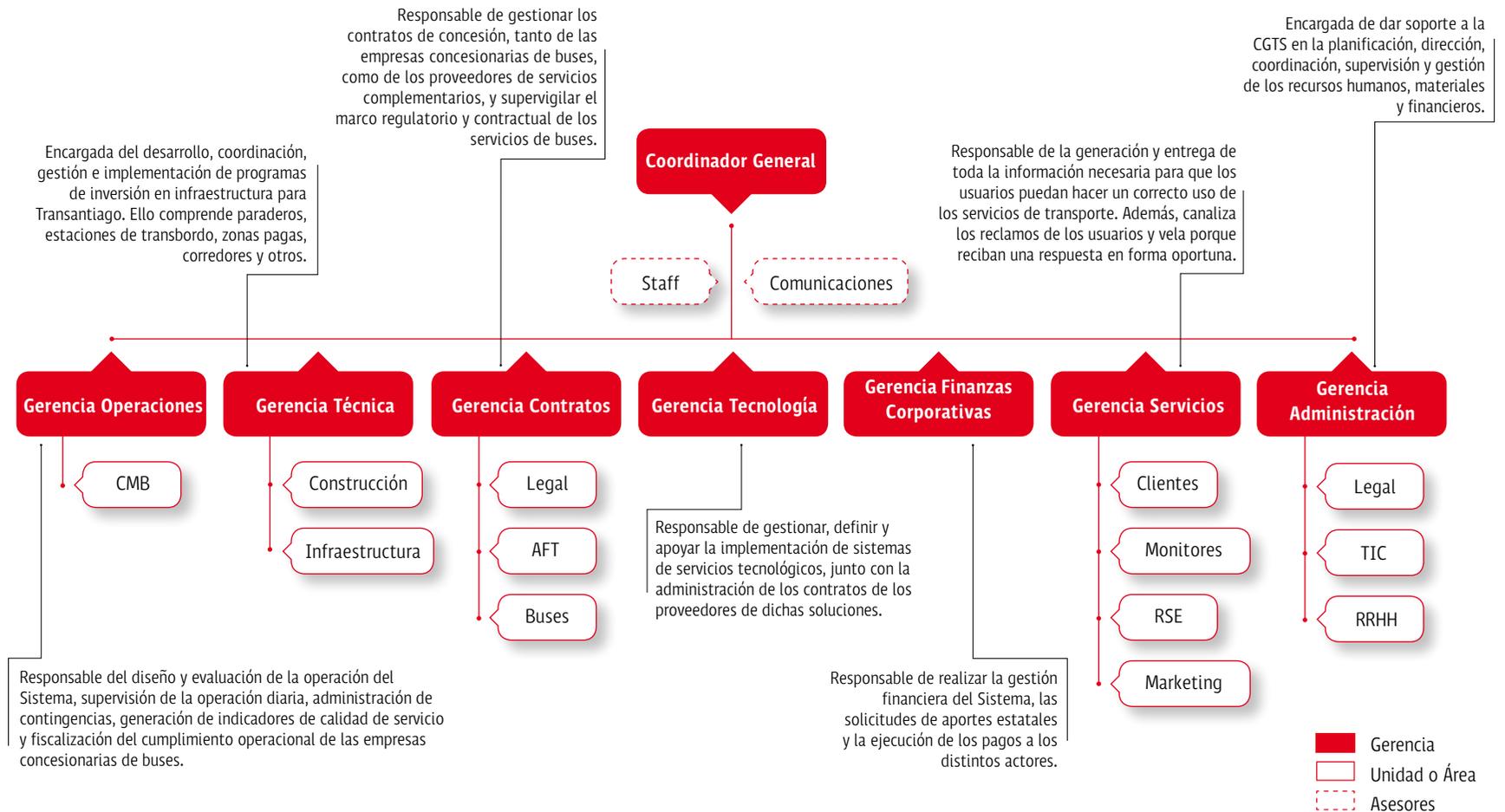


Estructura organizacional

Hacia fines del año 2011, la estructura organizacional de la CGTS contaba con 149 funcionarios y estaba dividida en 7 gerencias que reportaban directamente al Coordinador General.

La plantilla profesional de la CGTS aborda un trabajo multidisciplinario, a través del aporte de distintas especialidades de las Ciencias y Humanidades. A diciembre de 2011, el equipo de trabajo estaba formado por 56 ingenieros, 10 abogados, 6 periodistas, 4 arquitectos, 4 geógrafos, 4 contadores y 37 profesionales de otras áreas del conocimiento, además de 28 técnicos y administrativos.

Noventa colaboradores contaban con estudios universitarios, de los cuales 24 poseían magíster o MBA en áreas como Ingeniería, Desarrollo Urbano, Comunicación Estratégica, Medio Ambiente y Gobierno y Gerencia Pública, entre otras. Del total de trabajadores, el 51,7% correspondía a mujeres y el 48,3% a hombres.





Centro de Monitoreo de Buses (CMB)

El Centro de Monitoreo de Buses (CMB) de la CGTS tiene la misión de monitorear la operación de los servicios de buses de Transantiago, gestionar los incidentes y actuar como coordinador entre las empresas concesionarias y demás instituciones involucradas.

El CMB dispone de herramientas que permiten visualizar la posición y desplazamiento de los buses de Transantiago, supervisando la frecuencia (buses por hora) y regularidad (intervalos entre buses) de los distintos servicios. Ello en virtud del sistema de comunicaciones que envía cada 30 segundos la localización de los buses, a través de equipos de posicionamiento georeferencial (GPS).

Una de las tareas del CMB es la generación de reportes periódicos de la operación del Sistema, los que permiten controlar el cumplimiento de los planes de operación comprometidos por las empresas y gestionar incumplimientos de

frecuencia de los buses y otras contingencias como desvíos de tránsito o accidentes.

A fines del 2011, el CMB contaba con 33 profesionales, los que trabajaban en 3 turnos y cubrían la operación del Sistema las 24 horas del día. Cada profesional era responsable de una unidad de negocio que tenía su contraparte en el Centro de Operación de Flota (COF) de la empresa respectiva, con quien se comunicaba para la supervisión, prevención y corrección de la operación de los servicios, de acuerdo a la programación definida.

Al año 2011, el CMB contaba con 32 cámaras para monitorear el Sistema y así gestionar incidencias y coordinar soluciones con la UOCT, Metro de Santiago, Carabineros de Chile y otras instituciones.

Participación en asociaciones internacionales de transporte público



UITP – Asociación Internacional de Transporte Público

La Asociación Internacional de Transporte Público (UITP) es la red internacional que reúne autoridades de transporte público, operadores, responsables de la toma de decisiones, institutos científicos y la oferta de transporte público y la industria de servicios. Se trata de una plataforma para la cooperación en todo el mundo, el desarrollo de negocios y el intercambio de conocimientos entre sus 3.400 miembros de 92 países. La UITP promueve el transporte público y la movilidad sostenible, así como innovaciones en el sector.

www.uitp.org



SIBRT – Asociación Latino-Americana de Sistemas Integrados y BRT

SIBRT tiene como misión cooperar y generar sinergias para la promoción, consolidación y fortalecimiento integral de sistemas BRT (Bus Rapid Transit) y los sistemas integrados de transporte, de tal forma que se conviertan en un paradigma del futuro de la movilidad en Latinoamérica y en el mundo, y que contribuyan efectivamente a mejorar la calidad de vida urbana.

www.sibrtonline.org

EMPRESAS CONCESIONARIAS

DE BUSES

Entre los años 2005 y 2011, la regulación del transporte público se llevó a cabo a través de contratos de concesión mediante los cuales el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó a empresas privadas el derecho a usar las vías de la ciudad de Santiago para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses. El plazo de concesión varió según el tipo de servicio otorgado: 156 meses para los servicios troncales y 72 meses para los servicios alimentadores, contados desde la fecha de puesta en marcha de la llamada “etapa de implementación” (octubre de 2005), previa al inicio de la “etapa de régimen” en febrero de 2007.

Excepciones a estos plazos fueron las Troncales 1, 3 y 5. Las unidades de negocio troncales 1 y 5 fueron adjudicadas por 48 meses, con posibilidad de extensión hasta 156 meses sujeta a la renovación completa de la flota, lo que así ocurrió. La concesión de la Troncal 3 fue licitada por un período de 24 meses, plazo que fue ampliado hasta octubre de 2009. En 2009, los servicios de la Troncal 3 fueron nuevamente licitados.

En algunas zonas alimentadoras hubo cambio de concesionarios, debido principalmente a

que su desempeño financiero y operacional no les permitió cumplir con los estándares establecidos en sus contratos. Fue así que en 2008 se caducó la concesión de Buses Gran Santiago S.A. para operar la Zona G, siendo reemplazada en febrero de 2009 por la empresa Las Araucarias S.A. Adicionalmente, dos empresas fueron declaradas en quiebra: en 2010 ocurrió la quiebra de Transaraucarias S.A. que operaba la Zona H, y en 2011 se declaró la quiebra de Buses Gran Santiago S.A. que operaba la Zona B. Con el fin de mantener la continuidad de los servicios en estas zonas, se requirió el apoyo de otras empresas concesionarias.

Los contratos de concesión de los servicios alimentadores vencieron el 21 de octubre del año 2011. Sin embargo, en virtud del proceso de negociación, estas empresas continuaron prestando servicios hasta el primer semestre de 2012, cuando entraron en operación los nuevos contratos.

A continuación se presenta información de las empresas concesionarias que operaban en diciembre de 2011.



| Concesionarios | Inversiones Alsacia S.A. | SuBus Chile S.A. | Buses Vule S.A. | Express de Santiago Uno S.A. | Buses Metropolitana S.A. |
|---|--|---|--|--|--|
| Troncal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Servicios que operaba | 30 servicios 24 servicios normales 3 servicios cortos 1 servicio expreso 2 servicios nocturnos | 44 servicios 21 servicios normales 7 servicios cortos 15 servicios expresos 1 servicio nocturno | 15 servicios 6 servicios normales 2 servicios cortos 7 servicios expresos | 41 servicios 24 servicios normales 9 servicios cortos 6 servicios expresos 2 servicios variantes | 21 servicios 14 servicios normales 5 servicios cortos 1 servicio expreso 1 servicio variante |
| Buses | 620 99,4% con accesibilidad universal | 981 100% con accesibilidad universal | 537 81% con accesibilidad universal | 1.038 85,2% con accesibilidad universal | 573 81% con accesibilidad universal |
| Kilómetros 2011 | 48.681.777 | 75.244.699 | 27.248.161 ² | 79.313.211 | 44.672.190 |
| Terminales | 6 | 6 | 6 | 9 | 9 |
| Representante Legal | Vlamiř Domic Cárdenas | Andrés Ocampo Borrero | Simón Dosque San Martín | Edgar Mac Allister Braydy | Juan Pinto Zamorano |
| Accionistas y porcentaje de participación | Global Public Services S.A. 99,98% Carlos Ríos Velilla 0,02% | Inversiones Fanalca Chile Ltda. 66,30% Asesorías e Inversiones Quilicura S.A. 15,00% Inversiones San Andrés S.A. 8,64% Inversiones Balalaica Chile Ltda. 6,00% Inbalma SpA 1,71% Otros 2,35% | Inmobiliaria e Inversiones Mejores Tiempos Ltda. 32,00% Comercial Nuevo Milenio S.A. 20,00% Inversiones Pie de Monte Ltda. 16,00% Servicios Curitiba Ltda. 16,00% Transportes y Comercial Santa Ale Ltda. 16,00% | Inversiones Eco Uno Ltda. 99,98% Carlos Ríos Velilla 0,02% | Inmobiliaria e Inversiones Mejores Tiempos Ltda.S.A. 35,56% Inversiones Palma Chilena S.A. 21,87% Buses Huelén S.A. 10,44% Servicios de Transporte de Personas STP 8,96% Miguel Herane Escaff 4,53% Transportes y Comercial Los Halcones de Tulahuén S.A. 4,10% Otros 14,54% |
| Domicilio | Av. Recoleta N° 5151, Huechuraba | Av. Recoleta N° 5203, Huechuraba | Av. del Libertador Bernardo O'Higgins N° 1948, Santiago | Camino el Roble N° 200 – ENEA, Pudahuel | Av. del Libertador Bernardo O'Higgins N° 4242, Estación Central |
| Plazo base concesión | 156 meses | 156 meses | 144 meses | 156 meses | 156 meses |
| Término concesión | 21/10/2018 | 19/10/2018 | 25/11/2021 | 19/10/2018 | 21/10/2018 |

2. Incluye los kilómetros recorridos en la Zona H entre el 23 de octubre y el 31 de diciembre de 2011.

| Concesionarios | Redbus Urbano S.A. | | Servicio de Transporte de Personas Santiago S.A. | | Unión del Transporte S.A. |
|---|---|---|---|---|--|
| Zona | B ³ | C | D | F | E |
| Asignación territorial | Independencia, Huechuraba, Quilicura, Recoleta, Conchalí y Renca | Lo Barnechea, Vitacura, Las Condes, Providencia | Peñalolén, La Reina, Macul y Ñuñoa | Puente Alto | La Florida y La Granja |
| Servicios que opera | 30 servicios | 26 servicios | 20 servicios | 27 servicios | 19 servicios |
| | 28 servicios normales 1 servicio corto 1 servicio variante | 22 servicios normales 3 servicios cortos 1 servicio expreso | 17 servicios normales 3 servicios cortos | 23 servicios normales 4 servicios cortos | 18 servicios normales 1 servicio variante |
| Buses |  310 |  307 |  266 |  361 |  227 |
| |  69% con accesibilidad universal |  43,8% con accesibilidad universal |  37,2% con accesibilidad universal |  52,4% con accesibilidad universal |  46,3% con accesibilidad universal |
| Kilómetros 2011 | 39.814.776 ⁴ | 20.923.865 | 20.793.354 | 31.401.659 | 17.522.476 |
| Terminales | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 |
| Representante Legal | Alberto Urquiza Vega | Alberto Urquiza Vega | Luis Barahona Moraga | Luis Barahona Moraga | Roberto Rodríguez Silva |
| Accionistas y porcentaje de participación | Veolia Transportes Chile S.A. 100,00% | Veolia Transportes Chile S.A. 100,00% | Empresa Nacional de Transporte de Pasajeros de Chile 31,34% Luis Alberto Troncoso Sepúlveda 28,94% Inmobiliaria e Inversiones San Sebastián S.A. 15,77% Einstein Santa Rosa S.A. 7,10% Guillermo Norberto Herrera Aguirre 3,93% Inmobiliaria e Inversiones San Pancracio S.A. 3,69% Inmobiliaria e Inversiones Santa Josefina S.A. 3,57% Inversiones Encina S.A. 2,79% Almendra S.A. 1,38% Alejandro Antonio Chiang Orellana 0,77% Transportes Jaña y Sánchez Ltda. 0,71% | Empresa Nacional de Transporte de Pasajeros de Chile 31,34% Luis Alberto Troncoso Sepúlveda 28,94% Inmobiliaria e Inversiones San Sebastián S.A. 15,77% Einstein Santa Rosa S.A. 7,10% Guillermo Norberto Herrera Aguirre 3,93% Inmobiliaria e Inversiones San Pancracio S.A. 3,69% Inmobiliaria e Inversiones Santa Josefina S.A. 3,57% Inversiones Encina S.A. 2,79% Almendra S.A. 1,38% Alejandro Antonio Chiang Orellana 0,77% Transportes Jaña y Sánchez Ltda. 0,71% | Soc. de Inversiones Anders S. A. 50,62% Olímpica Dos Mil S.A. 32,00% Humberto Sirandoni Riquelme C. 8,00% Otros 9,38% |
| | | | | | |
| Domicilio Legal | Av. El Salto N° 4651, Huechuraba | Av. El Salto N° 4651, Huechuraba | Abdón Cifuentes N° 36, Santiago | Abdón Cifuentes N° 36, Santiago | Av. Diego Portales N° 1714, La Florida |
| Plazo base concesión | 72 meses | 72 meses | 72 meses | 72 meses | 72 meses |
| Término concesión | 21/10/2011 | 21/10/2011 | 21/10/2011 | 21/10/2011 | 21/10/2011 |

3. Redbus Urbano S.A. comenzó a operar estos servicios el 22 de octubre de 2011, por medio de un contrato por perímetro de exclusión de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 42 del D.S. 212/92. Hasta esa fecha Buses Gran Santiago operaba dicha zona.

4. Incluye los kilómetros recorridos en la Zona H entre el 1 de enero y el 22 de octubre de 2011.

| Concesionarios | Las Araucarias S.A. | Varios Concesionarios | Comercial Nuevo Milenio S.A. | |
|---|---|---|---|--|
| Zona | G | H | I | J |
| Asignación territorial | San Bernardo, La Cisterna, San Ramón, La Pintana y El Bosque | Pedro Aguirre Cerda, San Joaquín, San Miguel y Lo Espejo | Estación Central, Cerrillos y Maipú | Quinta Normal, Cerro Navia, Pudahuel y Lo Prado |
| Servicios que opera | 20 servicios | Varios concesionarios prestaron servicios de contingencia | 29 servicios | 29 servicios |
| | 19 servicios normales 1 servicio variante | | 21 servicios normales 4 servicios cortos 2 servicios expresos 1 servicio variante 1 servicio nocturno | 19 servicios normales 9 servicios cortos 1 servicio expreso |
| Buses | 243 | | 410 | 292 |
| | 47,3% con accesibilidad universal | | 37,1% con accesibilidad universal | 38,7% con accesibilidad universal |
| Kilómetros 2011 | 22.547.772 | | 30.987.713 | 23.828.288 |
| Terminales | 3 | | 8 | 6 |
| Representante Legal | Daniela Giordano Troncoso | | Simón Dosque San Martín | Simón Dosque San Martín |
| Accionistas y porcentaje de participación | Soc. de Inversiones y de Asesorías Los Volcanes S.A. 80,05% Beatriz Alcayaga Riquelme 6,58% Nelson Gutiérrez Prieto 2,60% Luis Eduardo Jofré González 2,36% Silvia Valdambri Valenzuela 1,79% Judith del Carmen Sánchez Godoy 1,42% Mario Carmona Calderón 0,90% Gonzalo Palacios Palacios 0,90% Mario Alejandro Galaz Plaza 0,80% Daniel Antonio Lillo Fuentealba 0,80% Olga Aravena Carrasco 0,80% Jorge Méndez Medina 0,50% Javier Cristián Molina Spode 0,50% | | Inmobiliaria e Inversiones Mejores Tiempos Ltda.S.A. 23,54% Transporte y Comercial Los Halcones de Tulahuén S.A. 20,50% José Agustín Moreno Parra 14,00% Sociedad Comercializadora Belén Ltda. 8,10% Transportes Tobalaba Maipú S.A. 8,00% Inversiones Pie de Monte Ltda. 7,66% Inversiones Algarrobo Limitada 3,76% Transportes y Comercial Santa Ale Ltda. 3,50% Empresa de Transportes e Inversiones La Paloma S.A. 3,00% Inversiones El Totoral Ltda. 2,28% Servicios Curitiba Ltda. 2,00% Comercializadora e Importadora G y T Hermanos Ltda. 1,86% Transportes Buses Chile S.A. 1,80% | Inmobiliaria e Inversiones Mejores Tiempos Ltda. S.A. 23,54% Transporte y Comercial Los Halcones de Tulahuén S.A. 20,50% José Agustín Moreno Parra 14,00% Sociedad Comercializadora Belén Ltda. 8,10% Transportes Tobalaba Maipú S.A. 8,00% Inversiones Pie de Monte Ltda. 7,66% Inversiones Algarrobo Limitada 3,76% Transportes y Comercial Santa Ale Ltda. 3,50% Empresa de Transportes e Inversiones La Paloma S.A. 3,00% Inversiones El Totoral Ltda. 2,28% Servicios Curitiba Ltda. 2,00% Comercializadora e Importadora G y T Hermanos Ltda. 1,86% Transportes Buses Chile S.A. 1,80% |
| Domicilio Legal | Arturo Prat N°362, San Bernardo | | Av. del Libertador Bernardo O'Higgins N°1948, Santiago | Av. del Libertador Bernardo O'Higgins N°1948, Santiago |
| Plazo base concesión | 72 meses | | 72 meses | 72 meses |
| Término concesión | 21/10/2011 | | 21/10/2011 | 21/10/2011 |



Capital humano

Los trabajadores de las empresas concesionarias cumplen un rol clave en el funcionamiento del Transantiago, en especial los conductores de buses que son la cara visible hacia los usuarios.

El Ministerio, en su rol de regulador y fiscalizador de los sistemas de transporte, debe poner en conocimiento de las autoridades que corresponda eventuales irregularidades en el cumplimiento de las obligaciones laborales, a efecto de que se adopten las medidas que resulten pertinentes.



A diciembre de 2011, poco más de 22.000 personas integraban la fuerza de trabajo de los concesionarios de buses del Transantiago, incluyendo conductores, personal de control de operaciones en terminales, en terreno y en sus centros de control, y profesionales de mantención y de áreas administrativas. El 71% del total de trabajadores correspondía a conductores.

Número de trabajadores de las empresas concesionarias de buses

| Conductores | Mantenimiento | Administración | Operaciones | Otros | Total |
|-------------|---------------|----------------|-------------|-------|--------|
| 15.787 | 1.302 | 2.527 | 1.094 | 1.509 | 22.219 |

Fuente: Empresas concesionarias.

De acuerdo a cifras entregadas por los concesionarios, en promedio, el 96% de los trabajadores del sistema eran hombres y el 4% mujeres. El 95% poseía contratos de trabajo de carácter indefinido y el 5% a plazo fijo, la mayoría de estos últimos en régimen de jornada de trabajo a tiempo parcial.

Para fines de 2011, las empresas concesionarias registraban 309 sindicatos que incluían al 83% de sus trabajadores.

En materia de capacitación y desarrollo de personas, el contrato de concesión exigía a las empresas diseñar y aplicar planes de capacitación anuales en materias propias de la actividad. Con el fin de focalizar la capacitación en aquellos aspectos más importantes, durante el 2011 la CGTS, en colaboración con la Mutua de Seguridad,

trabajó en la identificación de las principales causas de los accidentes laborales y de tránsito, para diseñar un programa piloto de capacitación para trabajadores del Sistema.

En 2011 se conformó una mesa de trabajo entre la CGTS y las empresas concesionarias, con el objeto de identificar las necesidades laborales de la industria. Para ello, se definieron líneas de trabajo que permitieran aumentar la competitividad, establecer el perfil profesional de los conductores y mejorar los contenidos de la capacitación. La revisión de los contenidos de los planes de capacitación permitió priorizarlos de acuerdo a las necesidades del Sistema y de los nuevos contratos de concesión.



ADMINISTRADOR FINANCIERO DE TRANSANTIAGO (AFT)

El AFT es una sociedad anónima cuyos accionistas son BancoEstado (21%), Banco de Chile (20%), Banco Santander (20%), Banco BICE (20%), SONDA S.A. (9,5%) y CMR Falabella S.A. (9,5%). A diciembre de 2011, su Representante Legal y Gerente General era el señor Enrique Méndez Velasco.

La concesión del AFT se inició el 22 de octubre de 2005 y tiene una duración de 12 años.

Los servicios contratados al AFT son los siguientes:

Administración financiera de los recursos del Sistema y pago a los distintos actores. El AFT es el encargado de operar las cuentas bancarias y cuentas contables

del Sistema, y de efectuar los pagos a los proveedores de servicios de transporte (empresas concesionarias de buses y Metro), proveedores de servicios complementarios (AFT, Estación Intermodal de La Cisterna) y otros, según instrucciones del Ministerio.

Emisión de la tarjeta bip! El AFT es el responsable de emitir la tarjeta bip! y los demás medios de acceso (TNE, tarjetas bancarias con aplicación de transporte y otros), así como de su seguridad.

Provisión de las redes de comercialización y carga de la tarjeta bip! y servicios de post venta. Son los distintos canales de venta disponibles para que los usuarios puedan adquirir y cargar su tarjeta bip!.

Provisión del sistema de validación. Consiste en el equipamiento de validación en la red de Metro (validadores con torniquetes), a bordo de los buses (validadores, computador a bordo, sistema de comunicaciones), en zonas pagas (validadores y sus baterías) y en terminales de buses (sistema de comunicación y descarga de transacciones hacia y desde los sistemas centrales).

Provisión del sistema de apoyo a la gestión de flota. Corresponde al sistema de posicionamiento georeferencial (GPS) y al sistema de comunicaciones, que envía cada 30 segundos la señal de posicionamiento de los buses a los sistemas centrales. Ello permite visualizar la posición y desplazamiento de los vehículos, siendo posible la gestión de frecuencia

y regularidad de los distintos servicios. Esta señal es capturada, procesada y luego distribuida a los centros de operación de flota de las distintas empresas concesionarias y al Centro de Monitoreo de Buses de Transantiago (CMB).

Seguridad del sistema tecnológico. Permite bloquear el acceso a la tarjeta bip! y asegurar que las aplicaciones utilizadas en el sistema de carga de tarjetas, de validación y el flujo de información, no sean vulnerados por terceros.



Medio de pago

La denominada **tarjeta bip!** contiene un medio de acceso sin contacto, mediante el cual los usuarios pueden acceder a los servicios del Transantiago y pagar la tarifa correspondiente. Adicionalmente, Metro permite el acceso a sus servicios por medio del uso de boletos unitarios (boletos Edmonson).

Existen distintos tipos de tarjetas bip!: no personalizada, personalizada y multiformato.

Las tarjetas no personalizadas son las tarjetas bip! clásicas de color azul y la tarjeta Multivía, utilizada por los antiguos usuarios de Metro, que hoy ya no se encuentra a la venta pero que continúa en circulación.

Las tarjetas personalizadas son tarjetas bip! a las que se le agrega información de identificación del usuario (número de la cédula de identidad, nombre y foto), mientras que las tarjetas multiformato son principalmente tarjetas que tienen otros usos además de servir como medio de acceso al Sistema (por ejemplo, tarjetas bancarias o de casas comerciales que incorporan

adicionalmente el chip para acceder al sistema de transporte). Estas tarjetas son generalmente entregadas por las empresas que las emiten (bancos y casas comerciales) y están identificadas con el logo respectivo.

Entre las tarjetas personalizadas se encuentra la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE), que otorga a los estudiantes el beneficio de una tarifa reducida.

Desde el inicio del Sistema en 2007 y hasta diciembre de 2011, se habían emitido más de 16 millones de tarjetas. En diciembre de 2011 se registraron 4.838.330 tarjetas activas, es decir, todas aquellas tarjetas que presentaron al menos una validación durante ese mes.



Tarjetas emitidas a diciembre de 2011

16.294.524

Tarjetas en uso durante diciembre de 2011

4.838.330

La tarjeta bip! en realidad es un medio de acceso y no un medio de pago, pues no contiene dinero sino cuotas de transporte. Una cuota de transporte es una unidad contable equivalente a \$1. Las cuotas de transporte son registradas en la tarjeta cuando el usuario carga un monto de dinero y descontadas, si corresponde, cada vez que el usuario realiza una validación.

SERVICIO AL CLIENTE



Red de comercialización y carga

Para que los usuarios del Sistema puedan cargar su tarjeta bip!, el Administrador Financiero de Transantiago (AFT) dispone de una red de carga compuesta por 1.667 lugares de atención presencial y no presencial.

Adicionalmente, los usuarios pueden cargar su tarjeta en forma remota a través de medios tecnológicos (página web, celular, cajeros automáticos y otros). Para hacer efectiva dicha carga en la tarjeta, el usuario debe posteriormente pasar por un módulo de activación de carga (tótem).

Por otra parte, aquellos usuarios que firmen un contrato de post pago con alguna empresa proveedora de crédito pueden viajar en el Sistema sin necesidad de cargar previamente su tarjeta, pues el pago de todos los viajes

realizados en el mes se cargará posteriormente en su cuenta de crédito.

Los usuarios disponen de 5 centros de atención para consultar y solucionar dudas acerca del uso y operación de la tarjeta bip!, obtener tarjetas personalizadas, bloquearlas y desbloquearlas en caso de robo o extravío, realizar recambio y reposición de tarjetas en caso de falla no atribuible al usuario, consultar saldos y/o hacer sugerencias.

La venta de tarjetas bip! se realiza en algunos puntos de carga y en las estaciones de Metro. Las TNE, en tanto, son entregadas por la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) y las tarjetas multiformato por las propias entidades emisoras.

¿Sabía usted que existe el viaje de emergencia?

En el caso de que un usuario no disponga de saldo suficiente en su tarjeta para cubrir el costo del pasaje, puede hacer uso de un viaje de emergencia por una única vez. En la próxima carga de la tarjeta le será descontada la diferencia impaga del viaje realizado.

El viaje de emergencia opera de lunes a sábado entre las 21:00 hrs y las 09:00 hrs del día siguiente, y los domingos y festivos entre las 14:00 hrs y las 09:00 hrs del día siguiente, horarios en que se reduce la cobertura de la red de carga. El beneficio se activa a contar de la segunda carga de la tarjeta y sólo aplica a los viajes en bus.

| | Descripción | Servicios ofrecidos | | | | | | Horarios de atención |
|--|--|---------------------|----------------|----------------------|----------------|-------------------|---------------------|--|
| | | Carga | Consulta saldo | Activar carga remota | Venta tarjetas | Problemas tarjeta | Servicio al cliente | |
| 1.484 puntos bip! | Son locales comerciales de diversos rubros, que además de dar los servicios propios de su giro, están asociados a la red de carga de la tarjeta bip! Adicionalmente, operan como puntos bip! las oficinas de Servipag y Serviestado. | bip! | bip! | bip! | | | | Distintos horarios. |
| 50 centros bip! | Son oficinas especialmente habilitadas para la venta y carga de tarjeta bip! | bip! | bip! | bip! | bip! | | | Lunes a sábado de 8:00 a 21:00 hrs. Domingos y festivos de 9:00 a 14:00 hrs. |
| 25 centros bip! con servicio de postventa | Además de los servicios que ofrecen todos los Centros bip!, disponen de servicios de reemplazo y traspaso de saldo de tarjetas dañadas. | bip! | bip! | bip! | bip! | bip! | bip! | Lunes a viernes de 7:00 a 22:00 hrs. Sábados de 8:00 a 22:00 hrs. Domingos y festivos de 9:00 a 22:00 hrs. |
| 108 estaciones de Metro | Todas las boleterías de Metro cuentan con sus cajas habilitadas para venta y carga de tarjetas. | bip! | bip! | bip! | bip! | | | Lunes a domingo de 6:00 a 23:00 hrs. |
| 5 centros de atención a usuarios | Son oficinas especialmente habilitadas para responder y solucionar dudas respecto del uso y operación de la tarjeta bip! | | | | | bip! | bip! | Lunes a viernes de 8:30 a 19:30 hrs. Sábados, domingos y festivos de 9:00 a 14:00 hrs. |
| 500 tótems para activación de carga remota | Consiste en la carga de la tarjeta bip! a través de medios tecnológicos como teléfonos (fijos o celulares), internet, cajeros automáticos o Multybox. La carga remota tiene dos pasos: compra y activación de la carga, por lo que después de comprar por cualquiera de las opciones anteriores el usuario debe activar su compra en los módulos Infobip! ubicados en Centros bip!, cajeros automáticos de bancos asociados, tiendas Falabella, Tottus y Homecenter, o tótems de Metro. | | | bip! | | | | 24 horas. |

El detalle y ubicación de la red de carga se encuentra en <http://www.tarjetabip.cl/index.php> o <http://www.transportedesantiago.cl/TARJETABIP/COMPRAYRECARGA/index.htm>

Demanda, oferta y desempeño del Sistema de Transporte Público

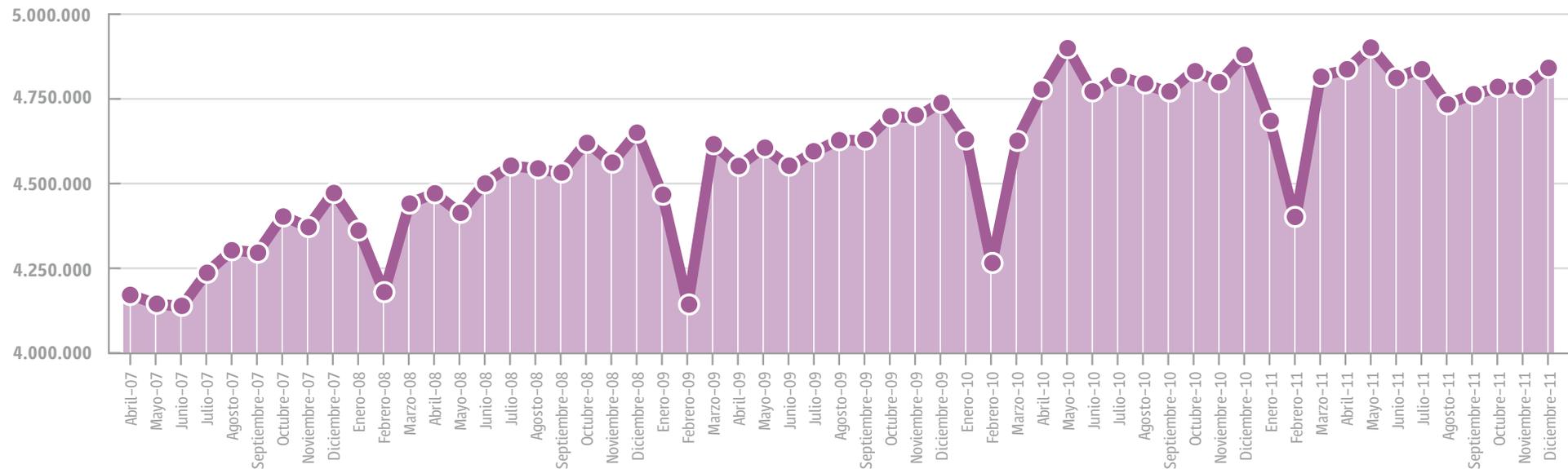


DEMANDA

Transantiago atiende mensualmente cerca de 4,7 millones de usuarios, valor estimado a partir de la cantidad de tarjetas bip! utilizadas al menos una vez en el mes, ya sea en Metro, buses o zonas pagas. Dado que hay personas que utilizan más de una tarjeta bip! y otras que comparten una misma tarjeta, esta cifra es una aproximación al número real de personas que utiliza el Sistema.

Número de usuarios que utilizan el Sistema

(estimación sobre la base del número de tarjetas bip! utilizadas)





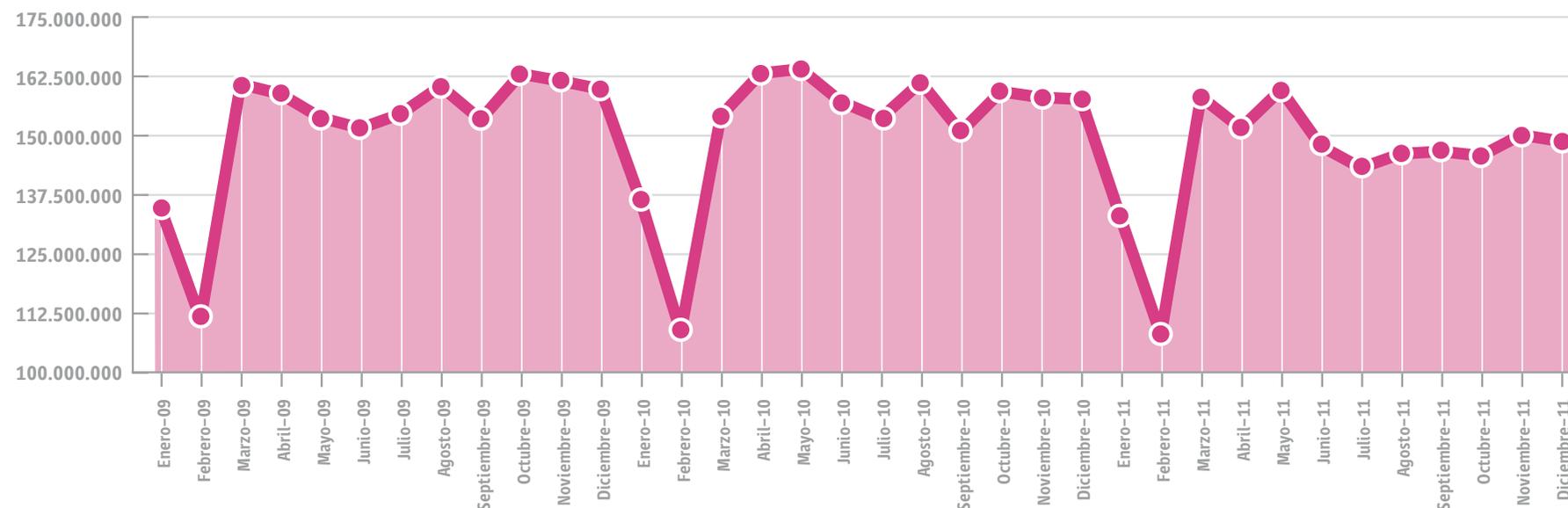
Cada vez que un usuario acerca su tarjeta bip! a un validador, ya sea en un bus, zona paga o en torniquetes del Metro, se registra una **transacción o validación**, que se reconoce por el sonido "bip!". Corresponde también a una transacción el uso de boletos unitarios de Metro (boletos Edmonson)⁵.

En el año 2011 se efectuaron 1.727 millones de transacciones. La siguiente figura muestra el total de transacciones realizadas mensualmente en buses, Metro y zonas pagas, entre enero de 2009 y diciembre de 2011.

5. Estos boletos pueden ser usados una vez, sólo en Metro, y no tienen tarifa integrada.

Transacciones por mes

¿Sabía usted que durante el año 2011 se realizaron en promedio más de 3.200 transacciones por minuto?

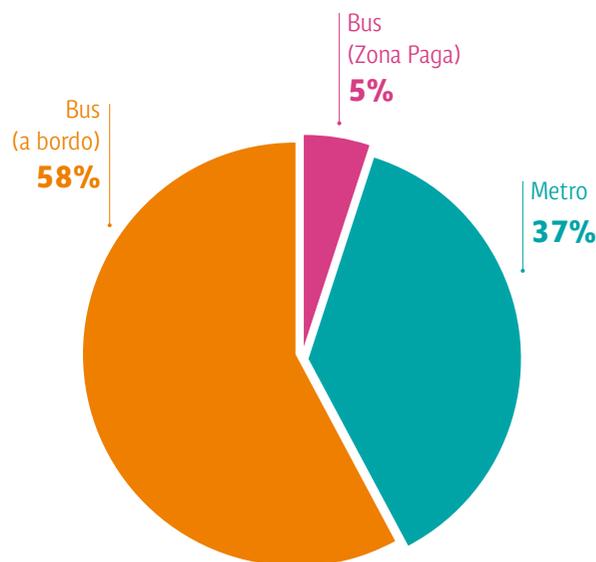




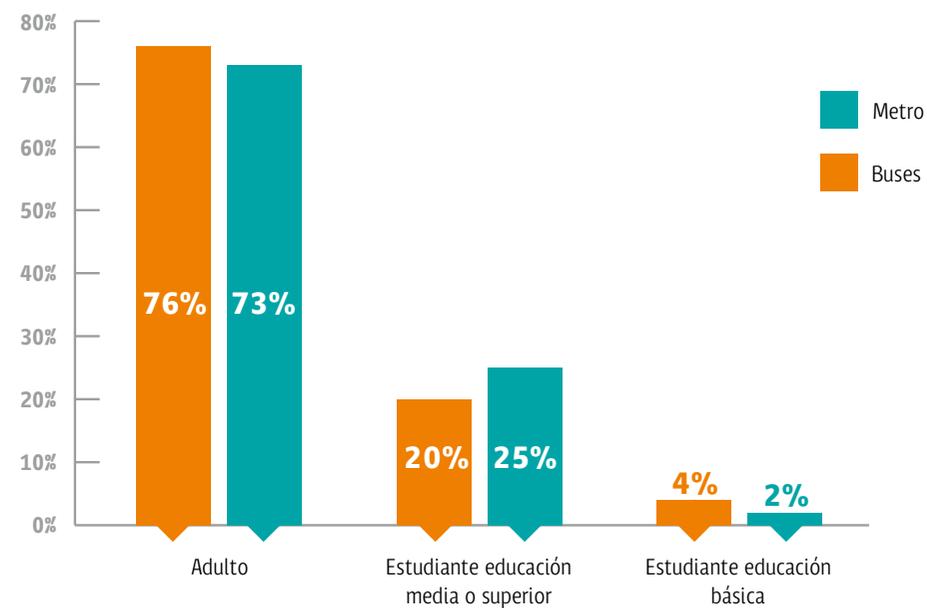
Distribución de transacciones por modo de transporte

Promedio de transacciones diarias, por tipo de día

| Tipo de día | Buses | Metro | Total |
|-------------|-------|-------|-------|
| Laboral | 3,5 | 2,2 | 5,7 |
| Sábado | 2,2 | 1,2 | 3,4 |
| Domingo | 1,4 | 0,7 | 2,1 |



Distribución de transacciones según tipo de tarifa



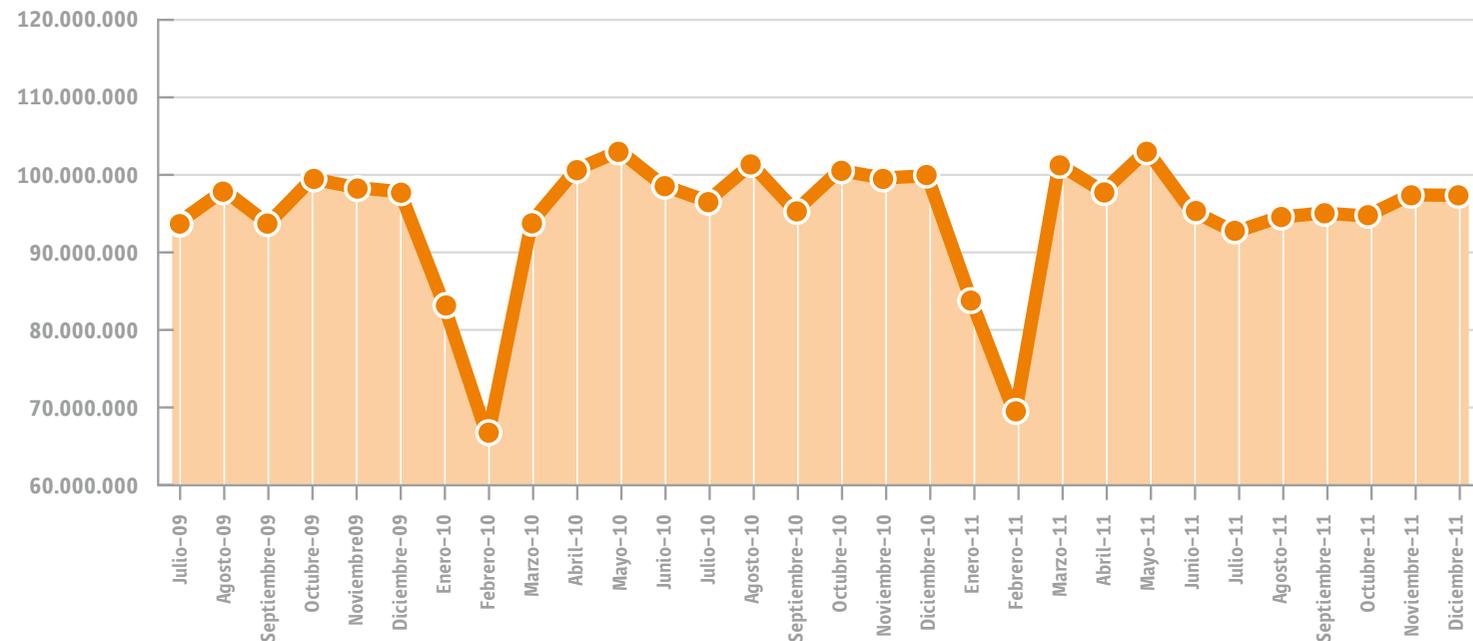


En Transantiago, por el pago de una tarifa el usuario tiene derecho a realizar un viaje. Un viaje considera un máximo de 3 etapas (dos transbordos) en un período máximo de dos horas, siempre viajando en la misma dirección y sin repetir el mismo servicio. Sólo una de las etapas del viaje puede ser hecha en Metro.

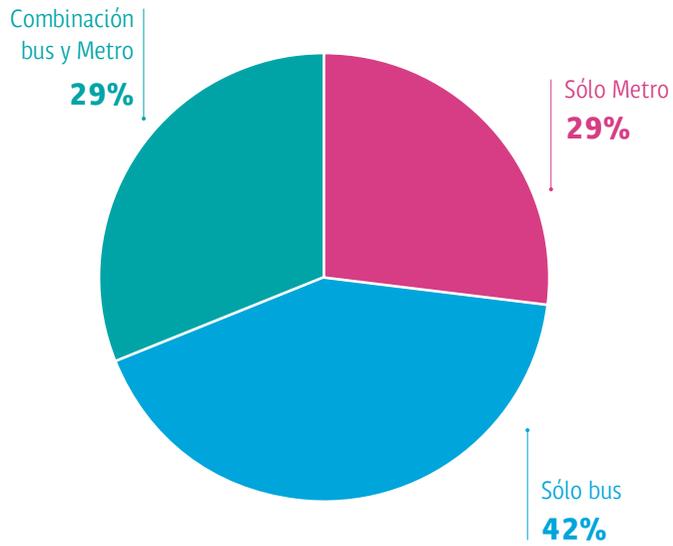
El número de viajes realizados por los usuarios se obtiene contabilizando la transacción que inicia el viaje, incluyendo los viajes unitarios en Metro mediante la utilización de boletos Edmonson.

En el año 2011, se realizaron 1.098 millones de viajes.

Viajes en Transantiago



Distribución de viajes según modo y combinación



Promedio de transacciones por viaje



La razón entre el número de transacciones y el número de viajes refleja el número de transbordos que se realizan entre servicios del Sistema⁶. En la figura se observa que este valor ha ido disminuyendo en el tiempo, desde 1,65 en enero de 2009 a 1,55 transacciones por viaje en diciembre de 2011.

6. No incluye transbordos entre líneas del Metro.



OFERTA

La oferta de transporte de Transantiago puede caracterizarse desde varias dimensiones: número de buses y carros de Metro (y su capacidad), cantidad de servicios disponibles, cobertura geográfica y kilómetros recorridos.

A diciembre de 2011, la cantidad de buses inscritos en el Registro de la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones (SEREMITT) para operar en Transantiago alcanzó las 6.165 unidades, con un total de 626.647 plazas (capacidad nominal de pasajeros sentados y de pie).

El número de servicios de buses ha aumentado de 276 en los inicios del Sistema en 2007 a un total de 371 en el año 2011. El mismo cambio se observa en la longitud de la red vial cubierta por los servicios de buses, llegando a 2.732 kilómetros al año 2011.

En la misma fecha, Metro contaba con 187 trenes compuestos por 967 coches, que en total sumaban 174.899 plazas y que recorrieron un total de 131,1 millones de kilómetros el año 2011.

7. Año 2006 y 2007 sólo considera flota operativa, correspondiente a los buses necesarios para generar los programas de operación. Para los años 2008 a 2011, estas cifras incluyen, además, la flota auxiliar y de reserva.

8. Desde el 10 de febrero al 31 de diciembre de 2007.

Oferta de buses

| Año | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|--|-------|--------------------|---------|---------|---------|---------|
| Buses ⁷ | 7.974 | 5.875 | 6.399 | 6.572 | 6.564 | 6.165 |
| Plazas | s/i | s/i | 607.178 | 626.527 | 650.003 | 626.647 |
| Servicios | 314 | 276 | 321 | 334 | 355 | 371 |
| Kilómetros recorridos (millones) | s/i | 371,1 ⁸ | 481,4 | 487,2 | 512,4 | 483,0 |
| Longitud de la red vial cubierta por servicios de buses (km) | 2.335 | 2.100 | 2.454 | 2.683 | 2.692 | 2.732 |

Oferta de Metro

| Año | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|-------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Trenes | 143 | 152 | 152 | 161 | 187 | 187 |
| Coches | 666 | 751 | 751 | 832 | 967 | 967 |
| Plazas | 124.108 | 137.963 | 137.963 | 150.518 | 174.899 | 174.899 |
| Kilómetros (millones) | 71,2 | 94,2 | 105,3 | 106,0 | 119,0 | 131,1 |
| Longitud de la red (km) | 85,1 | 85,1 | 85,1 | 85,1 | 95,1 | 103,5 |
| Número de estaciones | 92 | 92 | 92 | 93 | 101 | 108 |

Fuente: Metro S.A.



¿Sabía usted que los kilómetros que recorren los buses de Transantiago en un día permitirían dar más de 30 vueltas completas a la Tierra, mientras que los kilómetros que recorren en un mes alcanzarían para ir y volver a la Luna más de 50 veces?

Kilómetros recorridos según programas de operación

| | |
|-------------------|--------------------|
| Enero | 40.084.808 |
| Febrero | 36.238.720 |
| Marzo | 42.007.961 |
| Abril | 39.829.853 |
| Mayo | 41.433.911 |
| Junio | 40.001.838 |
| Julio | 40.749.661 |
| Agosto | 41.330.337 |
| Septiembre | 40.020.947 |
| Octubre | 40.023.376 |
| Noviembre | 39.720.772 |
| Diciembre | 41.537.766 |
| Total 2011 | 482.979.951 |

La oferta de cada concesionario de buses se define a través de los programas de operación de cada servicio. En ellos se indica el trazado, las paradas asignadas, las salidas por período, entre otras características operacionales, determinándose a partir de ellas los kilómetros totales que deben recorrer los buses.

DESEMPEÑO OPERACIONAL

El desempeño operacional se puede medir a través de varios indicadores. En este informe presentamos los siguientes: Índice de Cumplimiento de Frecuencia (ICF), Índice de Cumplimiento de Regularidad (ICR), tiempos de viaje y tiempos de espera.

Indicadores de frecuencia y regularidad

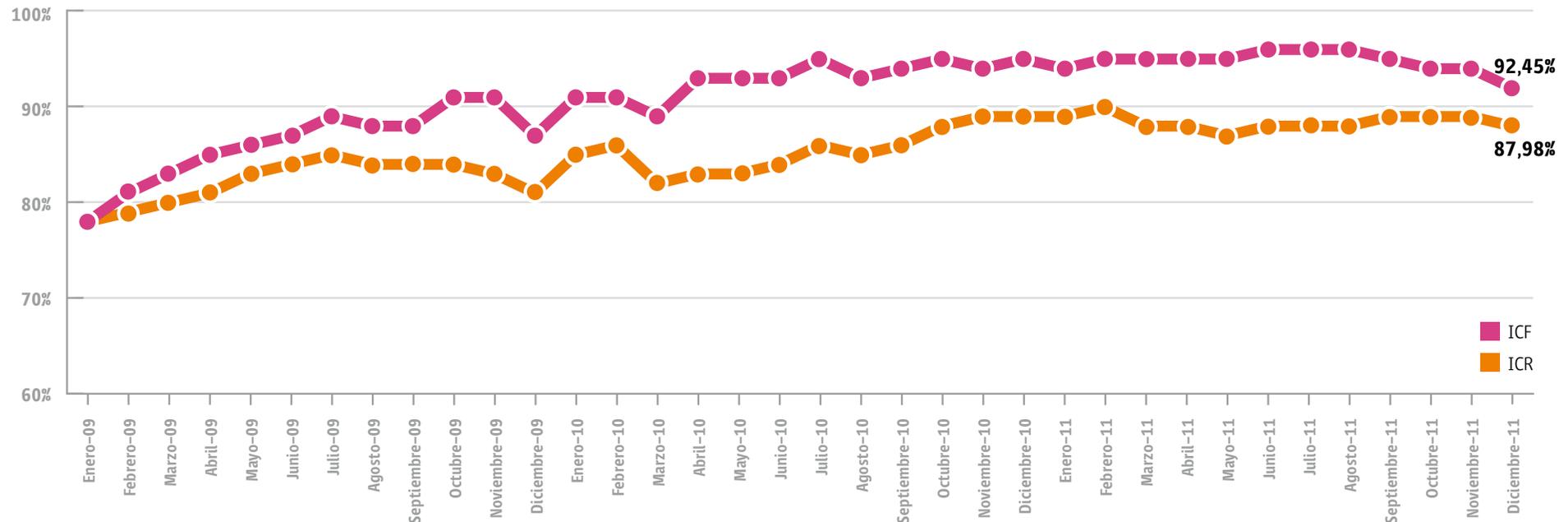
La medición del desempeño de la operación de buses en 2011 se llevó a cabo a través de los siguientes indicadores: el Índice de Cumplimiento de Frecuencia (ICF) y el Índice de Cumplimiento de Regularidad (ICR). El ICF compara el número efectivo de salidas de buses de cada servicio en un período, con el número de salidas programadas. El ICR mide la variabilidad de los intervalos entre buses, en el punto de inicio de cada servicio. Se entiende que el desempeño mejora a medida que ambos indicadores se acercan al 100%.

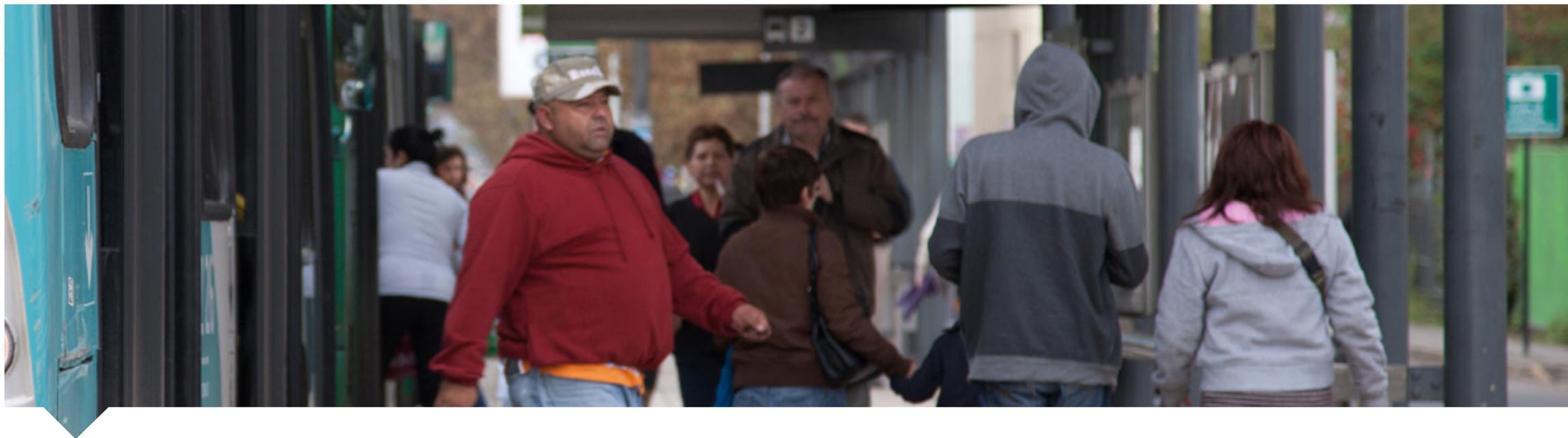
La figura muestra la evolución mensual de los indicadores de cumplimiento de frecuencia y de regularidad promedios del Sistema, desde enero de 2009 hasta diciembre de 2011.



Evolución de los indicadores de cumplimiento de frecuencia (ICF) y regularidad (ICR)

Promedio del Sistema





Indicadores de cumplimiento de frecuencia (ICF) y de regularidad (ICR), por Unidad de Negocio en diciembre 2011

| Unidad de Negocio | ICF | ICR |
|--|--------------|--------------|
| Zona B (RedBus S.A.) | 93,0% | 92,9% |
| Zona C (Redbus Urbano S.A.) | 94,2% | 91,4% |
| Zona D (STP S.A.) | 93,6% | 93,8% |
| Zona E (Unión del Transporte S.A.) | 84,8% | 90,9% |
| Zona F (STP S.A.) | 94,8% | 92,7% |
| Zona G (Las Araucarias S.A.) | 87,9% | 91,1% |
| Zona I (Comercial Nuevo Milenio S.A.) | 95,5% | 95,2% |
| Zona J (Comercial Nuevo Milenio S.A.) | 92,8% | 90,5% |
| Troncal 1 (Inversiones Alsacia S.A.) | 93,2% | 77,0% |
| Troncal 2 (SuBus Chile S.A.) | 93,4% | 72,2% |
| Troncal 3 (Buses Vule S.A.) | 93,1% | 90,7% |
| Troncal 4 (Express de Santiago Uno S.A.) | 85,4% | 70,7% |
| Troncal 5 (Buses Metropolitana S.A.) | 98,9% | 94,7% |
| Promedio del Sistema | 92,4% | 88,0% |

Tiempos de viaje y tiempos de espera

La CGTS realiza periódicamente mediciones de tiempos de espera y tiempos de viaje con el fin de monitorear el desempeño del Sistema y tomar las acciones correctivas pertinentes.

Los tiempos de espera se miden en un conjunto fijo de 15 paraderos y corresponden a los minutos que debe esperar un usuario en la parada en una etapa del viaje. Los tiempos

de viaje se miden entre 27 puntos diferentes de origen y destino de viaje, y representan el tiempo que demora un usuario desde su origen a su destino, considerando todas las etapas intermedias del viaje (caminata al paradero, espera en el primer paradero, caminata desde el paradero de bajada al destino final y, cuando es necesario, tiempo de caminata y espera en transbordos).

Los resultados obtenidos no representan los tiempos promedio de viaje y espera de los usuarios del Sistema y sólo se utilizan para monitorear sus tendencias.

Evolución de tiempos de espera y tiempos de viaje

| Año | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|--|------|------|------|------|------|
| Tiempo de espera en punta mañana (min) | 4,8 | 3,4 | 3,2 | 3,5 | 4,0 |
| Tiempo de espera en punta tarde (min) | 5,4 | 4,9 | 3,6 | 3,1 | 4,1 |
| Tiempo de viaje en punta mañana (min) | 50,1 | 45,4 | 45,4 | 48,2 | 48,6 |
| Tiempo de viaje en punta tarde (min) | 52,9 | 47,2 | 48,0 | 50,8 | 49,5 |

Fuente: "Elaboración de Indicadores de Desempeño del Sistema de Transporte Público de Santiago", DICTUC.

Infraestructura



La infraestructura asociada al Sistema de Transporte Público de Santiago ha tenido como principal foco mejorar la experiencia de viaje de los usuarios del Sistema.

El Plan Maestro de Infraestructura de Transporte Público (PMITP) incluye las obras a ejecutar en el corto, mediano y largo plazo, que buscan mejorar los indicadores operacionales del Sistema de Transporte Público.

Para ello, el PMITP considera los siguientes elementos de infraestructura para hacer el viaje más amable:

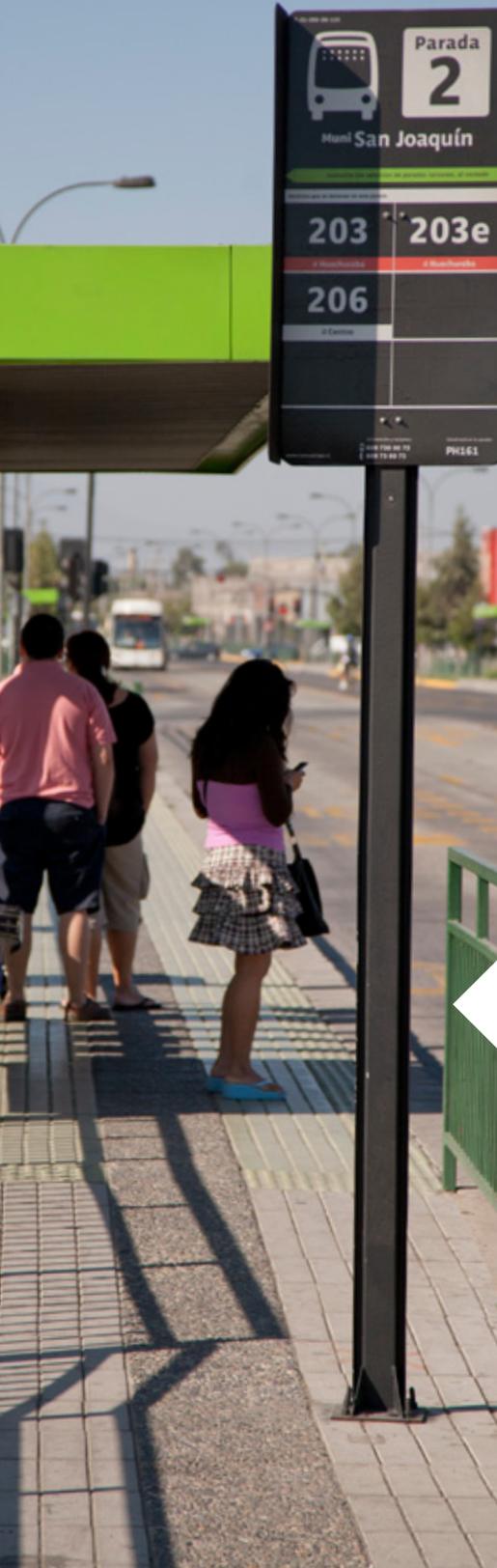
Paraderos con refugio, el primer contacto de los usuarios con el Sistema, que permiten que la espera se realice en condiciones más confortables.

Zonas pagas (zona de pago extra vehicular), que ayudan a agilizar el ingreso de pasajeros a los buses, al permitir abordar por todas las puertas.

Estaciones de transbordo, que facilitan la transferencia entre distintos servicios de buses y entre buses y Metro, y las estaciones de intercambio modal, que facilitan el intercambio entre servicios del Transantiago y otros modos de transporte.

Infraestructura vial como vías exclusivas, pistas sólo bus y vías segregadas, que buscan asegurar la reducción de tiempos de viaje y mejorar la regularidad de los servicios y el desempeño de los buses.

Todas estas obras han sido contempladas en un Plan Maestro, de acuerdo a lo establecido en la Ley N°20.378, que crea un subsidio nacional para el transporte público de pasajeros.

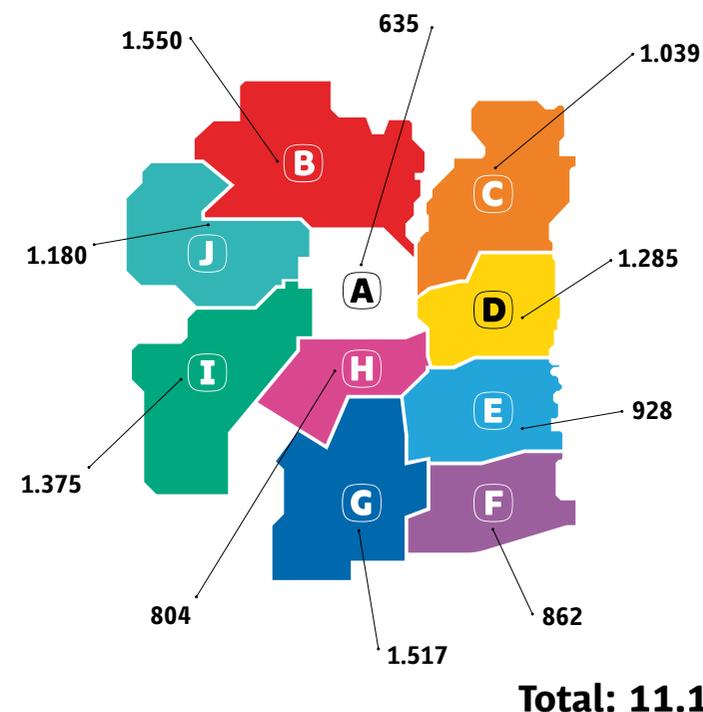


2011 paraderos *CON* refugio 9.050
 paraderos *SIN* refugio 2.125
Total: 11.175

2010 paraderos *CON* refugio 8.760
 paraderos *SIN* refugio 2.049
Total: 10.809

2009 paraderos *CON* refugio 7.769
 paraderos *SIN* refugio 2.723
Total: 10.492

Paraderos de transporte público por zona



PARADEROS

Un paradero corresponde al espacio físico de espera del usuario. Es la conexión entre los usuarios y los servicios de buses del Sistema y, en consecuencia, es un componente importante de la calidad del servicio que se otorga. Los elementos que lo conforman son la señal de parada, el andén y, en muchos casos, un refugio o techumbre para proteger del sol y la lluvia, cuya instalación está condicionada por el espacio disponible en la acera.

Todos los paraderos deben contar como mínimo con una señal que informe los servicios que se detienen en ese lugar. Estas piezas informativas

sufren un alto grado de vandalismo, lo que obliga a su constante mantención y reposición.

A diciembre de 2011 había 11.175 paraderos. De ellos, el 82,6% eran administrados por Transantiago, un 1,9% estaban entregados en concesión a privados (36 estaciones de transbordo que agrupan 212 refugios) y el 15,5% restante era administrado por municipios (principalmente aquellos emplazados en el centro y la zona oriente de la ciudad). Además, el 81% del total de paraderos del Sistema contaba con un refugio instalado.

Paraderos por tipo de administración

| Categoría | Administración | Total | Participación porcentual |
|--|-------------------|---------------|--------------------------|
| Paradero con refugio simple | Municipal | 1.737 | 15,5% |
| | Transantiago | 7.101 | 63,6% |
| Paradero con refugio- Estación de transbordo | Concesión privada | 212 | 1,9% |
| Paraderos sin refugio | Transantiago | 2.125 | 19,0% |
| Total paraderos | | 11.175 | 100,0% |

ESTACIONES DE TRANSBORDO

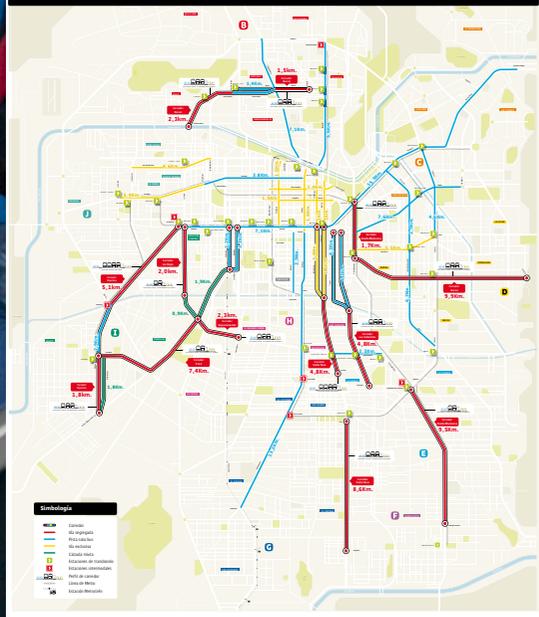
En su origen, Transantiago impulsó una estructura de recorridos basada en un esquema troncal-alimentador. Si bien este esquema ha tendido a reducirse eliminando los transbordos innecesarios y disponiendo servicios más directos para los usuarios, un porcentaje importante de viajes se realizan con al menos un transbordo. Ello hace indispensable contar con infraestructura que facilite el paso de los usuarios de un servicio a otro.

Las estaciones de transbordo son un sistema integrado de andenes emplazados en la vía pública, que incluyen las facilidades peatonales necesarias para hacer más expedito y seguro el

desplazamiento de las personas. Su principal objetivo es permitir el intercambio de pasajeros provenientes de las distintas líneas de buses y de otros modos de transporte.

A fines de 2011 el Sistema disponía de 36 estaciones de transbordo (ET) distribuidas en 13 comunas de Santiago. Una de ellas fue construida por el SERVIU y la construcción y operación del resto fue entregada en concesión a privados por parte de la Unidad de Concesiones del Ministerio de Obras Públicas. Los concesionarios privados son responsables de mantener un adecuado nivel de servicio en esta infraestructura.

Red de Infraestructura de Buses del Sistema de Transporte Público

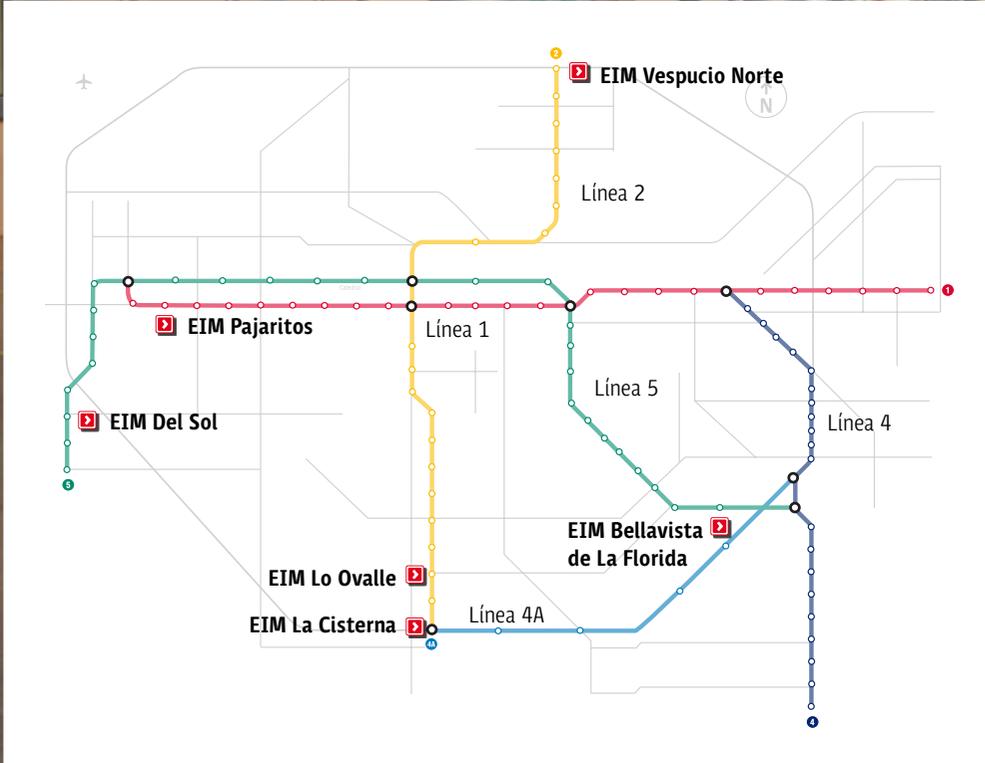


ZONAS PAGAS

Las zonas pagas o zonas de pago extra vehicular son paradas en las cuales es posible delimitar un área de espera, en cuyos accesos se instalan validadores. El usuario paga el pasaje al ingresar a la zona paga, antes de abordar el bus, lo que permite agilizar la subida de los pasajeros, al posibilitar el ingreso por todas las puertas. Adicionalmente, las zonas pagas contribuyen a disminuir sustancialmente la evasión en el pago del pasaje.

Al final de 2011 existían 127 zonas pagas en paradas con alta afluencia de pasajeros.





ESTACIONES DE INTERCAMBIO MODAL

Una Estación de Intercambio Modal (EIM) es una infraestructura que permite el transbordo de pasajeros entre distintos modos de transporte: Metro, buses urbanos, buses rurales e interurbanos, taxis, taxis colectivos y/o autos.

A fines de 2011 existían 6 EIM en el Sistema, cinco de las cuales eran administradas por Metro S.A. y una (EIM de La Cisterna) era una concesión entregada por el Ministerio de Obras Públicas a

una empresa privada. Todas ellas están ubicadas junto a estaciones de Metro y disponen de locales comerciales y servicios para los usuarios y dependencias para soporte administrativo.

Durante 2011, un promedio diario de 260 mil usuarios hicieron uso de esta infraestructura.

| EIM | Administración | Promedio de pasajeros - día | Conexiones a servicios | Salidas de buses (promedio día laboral) | Infraestructura |
|--------------------------|--|-----------------------------|--|---|---|
| La Cisterna | Sociedad Concesionaria Intermodal La Cisterna S.A. | 126.271 | Buses Transantiago Metro (Líneas 2 y 4A) | 2.600 | 60.000 m ² construidos 3 subterráneos y 3 pisos sobre nivel de calle 2 plataformas de operación para buses urbanos y 19 andenes para buses urbanos |
| Pajaritos | Metro S.A. | 39.367 | Buses Transantiago Metro (Línea 1) Interurbanos (V región) Rurales (Provincia Melipilla) | 749 | 5.000 m ² de calzadas pavimentadas 2.000 m ² de aceras y 160 m ² de áreas administrativas y de servicio 11 andenes de salida, 4 andenes de llegada y 7 andenes para regulación de frecuencia |
| Lo Ovalle | Metro S.A. | 31.983 | Buses Transantiago Metro (Línea 2) Rurales (Provincia Cordillera y Maipo) | 1.440 | 6.000 m ² construidos 7 andenes con 4 posiciones cada uno 6 oficinas de operación y oficina de administración |
| Vespucio Norte | Metro S.A. | 32.135 | Buses Transantiago Metro (Línea 2) Interurbanos (V Región) Rurales (Provincia Chacabuco) | 707 | 5.420 m ² construidos 9 andenes de salida y 5 andenes para regulación de frecuencia |
| Bellavista de la Florida | Metro S.A. | 30.303 | Buses Transantiago Metro (Línea 5) Interurbanos (V y VI Región) Rurales (Provincia Cordillera y Talagante) | 1.915 | 10.000 m ² construidos 5 andenes con 6 posiciones cada uno 10 oficinas de operación y una oficina de administración |
| Del Sol ⁹ | Metro S.A. | 657 | Interurbanos (V Región) Metro (Línea 5) Rurales (Provincia Melipilla y Talagante) | 61 | 8.500 m ² construidos 13 andenes de salida, una zona de regulación de frecuencia |

9. En 2011, aún no ingresaban buses del Transantiago a la EIM Del Sol.

INFRAESTRUCTURA VIAL EXCLUSIVA PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO

La infraestructura vial exclusiva para los buses garantiza condiciones de operación estables en el largo plazo, ante el constante incremento del parque automotriz y el consiguiente aumento de la congestión vehicular. Contar con vialidad exclusiva permite aumentar la velocidad de desplazamiento de los buses, y con ello mejorar los tiempos de viaje y reducir el tamaño de la flota requerida.

Vías segregadas

Las vías segregadas para buses cumplen la función de separar la calzada para el transporte público del espacio utilizado por los automóviles. En Santiago se han construido 13 vías segregadas, lo que ha permitido a los buses circular a mayores velocidades en comparación con la situación de operación que tendrían de continuar circulando en tráfico mixto. Adicionalmente, cuando el espacio lo permite, las vías segregadas consideran dentro de su construcción la habilitación de ciclovías.

En 2011, el Sistema contaba con un total de 61,7 km de vías segregadas y 47,9 km de ciclovías integradas a dichas obras.

| Corredores | Kms Ciclovías |
|---------------------|---------------|
| Pajaritos Norte | 4,8 |
| Blanco Encalada | 0,9 |
| Grecia | 5,9 |
| Las Industrias | 9,1 |
| Pajaritos Sur Llona | 1,3 |
| Vicuña Mackenna Sur | 8,0 |
| Pedro Aguirre Cerda | 9,5 |
| Santa Rosa Sur | 5,7 |
| Dorsal | 2,7 |
| Total | 47,9 |

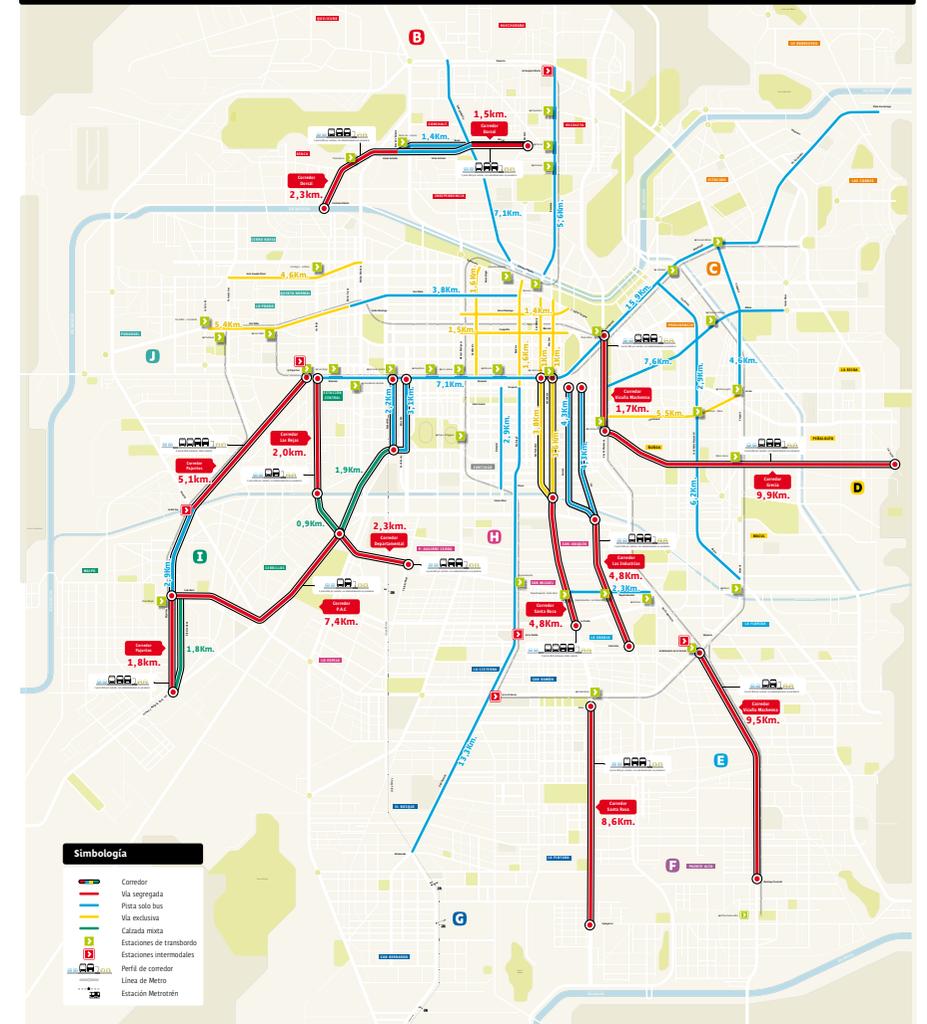
Vías exclusivas

Las vías exclusivas son un conjunto de calles cuyo uso, en ciertos períodos del día, está destinado únicamente a la circulación de vehículos de transporte público (buses, taxis y taxis colectivos). Al año 2011, Transantiago contaba con un total de 31 km de este tipo de infraestructura en las principales vías de la ciudad.

Pistas sólo bus

Las pistas sólo bus son pistas demarcadas para uso exclusivo de buses de transporte público urbano. Éstas operan en todo horario y tradicionalmente se han identificado por la demarcación amarilla, tachones o tachas y la señalética que lo indica. A finales de 2011, se habían implementado 119,3 km de pistas sólo bus en los principales ejes de la ciudad.

Red de Infraestructura de Buses del Sistema de Transporte Público



Vías segregadas

61,7 km

Vías exclusivas

31 km

Pistas sólo bus

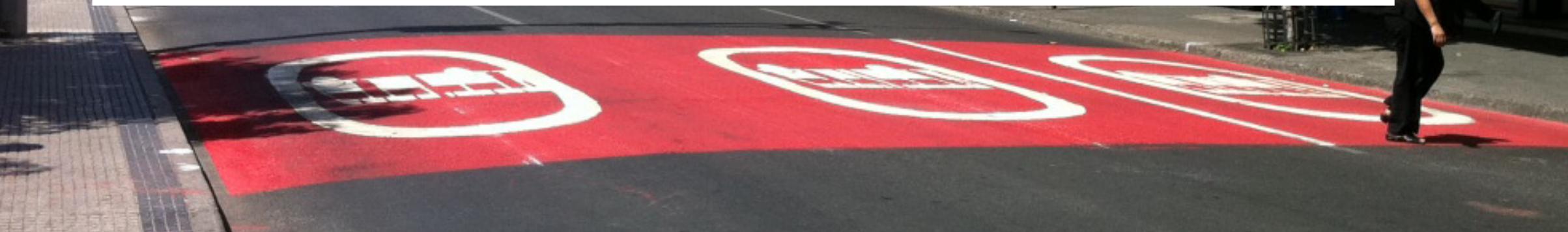
119,3 km

MEDIDAS DE GESTIÓN: DEMARCACIÓN VIAL Y CÁMARAS DE FISCALIZACIÓN

Una innovadora medida de gestión de tránsito para el transporte público es la implementación de demarcación de color en las vías exclusivas y pistas sólo bus. Los conductores de vehículos privados que usan este tipo de infraestructura pueden ver en el pavimento la figura de un bus sobre una pigmentación roja, fácil de identificar.

La fiscalización del ingreso de vehículos privados a estas vías o pistas puede ser reforzada a través de un sistema de control automatizado que permite detectar, mediante fotografías, las patentes de los vehículos particulares que circulan por ellas. Aquellos automovilistas sorprendidos circulando por más de 2 puntos de control consecutivos son infraccionados.

En 2011 se instalaron 110 cámaras fijas y 4 puntos móviles de 3 cámaras cada uno, exclusivamente para el monitoreo del funcionamiento de estas vías.



DESARROLLO DE PROYECTOS Y OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN 2011

Comenzó la construcción del Corredor de Transporte Público Departamental Oriente, entre Vicuña Mackenna y Av. Tobalaba (4,8 km), que beneficiará a los usuarios de las comunas de Macul, Peñalolén y La Florida.

Entraron en operación 4 nuevas zonas pagas: La Moneda, Santa Lucía, Plaza Renca y Escuela Militar.

Se instalaron 329 paraderos con refugio y se realizó mantenimiento a los paraderos existentes.

Se ejecutaron obras de pavimentación en una extensión de 1,5 km para desvíos de tránsito, producto de la implementación del Corredor Anillo Intermedio Tramo 1, Las Violetas - Nueva Imperial.

Se inició el proceso de expropiaciones a lo largo de 1,2 km de los futuros corredores Anillo Intermedio Tramo 1 y Departamental Poniente, entre Clotario Blest y la Ruta 5.

Se ejecutaron obras de mantención en los corredores Vicuña Mackenna Sur, Pajaritos, Las Industrias, Dorsal y Pedro Aguirre Cerda.

Se ejecutaron obras de conservación de pavimento en diversos ejes viales utilizados por los buses de Transantiago, con una inversión aproximada de \$17.000 millones.

Se ejecutaron los proyectos de mejoramiento de Gran Avenida con Américo Vespucio (La Cisterna) y Parque Central (Maipú), recuperando la demarcación de las pistas de buses y la señalización e instalación de vallas peatonales, y mejorando los andenes y la infraestructura de los refugios en esas arterias.

Se ejecutaron obras de pavimentación y paisajismo en el corredor de Av. Grecia.

Se iniciaron los estudios de ingeniería de los proyectos viales de Manuel Antonio Matta (Quilicura), Rinconada de Maipú, Irrazával, Vicuña Mackenna Norte y Gran Avenida Norte.

SERVIU inició el desarrollo de la ingeniería del corredor de transporte público Santa Rosa Sur Extensión y finalizó el estudio de ingeniería del corredor Dorsal.

Gran Avenida con Américo Vespucio



Antes



Después

Parque Central (Maipú)



Antes



Después



PLAN MAESTRO DE INFRAESTRUCTURA PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO 2011-2015

Durante 2010 se diseñó un nuevo Plan Maestro de Infraestructura para el Transporte Público para el período 2011-2015, el que fue aprobado por el Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la ciudad de Santiago¹⁰ el 29 de agosto de 2011 mediante Resolución Exenta N°1963. Este plan busca solucionar los problemas de circulación de los buses, a través de una mayor inversión en mantención y calidad de las obras, el uso de tecnología más avanzada para la fiscalización y medidas de gestión de tránsito en distintos ejes.

El plan se estructura en base a tres programas:

1. Paraderos, zonas pagas y estaciones de transbordo.

Este programa busca elevar el estándar y conservar y construir infraestructura en

puntos de subidas, bajadas y transbordos de pasajeros. Se contempla mejorar y mantener 7.000 paraderos y 100 zonas pagas, entregando en concesión la mantención de dicha infraestructura, y construir 350 nuevos paraderos, mejorar 35 estaciones de transbordo existentes y construir y mantener 10 nuevas estaciones de transbordo.

2. Medidas de gestión y conservación vial.

Este programa está orientado a mejorar la gestión de tránsito y la conservación de pavimentos en una red vial prioritaria para la circulación de buses. Incluye medidas de conservación y mejoramiento de la demarcación, señalética y fiscalización, y ampliación de la red de transporte público. El plan proyecta instalar 700 cámaras de fiscalización en vías

exclusivas y pistas sólo bus. Además, considera la conservación de pavimentos en gran parte de esta red y el rediseño geométrico de las intersecciones más conflictivas en términos de operación de buses y seguridad de peatones.

3. Corredores de buses, calzadas mixtas con medidas de gestión y conexiones viales.

Este programa tiene como objetivo construir infraestructura vial de apoyo a la circulación de buses. Los proyectos en cartera plantean la construcción de 102 kilómetros de infraestructura, distinguiéndose tres grupos dependiendo del tipo de solución a aplicar:

a. Corredores de buses que apuntan a completar o extender vías segregadas ya existentes, así como a construir vías segregadas en otros ejes

con alto flujo de buses y que experimentan bajas velocidades de circulación.

b. Consolidación de calzadas mixtas (para circulación de transporte público y vehículos privados) con la aplicación de medidas de gestión. Estos proyectos apuntan a ejes con un flujo importante de buses, que actualmente tienen un perfil heterogéneo y además en muchos casos el ancho de faja no permite proyectar una vía segregada.

c. Ejes para los cuales se estudiará el tipo de proyecto que mejor se ajuste al espacio disponible.

La ejecución de los estudios, expropiaciones y obras estarán a cargo del Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU), del Ministerio de

Obras Públicas, a través de la Coordinación de Concesiones y de la Dirección de Vialidad, y del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

¹⁰. Integrado por los ministros de Hacienda, Obras Públicas, Vivienda y Urbanismo, Desarrollo Social, Transportes y Telecomunicaciones y el Intendente de la Región Metropolitana.

Relación con la comunidad

Resulta clave entender y atender no sólo las necesidades de los usuarios, sino también las de todos quienes se puedan ver afectados por la operación del Transantiago.

El trabajo de 2011 se focalizó en desarrollar actividades de fidelización, educación, cultura y entretenimiento.

La CGTS trabaja con las Direcciones de Tránsito y Departamentos de Obras Municipales, para recoger sugerencias e inquietudes de sus vecinos respecto de la necesidad de obras de infraestructura y cambios en la operación de los servicios, que permitan mejorar la calidad del servicio ofrecido y disminuir los impactos negativos sobre la comunidad no usuaria del Transantiago.

ACTIVIDADES

REALIZADAS

Entre fines de 2010 e inicios de 2011, se realizaron una serie de Jornadas de Diálogos Participativos, organizadas en conjunto con la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General de Gobierno. A través de una metodología de trabajo grupal, dirigentes de la sociedad civil de distintas

comunas de Santiago expresaron su visión y demandas relacionadas con el Transporte Público de Santiago. Éstas fueron consideradas en el diseño de mejoras del Sistema durante la confección de los nuevos contratos.

Asimismo, se han desarrollado estudios¹¹ enfocados a mejorar la calidad de servicio considerando el componente de participación social. Las opiniones y experiencia de la comunidad respecto del Transantiago se obtiene a través de grupos focales, encuestas o entrevistas directas.

En materia educacional, con el fin de promover buenas prácticas y conductas seguras en paradas y a bordo de los buses, se creó, en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), la campaña preventiva "Vamos Todos en el Mismo Bus" destinada a niños de 7º y 8º básico. La campaña constó de cinco cápsulas de videos educativos y la obra de teatro "Buen Viaje", a cargo de la Compañía de Teatro Laboratorio, entregando recomendaciones sobre el autocuidado y buenas prácticas con un lenguaje cercano y entretenido para los jóvenes. La obra fue presentada en 11 funciones a cerca de 2.230 niños en colegios de las comunas de Recoleta, Cerrillos, Renca, Peñalolén, Maipú, Cerro Navia, La Florida, Santiago y Vitacura.

¹¹. Estudio Etnográfico, Estudio de Actualización del MNG y Accesibilidad.

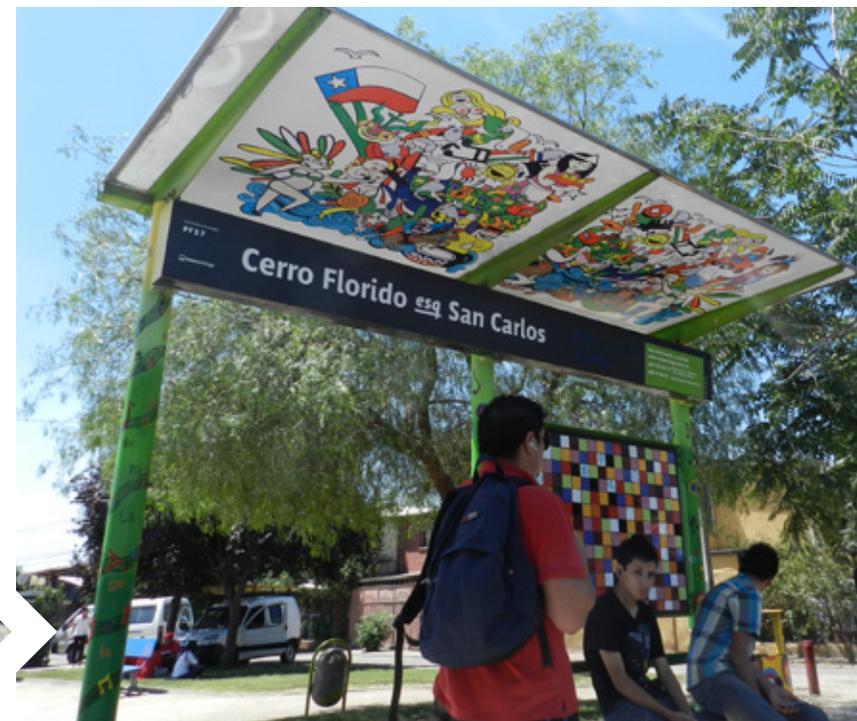


Intervención comunitaria

Es importante para Transantiago crear un sentido de apropiación de todos los elementos del Sistema por parte de los usuarios y la comunidad en general.

En el año 2011 se desarrolló un proyecto piloto de intervención comunitaria con la Junta de Vecinos de la Villa Caleta III de Puente Alto y el apoyo de la ONG Ciudad Color, organización que vincula la promoción del arte y la construcción de identidad local. El proyecto buscaba fomentar el cuidado de los refugios peatonales de la villa y promover el trabajo conjunto y participativo de la comunidad, dando impulso a la identidad y pertenencia territorial de los vecinos.

Transantiago puso a disposición de los vecinos dos refugios durante cinco meses, para que ellos los intervinieran con elementos que los identificaran, apoyados por la ejecución de talleres con jóvenes, niños y adultos. En estos espacios se diseñaron los murales que luego se aplicaron sobre los paraderos, utilizando la técnica del mosaico.



Acercamiento a la cultura

Un aspecto relevante para lograr una mayor cercanía con la comunidad fue generar iniciativas que permitieran acercar a los usuarios a diferentes manifestaciones culturales y artísticas de la ciudad.

En mayo de 2011, en el Día del Patrimonio Cultural, se inauguró el servicio 122 denominado **Circuito Cultural**, diseñado especialmente para recorrer los hitos más relevantes del patrimonio cultural de la ciudad. Este proyecto contó con el apoyo del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes y la empresa concesionaria Inversiones Alsacia S.A., que opera el servicio.

El Circuito Cultural permite unir, en un único recorrido con 18 paradas, más de un centenar de puntos de interés histórico y cultural. El servicio funciona todos los domingos y festivos de 10:00 a 18:30 horas. Quienes usan este recorrido reciben a bordo del bus una pulsera distintiva que les permite, durante ese día, subir y bajar del recorrido las veces que quieran, sin pagar nuevamente. Los estudiantes pagan tarifa escolar y los niños menores de 12 años viajan gratis.

Como una manera de complementar el viaje en el Circuito Cultural, se creó el **Club de Viajeros**

de Transantiago. Con el comprobante de carga de su tarjeta bip!, el usuario accede a interesantes descuentos en teatros, museos, cines, zoológicos, centros culturales y otros. En 2011 se sumaron a este programa 16 instituciones.

Otro aspecto fundamental durante el año fue la ejecución de 67 planes especiales de operación, que permitieron acercar a los santiaguinos a eventos masivos como festivales, conciertos, partidos de fútbol de alta afluencia y festividades religiosas, disponiendo de una mayor oferta de buses, al reforzar servicios existentes y crear otros que permitieran a los usuarios acceder a dichos eventos.

De igual forma, con el fin de mejorar la experiencia de viaje de los pasajeros, se instalaron televisores en 25 paraderos de alta afluencia para seguir a la Selección Chilena de Fútbol durante su participación en la Copa América 2011. Ello se hizo con el apoyo financiero de las empresas concesionarias de buses.

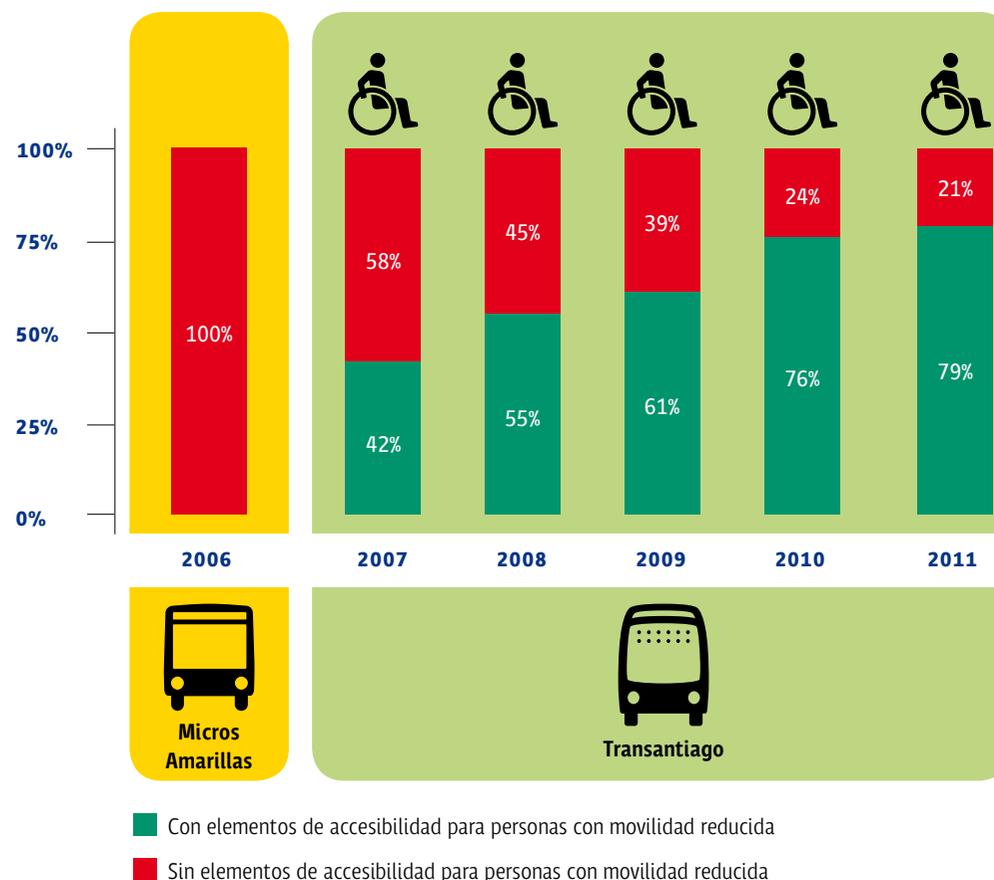


COMPROMISO CON LA ACCESIBILIDAD

La incorporación masiva de buses con piso bajo e infraestructura que agrega elementos de accesibilidad, ha resultado un avance importante para la movilidad de usuarios con dificultad de desplazamiento. Este ha sido uno de los aspectos mejor valorados por los usuarios de Transantiago.

La puesta en marcha de Transantiago exigió a las empresas concesionarias elevar el estándar de accesibilidad de los vehículos. A fines del año 2011, un 79% de los buses contaba con elementos de accesibilidad, en comparación con el 42% de 2007. Entre estos elementos están el piso bajo, espacio y rampas de acceso para sillas de ruedas, señalización braille, timbres y validador con luz y sonido, impedimento de circular con puertas abiertas y sistema de arrodillamiento (kneeling).

Porcentaje de buses con elementos de accesibilidad para personas con movilidad reducida





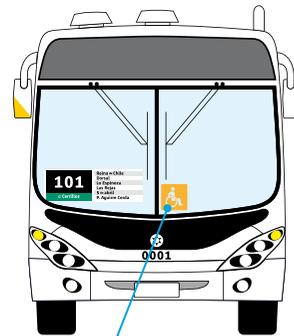
La construcción de infraestructura para el Transantiago también incluyó en el diseño el mejoramiento de los estándares de accesibilidad. En 2011, el 100% de los paraderos existentes en vías segregadas y estaciones de transbordo tenía pisos guías para personas con discapacidad visual y rampas de acceso a nivel de los buses para personas con movilidad reducida. En los últimos dos años, se han incorporado elementos de accesibilidad al resto de los refugios del Sistema. A fines del año 2011, el 4,9% de los paraderos cumplía los estándares de accesibilidad universal.

Metro, por su parte, disponía en 2011 de un 71% de la red con acceso especial para discapacitados, con 203 ascensores en 66 estaciones y 11 estaciones con salva escaleras.

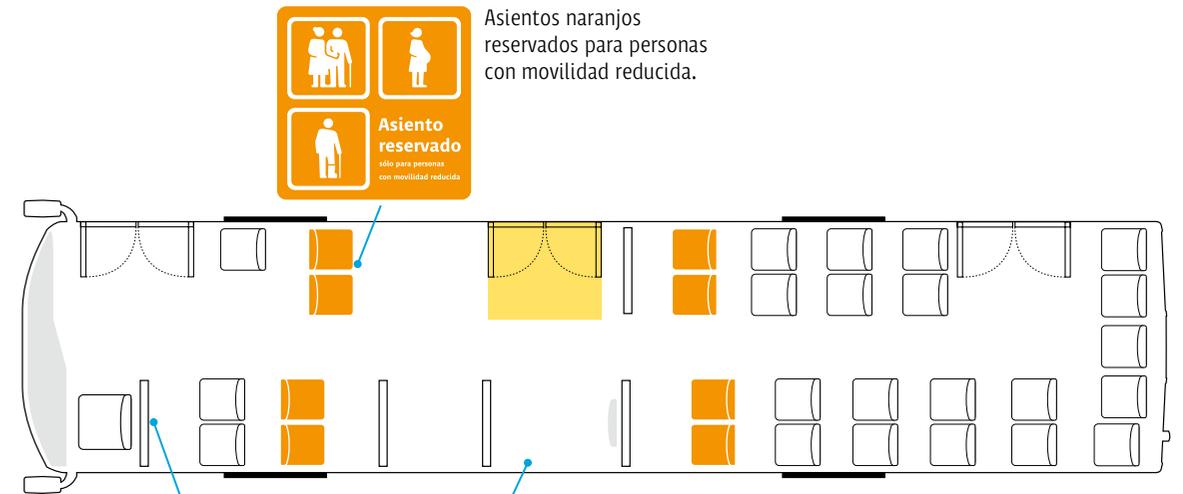
En 2011 también se incorporó señalética especializada a bordo de los buses, como una manera de crear conciencia en los usuarios de la importancia del respeto a los espacios preferenciales para personas con movilidad reducida.

En la misma línea, durante 2011, la CGTS en conjunto con el Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, diseñó y distribuyó

entre los usuarios un **Manual de Buen Trato**, el que entrega información sobre los elementos de accesibilidad en el transporte público y la correcta utilización y mantención de los dispositivos disponibles, con el fin de promover las buenas prácticas hacia las personas con movilidad reducida.



Adhesivo en el parabrisas que indica que el bus posee elementos de accesibilidad para personas con movilidad reducida.



Asientos naranjos reservados para personas con movilidad reducida.



Adhesivo que autoriza el ingreso de perros guías a los buses.



Espacio reservado para sillas de ruedas.

BENEFICIOS PARA LA COMUNIDAD

El transporte público es determinante en la economía y en el desarrollo de las actividades que se realizan en nuestra ciudad, y la puesta en marcha de Transantiago generó una serie de beneficios: disminución de los accidentes de tránsito en los que se ven involucrados buses de la locomoción colectiva, reducción de la delincuencia a bordo de los buses, producto del nuevo sistema de acceso que eliminó el pago en dinero, y reducción del aporte del transporte público a la contaminación de Santiago¹², tanto referido a contaminantes atmosféricos como a ruido, entre otros.

Reducción de accidentes

En materia de accidentes, entre los años 2006 y 2011 la tasa de accidentes por bus cayó en un 41% y el número de siniestros se redujo en un 55% (3.506 accidentes). Si bien la tasa de fallecidos por bus se mantuvo, la tasa de lesionados se redujo en un 37%.

12. Este tema se aborda más adelante en el informe.

| | Año 2006 | Año 2011 | Tasa por bus 2006 | Tasa por bus 2011 |
|------------------|----------|----------|-------------------|-------------------|
| Nº de buses | 7.974 | 6.165 | | |
| Nº de accidentes | 6.366 | 2.860 | 0,80 | 0,46 |
| Nº de fallecidos | 112 | 71 | 0,01 | 0,01 |
| Nº de lesionados | 4.409 | 2.121 | 0,55 | 0,34 |

Fuente: CONASET: Estadística de accidentabilidad. Buses de locomoción colectiva involucrados en accidentes. http://www.conaset.cl/conaset_web/contenido.php?id=73.



Disminución de la delincuencia en buses

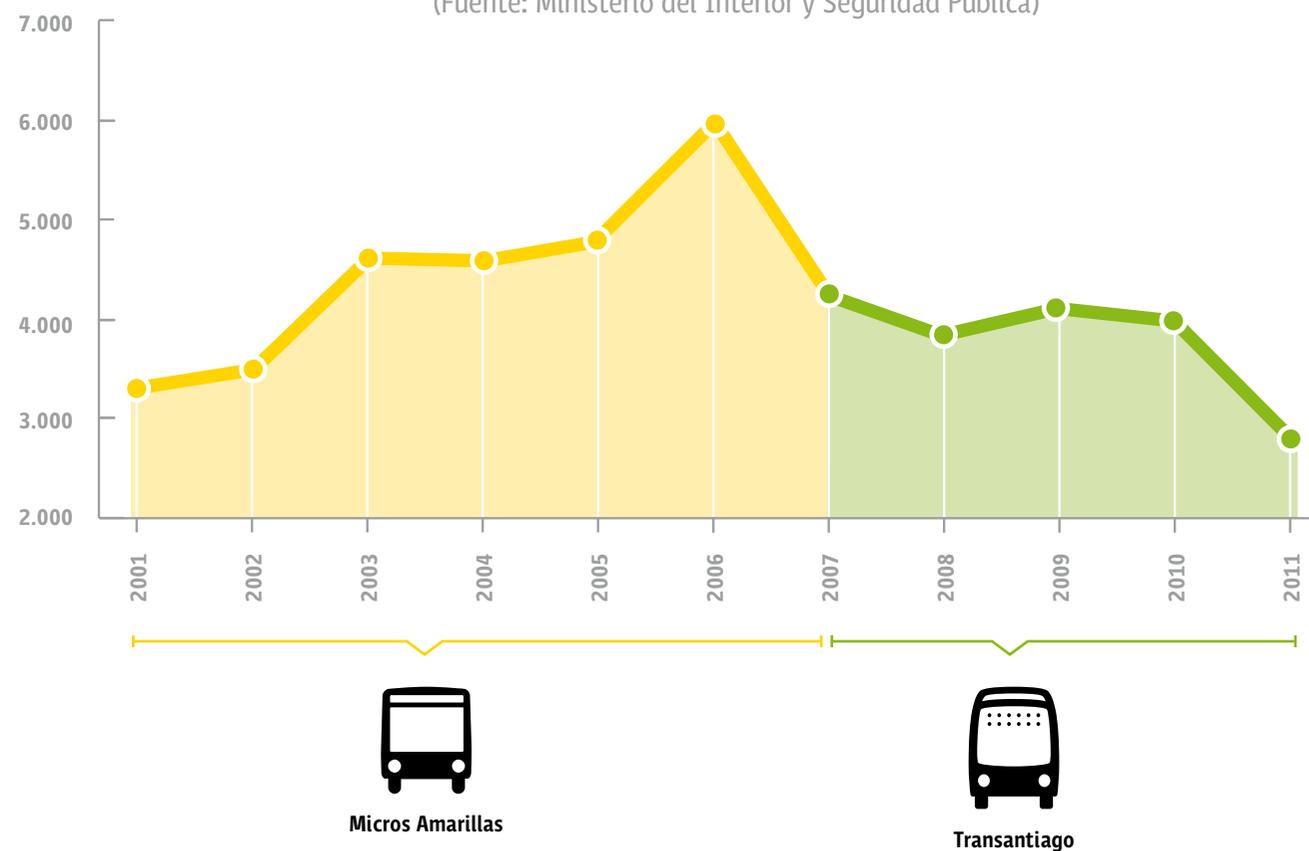
En el período 2006–2011 se registró una disminución de un 54,7% en el número de asaltos y agresiones (de 5.719 a 2.590)¹³, tanto a conductores como a pasajeros.

En términos de delitos por bus, esta tasa cayó en un 41%, lo que se explica en gran medida por la eliminación de dinero en los buses, producto del nuevo sistema de acceso con tarjeta sin contacto.

13. Robo con violencia o intimidación, robo por sorpresa, robo de vehículo motorizado, robo de objetos de o desde vehículo, robo en lugar habitado, robo en lugar no habitado, otros robos con fuerza, abigeato, hurtos, lesiones, homicidios, violaciones.

Delitos a bordo de vehículos de locomoción colectiva, 2001– 2011

(Fuente: Ministerio del Interior y Seguridad Pública)



Comunicación con el usuario¹⁴



Para el mejor aprovechamiento del Sistema y la optimización de los viajes por parte de los usuarios, es de vital importancia disponer de canales que puedan recoger sus opiniones y entregar información que les permita aprender a usar el Sistema y conocer los cambios que vayan ocurriendo en el tiempo.

La recolección de información y recepción de las inquietudes de los usuarios se lleva a cabo a través de encuestas, grupos focales y la labor que realizan los agentes territoriales de Transantiago.

La entrega de información, por su parte, se hace a través de una serie de canales, como call center, página web, información a bordo de los buses y en puntos de carga de la tarjeta bipl, y la entrega de folletos y volantes, entre otros.

Con el fin de facilitar la comprensión de esta información se diseñó un Manual de Normas Gráficas (MNG), que define y regula las especificaciones para cada pieza gráfica del sistema de transporte, estableciendo criterios de control que aseguren un estándar común en la edición, reproducción e implementación de la información. El MNG cohesiona los actuales códigos e identidad de marca de Transantiago, asegurando un progreso ordenado e integrado de la información de todas las actividades y servicios que se otorgan.

¹⁴. Se exceptúa de esta descripción a Metro de Santiago, pues ellos gestionan la relación con sus clientes de manera directa.



EL DIÁLOGO CON LOS USUARIOS

Nuestra mayor preocupación es ofrecer a los usuarios un nivel de servicio adecuado y uniforme en todo el Sistema. Para ello, es fundamental mantener una comunicación abierta y conocer la percepción y valoración de los usuarios acerca del transporte público, con el fin de ajustar el Sistema a sus necesidades.

La CGTS ha establecido diversos canales de comunicación con los usuarios, con el fin de recibir sus reclamos y sugerencias.

El año 2010 se creó un equipo de investigadores sociales, integrado por sociólogos y antropólogos, denominado “Agentes Territoriales”, que recoge la experiencia y los hábitos de los pasajeros para incorporarlos en las decisiones que involucran cambios de recorridos, frecuencia de los servicios y ubicación de paraderos, entre otros. El trabajo de este equipo se efectúa en terreno con usuarios y organizaciones de base, permitiendo canalizar sus inquietudes y evaluar soluciones a los problemas planteados. De esta forma, a través de reuniones, talleres y diálogos participativos, los requerimientos de los usuarios son considerados en la evaluación de la operación del Sistema por los equipos técnicos de la CGTS, las empresas concesionarias de buses y los municipios.

A esta labor se suman los “Monitores Territoriales e Informativos”, que tienen la misión de informar, orientar, educar, recoger y resolver inquietudes

de los usuarios, y observar el funcionamiento de los servicios. Su trabajo está focalizado en lugares de alta afluencia de público como colegios, establecimientos de educación superior, municipios y hospitales, lo que permite una comunicación directa con los usuarios, asistiéndoles en el uso de los servicios de transporte público.

Como resultado de este trabajo, en 2011 se creó el “Mapa de Puntos Críticos de Transantiago”, el que permitió priorizar, con un mayor nivel de detalle, las zonas que requerían intervenciones urgentes para mejorar aspectos esenciales en la prestación del servicio de transporte público.

Adicionalmente, cada trimestre se realiza un estudio denominado “Tracking de Calidad de Servicio”, cuyo objetivo es medir la percepción de los usuarios acerca de la calidad de servicio del Sistema de Transporte de Público de Santiago y sus canales de información. El estudio utiliza una metodología cuantitativa de diseño muestral probabilístico, aplicando una encuesta telefónica a usuarios frecuentes del Sistema mayores de 13 años.

A continuación, se muestran algunas de las mejoras de Transantiago producto del diálogo con los usuarios.

Mejoras producto del diálogo con los usuarios

Problemática Oferta de transporte

Soluciones o mejoras

- Aumenta la frecuencia del servicio 315e entre Quilicura y Plaza Italia.
- Se crea el nuevo servicio 313e, que circula entre el sector industrial de San Ignacio (Quilicura) y Estación Central, conectando las estaciones Santa Ana y Quinta Normal de Metro.
- Se extiende el servicio 425 hasta Av. Lo Marcoleta.
- Se modifica el trazado del servicio 428 para acceder directamente desde el sur a la plaza de Quilicura.
- Se crea el servicio 435 para conectar sin transbordos Quilicura y Vitacura, por la Autopista Vespucio Norte y Av. Kennedy.

Problemática Oferta de transporte

Soluciones o mejoras

- Se modifica el trazado del servicio B25 para conectar en forma directa los hospitales ubicados en Av. Independencia.

Problemática Estado de la infraestructura

Soluciones o mejoras

- Se reinstalan señales de parada vandalizadas.

Problemática Oferta de transporte

Soluciones o mejoras

- Se amplía el trazado del servicio C22 para acceder sin transbordos desde Escuela Militar a Av. Santa María y Lo Curro.

Problemática Oferta de transporte

Soluciones o mejoras

- Se modifica trazado del servicio 120 por los ejes Brasil, Llanquihue y Manuel Rodríguez, para aumentar la oferta en el sector La Quebrada.
- Se fusionan los servicios 105c y 109 en Estación Central, y se extiende su cobertura en las comunas de Renca y Maipú.

Problemática Frecuencia

Soluciones o mejoras

- Se aumenta la frecuencia del servicio 505, que opera entre Cerro Navia y Peñalolén.

Problemática Necesidad de nueva parada

Soluciones o mejoras

- Se reincorporan las paradas sur y norte en Calle Francia con Independencia, ampliando el número de servicios del eje 201, 202, 223, 308, B25, B14 y B23.

Problemática Oferta de transporte

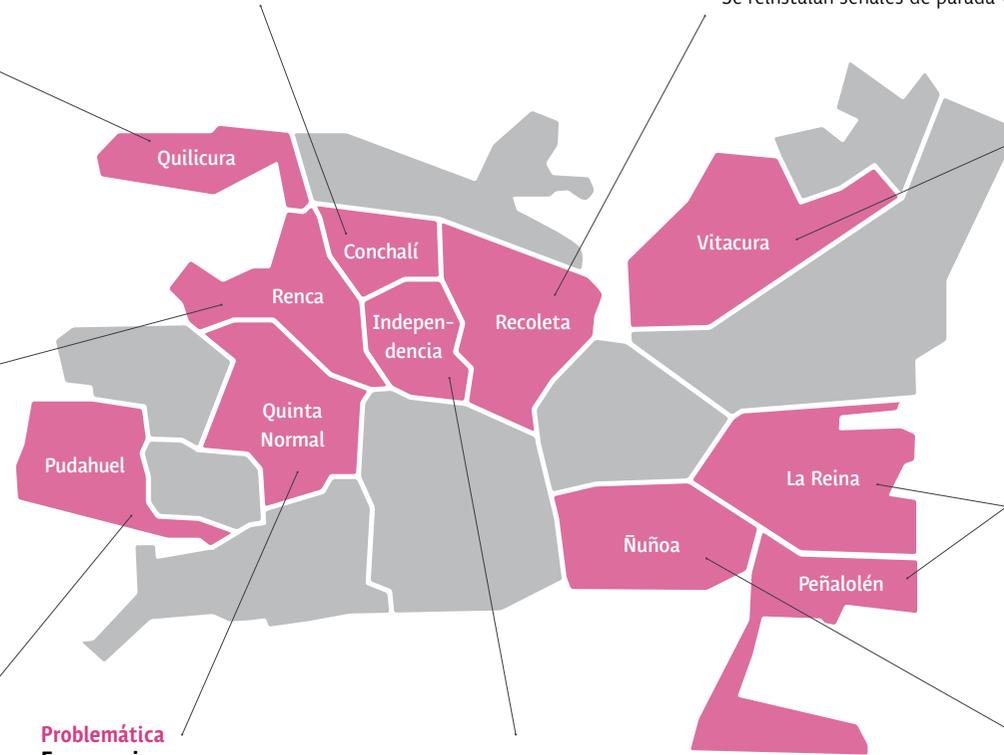
Soluciones o mejoras

- Se crea el servicio D01 para acceder directamente desde Plaza Egaña al barrio industrial de La Reina y al centro cívico de Peñalolén.

Problemática Oferta de transporte

Soluciones o mejoras

- Se modifica el trazado del servicio D12 para conectar en forma directa el sector de Emilia Téllez con la estación Bilbao del Metro.
- Se modifican los trazados de los servicios 422 y 403c, fusionando su recorrido por Alameda, entre Av. San Pablo e Irarrázaval.



Mejoras producto del diálogo con los usuarios

Problemática Necesidad de nueva parada

Soluciones o mejoras

- Se agrega una nueva parada para el servicio 113e en el sector del Supermercado Líder Oeste.

Problemática Oferta de transporte

Soluciones o mejoras

- Se extiende el servicio 111 desde Plaza de Maipú hasta la Ciudad Satélite por el Camino a Melipilla.
- Se aumenta cobertura en Villa El Abra con la modificación de los servicios I04-I04c.
- Se crea el nuevo servicio 118, desde Maipú hasta el Paradero 14 de Vicuña Mackenna.
- Se crea el servicio I22 para mejorar la conexión entre el sector La Farfana y la estación Del Sol de la Línea 5 del Metro.
- Se crea el servicio I20 para conectar la estación Las Parcelas del Metro con el sector El Descanso.
- Se crea el servicio 423 para conectar sin transbordos el eje Segunda Transversal y Alameda.
- Se extiende el servicio 509 hasta Mapocho.
- Se crea el nuevo servicio 506v entre Villa El Abra, la Plaza de Maipú y Av. Matta.

Problemática Necesidad de nueva parada Oferta de transporte

Soluciones o mejoras

- Se instala una parada en la intersección de José M. Delgado con Av. Central, para los servicios 120 y 105.
- Se crea el servicio 125 para disminuir transbordos entre el Centro de Santiago y las comunas de Lo Espejo y Pedro Aguirre Cerda, conectando directamente Alameda y Av. Central.

Problemática Oferta de transporte

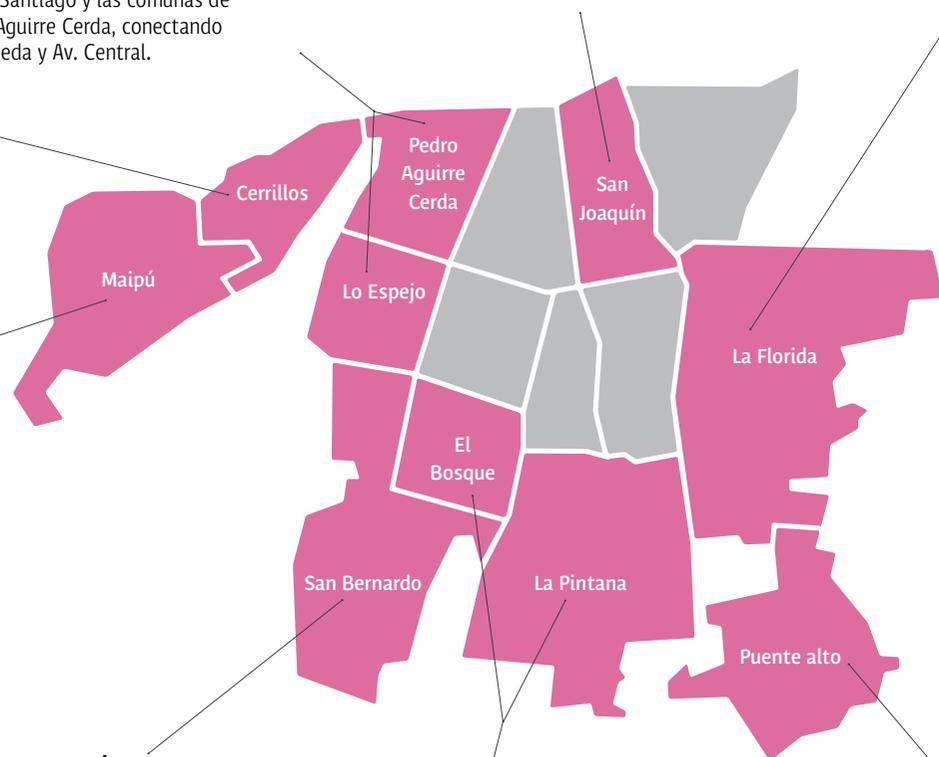
Soluciones o mejoras

- Se extiende el servicio 117 a San Joaquín para mejorar el acceso a la Ciudad Empresarial desde las comunas de San Joaquín, Macul y Providencia.

Problemática Punto de regulación de frecuencia Oferta de transporte Necesidad de nueva parada

Soluciones o mejoras

- Se modifica el trazado de los servicios E06 y E17, con el fin de instalar un punto de regulación de frecuencia con estándar adecuado.
- Se crea el servicio 114 para conectar sin transbordos Av. La Florida con Av. Pedro de Valdivia.
- Se modifica el trazado del servicio 225 por Santa Amalia para conectar con la estación de Metro Vicente Valdés.
- Se modifica el trazado del servicio E12 para dar cobertura a Av. Trinidad entre Vicuña Mackenna y Av. La Florida.
- Se modifica el servicio E16 para que los vecinos de La Florida puedan acceder directamente al Hospital Sótero del Río.
- Se agregan paradas al servicio 222e en Vicuña Mackenna para conectar con el Metro L4.



Problemática Necesidad de nueva parada Oferta de transporte

Soluciones o mejoras

- Se implementa una parada en el sector del Parque Industrial Puerta Sur para el servicio 201e.
- Se agrega una parada al servicio 218e en Metro Gruta de Lourdes.
- Se extiende el servicio G02 hasta la parada de buses interurbanos de Av. Colón.

Problemática Necesidad de nueva parada Oferta de transporte

Soluciones o mejoras

- Se instala una parada para servicios expresos cercano al Campus Antumapu de la Universidad de Chile.
- Se extiende la cobertura del servicio 302 a las comunas de El Bosque y La Pintana.

Problemática Oferta de transporte Conectividad

Soluciones o mejoras

- Se crea el servicio F24 que conecta el sector de Casas Viejas con las estaciones Sótero del Río y Elisa Correa del Metro.
- Se agrega el servicio F22 al Eje San Carlos para llegar a Concha y Toro y a la Línea 4 del Metro.
- Se crea el nuevo recorrido F12c, que une en forma directa las nuevas villas cercanas al acceso sur de Santiago con la Plaza de Puente Alto.
- Se extiende el servicio F20 a las nuevas villas Las Nieves, Pie Andino y San Carlos, y al Consultorio San Alberto.
- Se fusionan los servicios F04 y F16, uniendo en forma directa el sector de la ribera del Río Maipo y la Plaza de Puente Alto.
- Se modifica el trazado del servicio 209 para mejorar el acceso al sector Bajos de Mena.



CANALES DE
ATENCIÓN AL
USUARIO

Transantiago requiere de un sistema de información que acompañe al usuario en todas las etapas del viaje. La CGTS es la encargada de informar y atender los requerimientos de los usuarios y mantener actualizados todos los contenidos que contribuyan a orientar los viajes de las personas.

Los usuarios y la comunidad pueden realizar consultas, sugerencias y reclamos, a través de distintos canales de información y atención:

Call Center de atención telefónica. Veintiséis ejecutivos atienden las 24 horas del día, a través de los números 800 73 00 73 desde la red fija y 600 730 00 73 desde celulares. Por este canal, durante 2011 se recibieron un total de 356.783 llamadas. Las llamadas referidas a la red de comercialización y carga son derivadas al call center que el AFT tiene habilitado para responder las consultas relativas a la carga y post venta de tarjetas bip!.

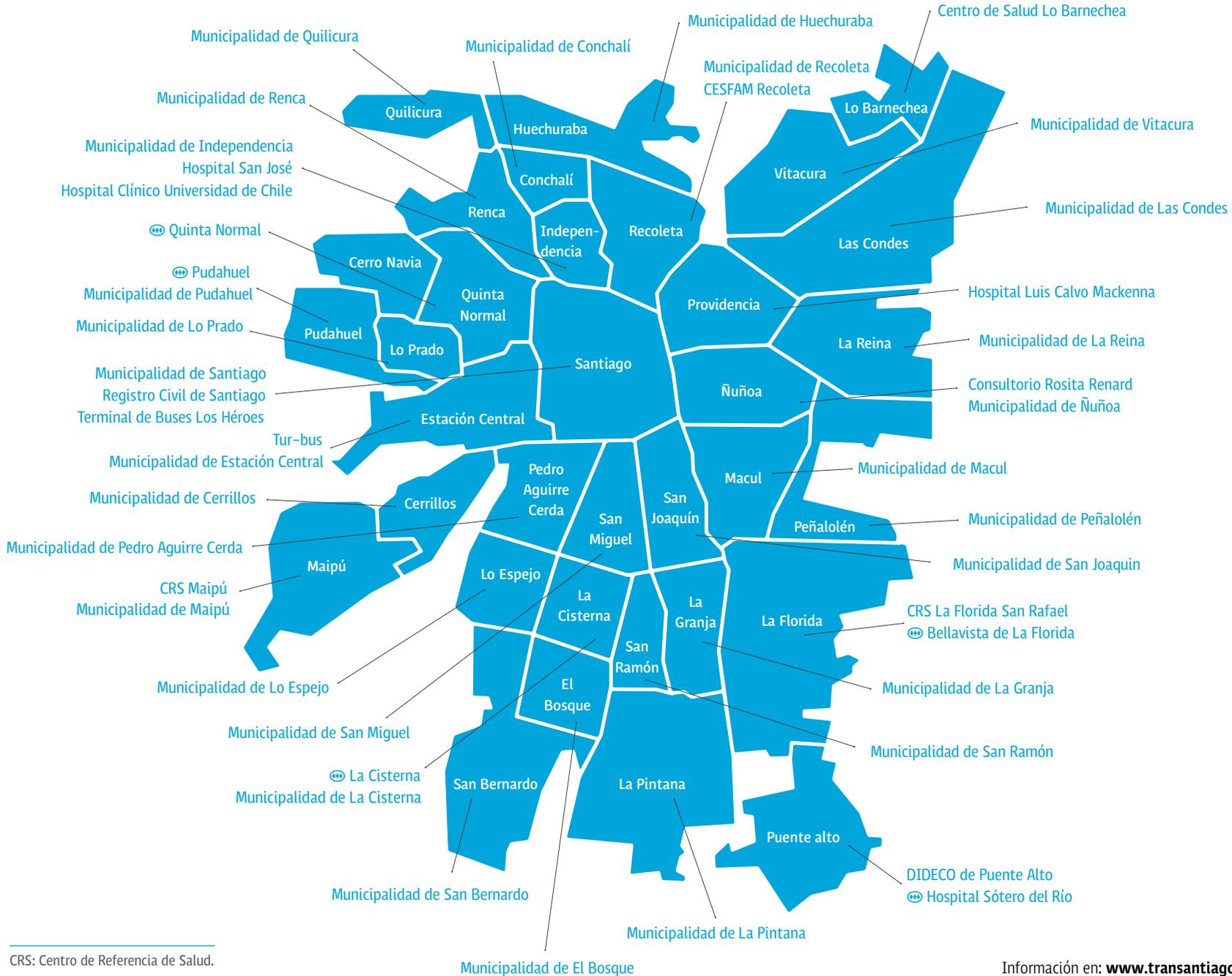
Página web www.transantiago.cl. Dispone de toda la información relacionada con el Sistema.

En ella el usuario puede encontrar los mapas de los servicios, un planificador de viajes, buscar recorridos y paradas habilitadas, y obtener respuesta a preguntas frecuentes acerca de los servicios y el uso de la tarjeta bip!. El usuario se puede informar acerca de las novedades del Sistema, noticias e institucionalidad de Transantiago. La página dispone también de una plataforma de atención en línea donde el usuario puede ingresar consultas, reclamos, denuncias y sugerencias.

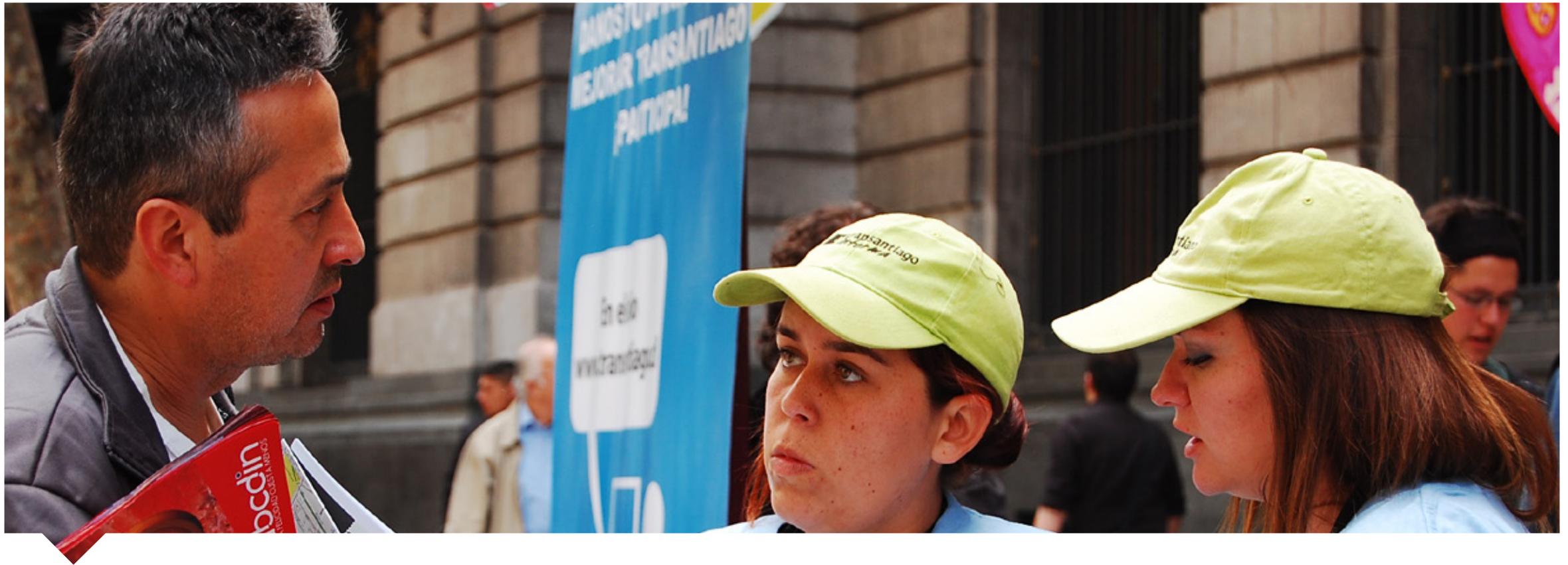
Página web www.tarjetabip.cl. Administrada por el AFT, dispone de toda la información acerca del funcionamiento de la tarjeta bip!, consulta de saldo y movimientos, lugares de carga de la tarjeta, servicio al cliente y otros.

Módulos y stands de atención presencial. Existen 39 módulos y stands ubicados en puntos relevantes de la ciudad. Cada uno de ellos es atendido por un ejecutivo que responde las consultas de los usuarios.

Módulos y stands de atención presencial



CRS: Centro de Referencia de Salud.



A través de los canales mencionados, en 2011 se recibió un total de 195.677 requerimientos de los usuarios. De ellos, el 61% fueron sugerencias, 36% reclamos o denuncias, y 3% consultas.

El 75% de los requerimientos se recibieron a través de la página web de Transantiago, el 18% a través del call center y 8% a través de los módulos de atención.

Todos los requerimientos (reclamos o denuncias, consultas y sugerencias) fueron redirigidos y gestionados a las áreas técnicas de la CGTS (66,2%), a las empresas concesionarias de buses (29,1%) y al AFT (4,7%), para darles solución y respuesta formal (Ver anexo).

Tipo de requerimientos de los usuarios

| | Total | Participación porcentual |
|-----------------------------|---------|--------------------------|
| Sugerencias | 120.153 | 61% |
| Reclamos o Denuncias | 69.627 | 36% |
| Consultas | 5.897 | 3% |
| Total | 195.677 | 100% |

Motivo de los reclamos o denuncias

| | Total | Participación porcentual |
|---|--------|--------------------------|
| Frecuencia de los servicios | 23.411 | 33,62% |
| No se detiene en paradas | 21.172 | 30,41% |
| Conductor (manejo-comportamiento) | 14.906 | 21,41% |
| Problemas con paraderos instalados | 2.946 | 4,23% |
| Otros | 7.192 | 10,33% |
| Total 2011 | 69.627 | 100,0% |

CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN

Para reforzar el trabajo de comunicación con los usuarios se han realizado campañas para informar cambios en la operación, educar a la ciudadanía acerca de la importancia del transporte público y difundir las mejoras que benefician a los usuarios. Para ello, se han utilizado herramientas como la entrega de volantes, instalación de afiches en refugios, estaciones de transbordo y buses, y spots de televisión y radio.

La mayor parte de estas campañas requieren de un reforzamiento en terreno realizado a través de capacitaciones enfocadas a juntas de vecinos, adultos mayores, colegios y liceos, y otros grupos de interés, con el fin de que los usuarios contribuyan a difundir la información.

En las campañas del año 2011 se utilizaron diversas piezas de material informativo impreso:

- ✓ 12.003.210 volantes y trípticos informativos.
- ✓ 2.000.000 mapas generales y específicos.
- ✓ 25.930 afiches al interior y exterior de los buses.
- ✓ 2.340 afiches en refugios y estaciones de transbordo.



A continuación se resumen las principales campañas de información realizadas durante el año 2011.



CLUB DE VIAJEROS TRANSANTIAGO

Los usuarios pueden acceder a precios preferenciales en 16 instituciones entre las que se encuentran cines, teatros, museos, zoológicos y centros culturales de la ciudad, sólo mostrando un comprobante de carga de su tarjeta bip!



PROGRAMAS DE OPERACIÓN

Informar acerca de las modificaciones de recorridos, a través de material informativo y monitores en la calle.



QUE NO TE SAQUEN LA FOTO

Educar a los automovilistas sobre el respeto a las vías exclusivas y pistas sólo bus, informándoles anticipadamente del nuevo sistema de fiscalización automática que comenzaría a operar en enero de 2012. http://www.youtube.com/watch?v=OOBHu_G2MLQ



CIRCUITO CULTURAL

Invitar a los usuarios a utilizar el Circuito Cultural, nuevo servicio que recorre distintas zonas de importancia patrimonial en Santiago todos los domingos y festivos. Los usuarios pueden subir y bajar del bus en este circuito pagando sólo un pasaje.



ACCESIBILIDAD

Promover buenas prácticas de los usuarios hacia las personas con movilidad reducida que utilizan buses, a través de un manual impreso que explica la correcta utilización y mantenimiento de los diversos dispositivos destinados a estas personas.

Enero

CUIDA LO QUE ES TUYO POR MI, POR MI CIUDAD

Educar a los ciudadanos sobre la importancia del transporte público, invitando a los usuarios a cuidar la infraestructura y los buses del Sistema. <http://www.youtube.com/watch?v=FdjNt1ep1Y>

SOAP

Informar acerca de la existencia, cobertura y funcionamiento del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP), que cubre al conductor, pasajeros y terceros involucrados en un accidente de tránsito en el que participen buses del Sistema.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Invitar a los usuarios al proceso de participación ciudadana para recolectar sugerencias que contribuyan a rediseñar el Sistema. La campaña se desarrolló en diciembre de 2010 y enero de 2011 en las 34 comunas que cubre Transantiago, recibiendo cerca de 129.000 sugerencias.

ANTI EVASIÓN

Disminuir la evasión del pago de la tarifa en los buses del Transantiago buscando un cambio de hábito en los usuarios que evaden.

VIAJE DE EMERGENCIA

Informar a los usuarios la disponibilidad del viaje de emergencia que permite realizar un único viaje a cuenta de la próxima carga, cuando no se dispone de saldo suficiente en la tarjeta.

SMS BUS

Informar acerca de la aplicación del servicio de mensajería que permite a todos los usuarios de Transantiago saber a qué hora pasa su bus, a través del envío de mensajes de texto desde su celular.



Diciembre

INFORMACIÓN EN LÍNEA

En la medida que los usuarios poseen más información, actualizada y confiable, pueden tomar mejores decisiones respecto de cómo realizar sus viajes.

Desde junio de 2010 Transantiago dispone del servicio de mensajería de texto "A qué hora llega mi bus" (SMS Bus), que permite a los usuarios obtener información sobre los tiempos estimados de llegada de los buses a su parada¹⁵.

Esta iniciativa, que fue reconocida en el III Encuentro Nacional para el Desarrollo Digital ED 2010, tiene una probabilidad de acierto en las predicciones superior al 93%. A diciembre de 2011 el servicio contaba con 128.581 usuarios enrolados, los cuales enviaron un promedio de 2.112 consultas diarias.

| Mes | Promedio de consultas diarias |
|----------------------|-------------------------------|
| Enero | 2.186 |
| Febrero | 1.626 |
| Marzo | 2.304 |
| Abril | 2.304 |
| Mayo | 2.297 |
| Junio | 2.079 |
| Julio | 1.835 |
| Agosto | 2.071 |
| Septiembre | 2.136 |
| Octubre | 2.200 |
| Noviembre | 2.202 |
| Diciembre | 2.109 |
| Promedio 2011 | 2.122 |

Es destacable la incorporación de diversas aplicaciones de este estilo provistas por desarrolladores privados, que permiten multiplicar las opciones de información para mejorar la calidad del viaje.

| Nombre | Aplicación | Utilidad | Empresa desarrolladora |
|---------------------------------|---|--|------------------------|
| m.ibus | http://m.ibus.cl | Tiempo de llegada del bus | WIQ |
| Twitter de Mapcity | @mapcity | | Mapcity |
| Dónde está la micro | http://itunes.apple.com/cl/app/donde-esta-la-micro/id428835567?mt=8 | | Maxsystems |
| Cuánto le falta al Transantiago | http://itunes.apple.com/cl/app/cuanto-falta/id431174703?mt=8 | | Ondalab |
| Micro | http://micro.memetic.cl/ | | Memetic |
| Paraderos.cl | http://paraderos.cl/ | Búsqueda de Paraderos | Rodrigo Pérez |
| BirdieMaps | https://appworld.blackberry.com/webstore/content/50031 | Planificador de viaje. Tiempo de llegada del bus. Ubicación de puntos bip! Consulta de saldo de la tarjeta bip! | Iván Toledo |

Las redes sociales son un importante canal de información para los usuarios. El año 2011 se crearon una serie de estas herramientas, concebidas para informar en línea sobre desvíos, cambios de servicios y otras noticias que afectan al Sistema. Entre ellas se cuentan la página www.facebook.com/Transantiago, la cuenta @transantiago en Twitter y el canal de YouTube Transantiago TV. A diciembre del 2011, el total aproximado de seguidores en Facebook era de 1.000 personas y Twitter tenía 9.590 seguidores.

15. Para acceder al servicio el usuario debe enrolarse en el Sistema, enviando por una única vez la palabra OK al 1111. Después de su inscripción y cada vez que lo requiera, podrá enviar un mensaje de texto (SMS) al número 1111 con el código que aparece en la señal de parada, más el número del recorrido sobre el que desea consultar. Como respuesta recibirá un mensaje informando los tiempos de espera aproximados para los dos siguientes buses del recorrido consultado.

Avanzando hacia un transporte público de calidad

Acorde con los desafíos impuestos para mejorar la calidad del servicio del transporte público y terminar con las deficiencias históricas de la operación de Transantiago, en abril de 2011, el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, Pedro Pablo Kuczynski, instruyó la creación de un equipo de rediseño del Sistema, abocado exclusivamente a llevar las negociaciones con las empresas concesionarias de buses y el Administrador Financiero de Transantiago. Paralelamente, el directorio del Metro de Santiago aprobó la construcción de las Líneas 3 y 6, que ampliarán la red en 37 km.

Los resultados del trabajo del equipo de rediseño se materializaron en la firma de nuevos contratos con las empresas concesionarias de buses del Sistema. En cuanto al Administrador Financiero de Transantiago, a diciembre de 2011 aún no concluía la negociación.





NUEVO RÉGIMEN CONTRACTUAL PARA EMPRESAS CONCESIONARIAS DE BUSES

Mejorar definitivamente la calidad de servicio del transporte público de Santiago requería de una cirugía mayor. Ese fue el convencimiento al que llegó el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, Pedro Pablo Errázuriz, luego de analizar en profundidad la crítica situación del Transantiago.

Desde los inicios del Sistema, en 2007, se realizaron 17 modificaciones a los contratos con las concesionarias de los servicios de buses, sin que se pudieran incorporar cambios fundamentales en los incentivos que recibían las empresas o modificar, a favor de los usuarios, la estructura de los recorridos y las zonas de exclusión que administraba cada concesionaria.

El reducido campo de acción contractual, sumado a las escasas facultades con que contaba el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, afectaron gravemente la calidad del servicio, dado que el modelo de negocio existente no hacía atractivo para los concesionarios resolver problemas básicos del

Sistema como la detención en paradas o la falta de regularidad y frecuencia, perjudicando el desplazamiento de las personas y aumentando los tiempos de viaje.

Por estas razones era imprescindible modificar en profundidad los contratos, pues de no ser intervenidos en el corto plazo, la crítica situación del Sistema se mantendría hasta las fechas de expiración de los mismos estipuladas para los años 2018 y 2020, generando, además, un aumento del déficit financiero del Sistema y presionando permanentemente el alza de las tarifas, entre otros perjuicios.

Ante este escenario, el Gobierno –a través del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones– asumió la tarea de efectuar una revisión global del Sistema que considerase los aspectos normativos, técnicos, operacionales y financieros, para introducir modificaciones que permitieran el mejoramiento del Sistema de Transporte Público de Santiago.

Tras meses de análisis, el Ministerio concluyó que no sólo era necesario terminar con los contratos vigentes, sino que además era indispensable liberar las restricciones que imponían las bases de licitación del año 2003, rediseñando el Sistema a través de la suscripción de nuevos contratos de concesión.

Los nuevos contratos debían estar orientados principalmente hacia la prestación de un servicio de calidad que se sustentase en, a lo menos:

- (i) una definición clara de los roles que le corresponde a cada parte (Ministerio y concesionario),
- (ii) una relación entre los incentivos de las empresas y el interés de los usuarios (mediante el establecimiento, por ejemplo, de un pago por pasajero transportado que representara una mayor proporción del ingreso del concesionario respecto a los contratos vigentes), y
- (iii) el reconocimiento de que la flexibilidad

de los contratos constituye una importante herramienta para recoger los cambios que los servicios de transporte requieren, tales como aumentos de frecuencia, incrementos de flota, cambios de recorridos, fusión de servicios, entre otros.

El año 2011 traía aparejado, además, el término de los contratos de concesión de las unidades de negocio alimentadoras, programado para octubre de ese año, lo que abría una atractiva oportunidad para cambiar las condiciones de regulación a todas las empresas del Sistema. Dado que el 65% de los servicios era operado por las empresas troncales, haber licitado sólo los alimentadores no habría producido cambios profundos en el transporte público, como los que se requerían para mejorar la calidad del servicio a los usuarios.

Con esta convicción y gracias a la promulgación de la Ley N°20.504 en marzo de 2011, fue posible otorgar mayores atribuciones al Ministerio, lo que posibilitó poner término

anticipado a los contratos con las empresas concesionarias de las unidades troncales y suscribir nuevos contratos de concesión.

De no haberse realizado esta renegociación de contratos, las posibilidades de mejorar la calidad del servicio en el corto plazo eran escasas, pues se mantenía el Sistema en un statu quo hasta el 2020 o se compraban los contratos a todos los concesionarios de las unidades de negocio troncales, llamando a una nueva licitación en un plazo mínimo de 18 meses. Este último camino sólo llevaba a la generación de un nuevo Big Bang en el transporte público, con los costos asociados que ello traería tanto para los usuarios como para las arcas fiscales.

En definitiva, la renegociación de contratos no implicó aumentar el plazo de las concesiones, sino mantenerlas hasta los plazos establecidos originalmente en 2003, pero bajo nuevas condiciones regulatorias que apuntasen a mejorar la calidad del servicio.



Los ejes centrales de los nuevos contratos se pueden resumir en siete temas claves:

Fin de la exclusividad del uso de las vías

Se cambia el concepto de exclusividad por el de uso preferente. Esto significa que si la empresa que posee la primera opción para operar un determinado sector no quiere realizar un nuevo recorrido o una modificación que mejore la calidad del servicio para los usuarios, éste podrá ser realizado por otra empresa interesada, sin que haya que indemnizar a la concesionaria que tiene la preferencia sobre la vía.

Entre los beneficios de esta modificación está el poner término a los límites artificiales creados por la zonificación de Santiago, que obligaba a los usuarios a efectuar transbordos innecesarios porque un eje era operado exclusivamente por una empresa determinada.

Ingresos del concesionario

Alrededor del 70% de los ingresos de la empresa concesionaria se obtendrán por los pasajeros efectivamente transportados, disminuyendo las empresas sus ingresos por kilómetro recorrido. De esta forma, las concesionarias deberán

concentrarse en el traslado de personas, objetivo principal del transporte público¹⁶.

Evasión

Al establecer un mayor ingreso por pasajero transportado, los nuevos contratos apuntan a que las empresas tomen protagonismo en el control de la evasión, para lo cual deberán buscar las mejores fórmulas para aumentar su recaudación. Cada empresa podrá implementar las medidas que resulten más efectivas de acuerdo a la realidad de sus recorridos y al sector donde opere. Así, el Ministerio otorga libertad para que las concesionarias instalen más validadores en los buses (puertas traseras, por ejemplo), construyan o administren zonas pagas en áreas de alta evasión o cuenten con personal de control propio.

Por su parte, el Ministerio mantiene su rol fiscalizador, apoyando con personal propio las contingencias detectadas por las empresas.

Diseño de los recorridos

Las empresas deberán proponer los programas de operación, que hasta ahora en gran parte eran resueltos por el Ministerio. De esta forma, las

concesionarias deberán estudiar la demanda de los sectores que cubren, generando antecedentes formales para mejorar la cobertura, optimizar recorridos y buscar nuevos clientes. El rol del Ministerio será revisar esas propuestas y velar porque su implementación signifique mejoras notorias de calidad de servicio para los usuarios, sin perjudicar recorridos ya existentes.

Calidad de servicio

Los nuevos contratos amplían el número y alcance de los indicadores de calidad de servicio. Indicadores relevantes como la frecuencia y la regularidad se profundizan, apuntando a detectar y penalizar más las fallas reiteradas en un mismo servicio. Se incorporan otros indicadores que velan por elementos de alta sensibilidad para las personas como la disponibilidad efectiva de transporte (que mide el tiempo de espera real de los usuarios y las aglomeraciones en paraderos), la calidad entregada en ruta (que observa principalmente el desempeño de los choferes) y las condiciones técnicas y mecánicas de los buses.

Es decir, la calidad del servicio se medirá en forma integral, a diferencia de lo que estipulaban los antiguos contratos¹⁷. Por ello, se implementarán distintas herramientas

de medición como controles en paraderos o pasajero incógnito, entre otros.

Renovación de flota

Con los nuevos contratos, las empresas se comprometieron a invertir recursos para incorporar buses nuevos, con mejoras en su diseño interior y cumpliendo las más exigentes normas ambientales. En total se renovarán alrededor de 1.400 buses durante los años 2012 y 2013.

Fiscalización y control de la operación

Las empresas deberán acordar con el Centro de Monitoreo de Buses (CMB) un protocolo de acción para la operación diaria. Esto implica que el CMB levantará las alertas pertinentes para que el concesionario tome las acciones que permitan resolver contingencias en su operación. Se trata de "ser socios" para evitar improvisaciones, donde las empresas son las responsables de otorgar soluciones eficaces a problemas en la calle y el CMB actúa como un coordinador general de la operación, generando los vínculos que se requieran con otros organismos e instituciones (Metro, Intendencia, fiscalizadores del Ministerio de Transportes, Carabineros, etc.).

La renegociación de contratos pone así el énfasis en mejorar la calidad del servicio de transporte público que reciben los usuarios. Una mejora que será gradual, eliminando el impacto cultural y social que significó la implementación del Transantiago en 2007, y que tiene por único objetivo resolver los profundos problemas que caracterizaron la primera etapa de operación del Sistema y los altos costos en calidad de vida que enfrentaron miles de santiaguinos.

16. Los contratos anteriores consideraban un pago fijo que variaba entre el 80% y 90% del total de ingresos.

17. Sólo se evaluaba a los concesionarios a través de indicadores que medían frecuencia y regularidad de los servicios a la salida del terminal.



AMPLIACIÓN DEL METRO DE SANTIAGO

La construcción de las próximas Líneas 3 y 6 constituye el principal desafío de crecimiento para Metro de aquí al 2018. El proyecto contempla una inversión de US\$2.758 millones e implica un aumento de la red de un 36%.

Las Líneas 3 y 6 suman en total 37 kilómetros adicionales, 28 nuevas estaciones y conectarán 5 comunas adicionales a la red de Metro.

El proyecto incorporará innovación tecnológica en vías, estaciones y trenes, y más servicios para los usuarios. Se estima en más de un millón los habitantes beneficiados.

La Línea 3 tendrá 22 kilómetros, 18 estaciones y permitirá conectar las comunas de Huechuraba, Conchalí e Independencia con la red de Metro. El trazado se inicia en la comuna de Huechuraba, por la calle Independencia, y cruza el río Mapocho hasta la Plaza de Armas, desde donde continúa por San Diego hasta Av. Matta. Ahí vira hacia el oriente por Irarrázaval y cruza Plaza Egaña hasta Av. Larraín con Tobalaba en La Reina.

La Línea 6 tendrá 15 kilómetros, 10 estaciones y permitirá conectar las comunas de Pedro Aguirre Cerda y Cerrillos con la red de Metro. El trazado se inicia en Pedro Aguirre Cerda con Departamental, en la comuna de Cerrillos, hasta Carlos Valdovinos - Placer, por donde continúa hasta la estación Ñuble de la Línea 5, para seguir por Carlos Dittborn hasta Pedro de Valdivia. Ahí vira al norte por Pedro de Valdivia hasta la Estación Los Leones de la Línea 5.



Logros ambientales

Uno de los mayores logros ambientales desde la puesta en marcha de Transantiago ha sido la disminución de las emisiones de material particulado respirable (PM10) y óxidos de nitrógeno (NOx). La renovación de flota, el progreso en la calidad de los combustibles y los programas de incentivos a la eficiencia energética, han permitido que el transporte público prestado con buses deje de ser la principal fuente emisora de PM10.

CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

El Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental de la Región Metropolitana (PPDA)¹⁸ del año 1997, le impuso al transporte público metas ambiciosas: reducir al año 2005 las emisiones de PM10 en un 75% y las de óxidos de nitrógeno (NOx) en un 40% respecto del inventario de emisiones 1997. La revisión del PPDA del año 2005 impuso como meta para el año 2010 reducciones adicionales de un 24% para PM10 y un 6% para NOx.

La CGTS realiza periódicamente el seguimiento y control del cumplimiento de las metas establecidas en el PPDA, a través del “Programa de seguimiento ambiental: emisiones atmosféricas del sistema de transporte público de Santiago”.

Los resultados de este programa muestran que en el año 2007 se había logrado una reducción

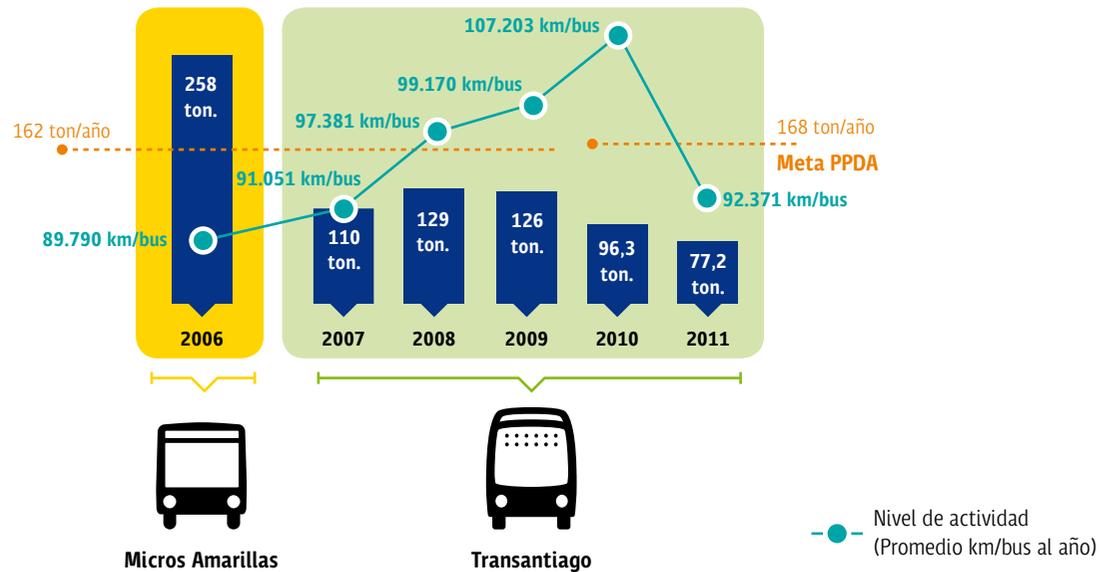
de emisiones que superaba las metas del PPDA en un 34% para PM10 y en un 44% para NOx. Mediciones al 2011 muestran reducciones adicionales, que superan las metas en un 54% para PM10 y en un 24% para NOx.

El cumplimiento de estas metas se logró aún cuando entre los años 2007 y 2010 el nivel de actividad, en término de kilómetros recorridos por la flota, aumentó en un 17,7%.

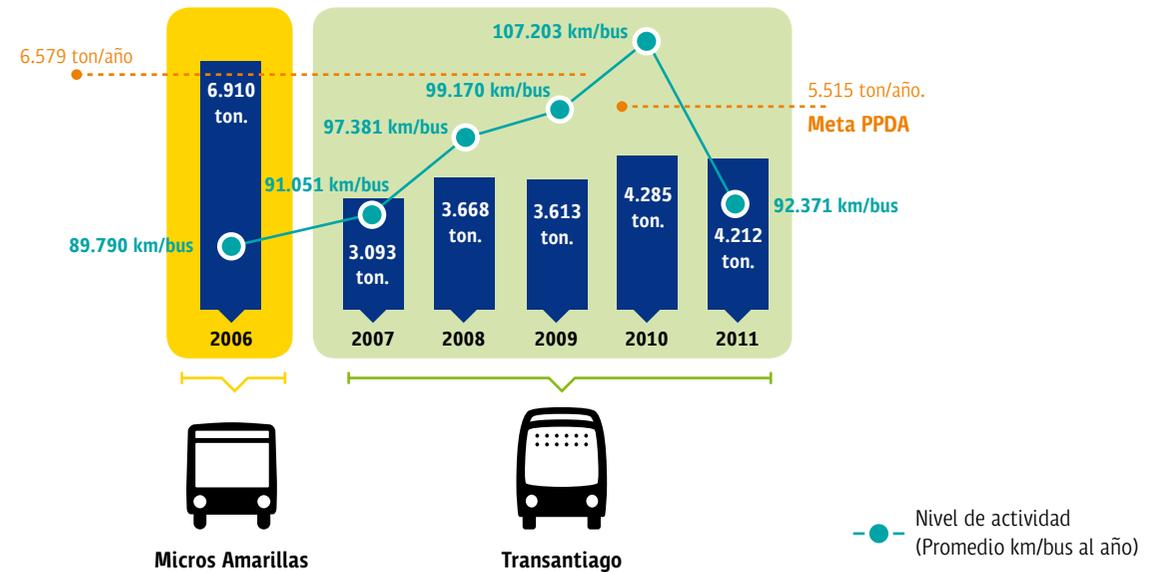
18. Establecido en Decreto Supremo Nº 66/2009. Reformula y actualiza Plan de Prevención y Descontaminación Atmosférica para la Región Metropolitana (PPDA).



Toneladas de material particulado respirable (PM10) y nivel de actividad promedio de un bus al año



Toneladas de óxidos de nitrógeno (NOx) y nivel de actividad promedio de un bus al año



Por último, mediciones realizadas en la Alameda¹⁹ los años 2006, 2007 y 2009, muestran una disminución de un 30% en la concentración de partículas ultra finas provenientes de la locomoción colectiva. En 2009 se evidenció una reducción adicional de un 15%, principalmente debido a la renovación de flota e incorporación de filtros de partículas. En relación a la concentración de NOx, se observó una disminución del 50% en la fracción de responsabilidad del transporte público.

Seguimiento de emisiones: programa Airviro

Con el objeto de mejorar la estimación de las emisiones atmosféricas producidas por el Sistema de Transporte Público de Santiago, el año 2009 la CGTS puso en marcha la plataforma tecnológica Airviro, que permite estimar emisiones del transporte a partir de información de los planes de operación y las velocidades

recogidas a través de los GPS instalados en los buses. Esto permite disponer de un catastro de emisiones por empresa y servicio, generando información actualizada y necesaria para estimar emisiones ante futuros cambios tecnológicos y de condiciones de operación. Esta herramienta ha permitido evolucionar hacia un inventario de emisiones más confiable, que representa de mejor manera la realidad del Sistema, y visualizar geográficamente su impacto en ciertas zonas de la ciudad.

19. Estudio "Evaluación del impacto de Transantiago en la calidad del aire en la Región Metropolitana", elaborado por el Centro Premio Nobel Mario Molina en los años 2007 y 2009. http://www.coordinaciontransantiago.cl/corporativo/GEF/Bonos_de_descontaminacion/Informe%20Final%20Transantiago%202008_030708_2.pdf http://www.coordinaciontransantiago.cl/corporativo/descargas/Resumen%20Ejecutivo%20Impacto%20Transantiago%202009%20_Ver%20Corregida_V3.pdf.





RUIDO

Con la puesta en marcha de Transantiago, la reducción del ruido fue uno de los aspectos ambientales de mayor impacto. La Alameda, una de las principales arterias de la capital, se vio beneficiada por la incorporación de una flota más moderna que cumplía con normas de mayor exigencia. Hoy, los nuevos buses reducen entre 3,5% y 7,5% las emisiones de ruido de motor e interior del bus (dBL), respecto de la norma de los vehículos antiguos, siendo entre 3 y 4 veces más silenciosos que los buses que circulaban previo al año 2007.

GASES EFECTO

INVERNADERO

Transantiago ha tenido un impacto importante en la disminución de la tendencia al alza de los gases efecto invernadero (CO_2_{eq}). La renovación de flota, los planes para mejorar la eficiencia energética, tanto en lo que respecta al consumo de combustible como a la infraestructura vial exclusiva para la circulación de buses, la construcción de ciclovías y la instalación de iluminación con energía solar en parte de los paraderos, son algunas de las actividades que han aportado a controlar las emisiones de GEI.

El año 2011, se estimaron emisiones de 660.184 toneladas de CO_2_{eq} para la flota de Transantiago, cifra 29% inferior a las emisiones antes de la puesta en marcha del Transantiago²⁰.

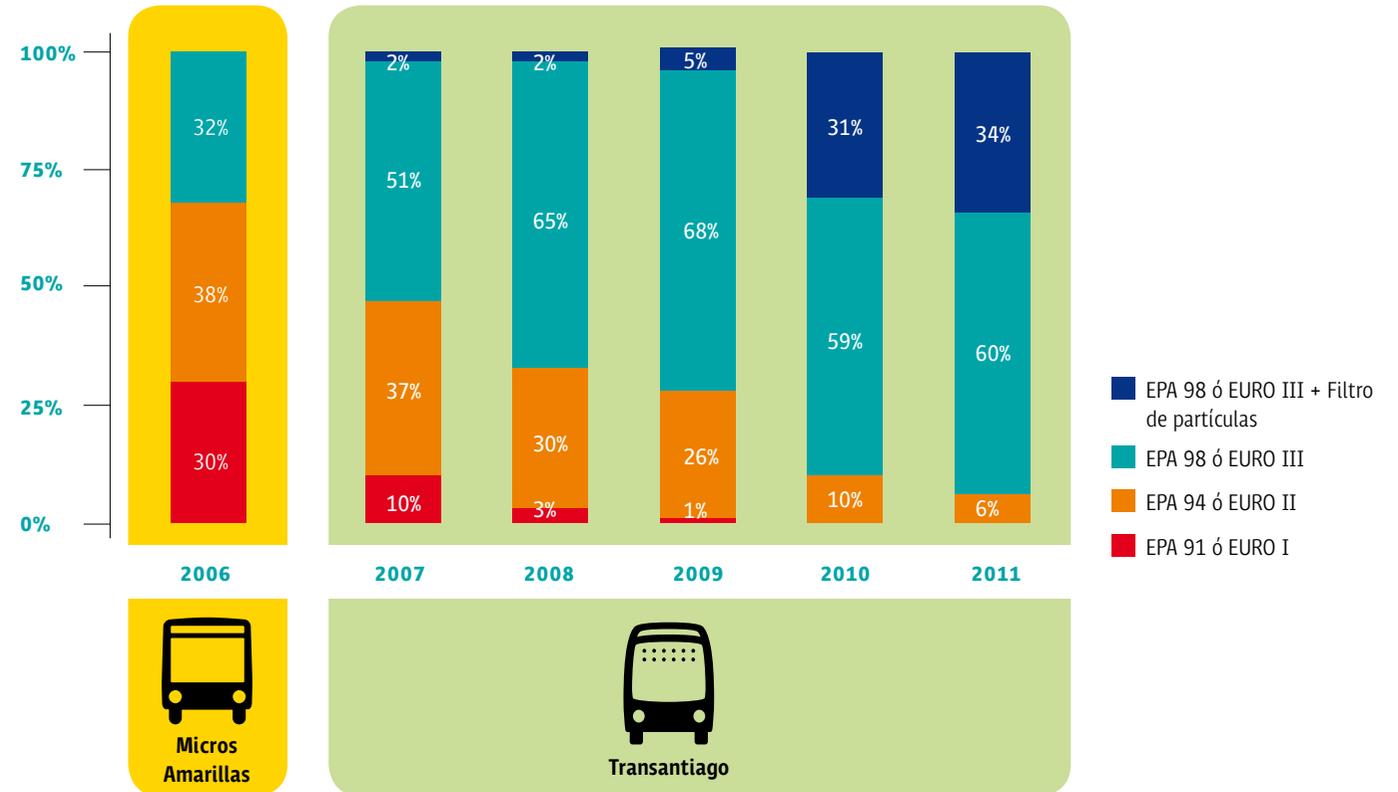
20. Factores de emisión utilizados: Metodología Copert III.

INCORPORACIÓN DE UNA FLOTA MÁS MODERNA Y LIMPIA

Desde la puesta en marcha de Transantiago la composición de la flota ha experimentado mejoras sustanciales. Las exigencias de renovación de flota en gran parte de las unidades de negocio permitió evolucionar hacia una flota más moderna y limpia, que cumple con la norma europea de emisión de gases Euro III. Además, algunos buses disponen de filtros de partículas que disminuyen en más de un 90% las emisiones de material particulado respirable (PM10), incluso aquellas partículas más finas que son las más dañinas para la salud.

Ello fue posible gracias a la producción en el país de petróleo diesel con bajo contenido de azufre (15 partes por millón), lo que permitió la incorporación de tecnologías diesel de estándar más avanzado, mejorando sus sistemas de control de emisiones y facilitando la incorporación de filtros de partículas.

Evolución tecnológica de la flota según norma de emisión de contaminantes



A fines del año 2011, los buses que integraban la flota de Transantiago tenían un promedio de 5 años de antigüedad, un 94% de los buses poseía motores con tecnología Euro III y un 34% contaba con filtros de partículas, incidiendo todo ello en la reducción de material particulado respirable.

Para incentivar la renovación tecnológica de la flota, los contratos consideraban un mecanismo de ampliación del plazo de la concesión por

reducción de emisiones, mecanismo utilizado por SuBus, que incorporó filtros de partículas en 563 buses de su flota.

Además, durante los años 2010 y 2011 ingresaron al Sistema 1.344 buses con filtros de partículas de mayor capacidad y salieron 1.389 buses "enchulados" (buses con norma de emisión menos exigente: Euro I y Euro II).

Se espera que en 2012 y 2013 ingresen a la flota de Transantiago alrededor de 1.400 buses nuevos que cumplan con la norma Euro III con filtro de partículas, Euro IV o Euro V, lo que permitirá el retiro definitivo del Sistema de todos los buses "enchulados".



FOMENTO DE PROGRAMAS DE INCENTIVOS A LA EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EMPRESAS CONCESIONARIAS DE BUSES

El fomento de programas de incentivos a la eficiencia energética en las empresas concesionarias, con el fin de tender a la utilización eficiente del combustible, repercute en los costos de operación del Sistema, los niveles de emisión de contaminantes y la reducción de gases de efecto invernadero, entre otros. En esa línea, la CGTS ha promovido que se incluya en los planes de capacitación de las empresas el concepto de “conducción eficiente”, programa que permite al conductor maximizar el rendimiento del bus, conducir atento a los cambios en el tránsito y mejorar su actitud para enfrentar la convivencia con otros modos de transporte.

Desde 2010 se viene desarrollando un programa piloto que consideró la capacitación y posterior seguimiento a 200 conductores del Transantiago, con el objeto de promover técnicas de conducción eficiente. Ello, a través de un trabajo cooperativo entre la CGTS y la Agencia Chilena de Eficiencia Energética (ACHEE), y en forma adicional a las acciones desarrolladas por cada empresa.

En la misma línea, en 2011, la ACHEE en conjunto con los concesionarios, desarrolló un plan piloto para incentivar la adopción de buenas prácticas en el consumo eficiente de combustible que pudiera ser replicado en el resto de la industria. En el plan piloto participó Inversiones Alsacia S.A., empresa que evaluó sus actuales acciones de eficiencia energética y analizó su efectividad, lo que permitió priorizar aquellas que tenían un impacto positivo en la reducción de uso de combustible a un menor costo. El proyecto incluyó talleres con los directivos de la empresa, capacitación a conductores e información a los usuarios.

Por último, la mayoría de los concesionarios de buses del Transantiago ha avanzado en la incorporación de medidas tendientes a mejorar su eficiencia energética, como la programación de sus vehículos por medio de una conducción eficiente “forzada”, lo que resulta en un menor consumo de combustible y reducción de emisiones contaminantes.



FISCALIZACIÓN DE EMISIONES

La fiscalización del cumplimiento del nivel de emisiones de los vehículos de la flota de Transantiago se realiza a través del Programa Nacional de Fiscalización y el Centro de Control y Certificación Vehicular (3CV), ambos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

El Programa de Fiscalización realiza el chequeo y control de la opacidad (humo negro u hollín) emitida por los tubos de escape y las emisiones de ruido de los buses de Transantiago, tanto en la calle como en los terminales de los concesionarios. A su vez, el 3CV revisa semestralmente el 1% de la flota de conformidad a lo dispuesto en los contratos de los concesionarios.

Durante el 2011 el Programa de Fiscalización controló 35.668 buses y cursó 7.383 citaciones a los Juzgados de Policía Local. Sólo en el control de emisiones se tomaron muestras a 12.433 buses y se cursaron 438 infracciones. De acuerdo con estos antecedentes, en promedio, cada bus fue fiscalizado en la vía pública al menos en dos oportunidades en 2011.

En el 3CV se verifica el cumplimiento efectivo de toda la normativa ambiental vigente aplicable a los buses de Transantiago, sobre emisiones de gases, ruido estacionario, características dimensionales y funcionales de la carrocería, y los porcentajes de eficiencia de los filtros de partículas en la reducción del material particulado.

Desempeño económico

Desde el comienzo de su operación, el desempeño financiero ha sido un tema sensible para Transantiago. Velar por su estabilización ha sido una de las tareas más importantes de la CGTS pues, como órgano regulador, no sólo debe supervisar la operación del Sistema y pagar oportunamente a los proveedores de servicios, sino que también debe asegurar la sustentabilidad económica de largo plazo para que los ingresos puedan cubrir los costos operacionales y financieros del Sistema.

A continuación se realiza una breve descripción de los ingresos por tarifa, egresos e ingresos fiscales de Transantiago para el período 2011²¹.

21. El reporte presenta los ingresos y egresos efectuados, no devengados, en el mes señalado.



Ingresos y costos

Para efectos de este informe, se entenderá como ingresos del Sistema el monto en dinero correspondiente a la suma de las tarifas pagadas por los usuarios, más las multas a proveedores de servicios y los saldos de tarjetas caducadas²².

Por otra parte, los costos o egresos del Sistema se entenderán como los pagos efectivamente realizados en el período a los proveedores de servicios de transporte y al Administrador Financiero de Transantiago, entre otros, en virtud de los contratos suscritos con cada uno de ellos.

Así, la diferencia correspondiente a los ingresos y costos propios de la operación del Sistema es el resultado operacional, el que durante el año 2011 alcanzó una cifra negativa de \$356.775 millones antes de la aplicación del subsidio.

Durante el año 2011, los ingresos alcanzaron una cifra de \$504.182 millones. El pago del pasaje por parte de los usuarios fue la mayor fuente de ingresos, alcanzando el 99,8% del

total. Los egresos anuales fueron de \$860.957 millones y el resultado antes de subsidio alcanzó \$356.775 millones, la cifra más baja de los últimos tres años. Es más, se observa una disminución de la proporción de gastos financiados con fondos fiscales de un 49% en 2009 a un 41% en 2011.

La validación al inicio de cada etapa del viaje es un elemento fundamental, tanto para los ingresos como para los costos del Sistema, pues el proceso de validación genera ingresos, producto del pago de la tarifa por parte del usuario, a la vez que genera un compromiso de pago con cada uno de los proveedores de servicios de transporte.

22. Los saldos de las tarjetas que no presentan uso (carga o validación) durante un período de dos años consecutivos caducan, pasando dichos montos a formar parte de los recursos disponibles del Sistema.

Ingresos, costos y resultado operacional (MM\$ Dic 2011)

| Período | Ingresos | Egresos | Resultado antes de subsidio |
|------------|----------|---------|-----------------------------|
| Total 2009 | 386.922 | 760.172 | - 373.250 |
| Total 2010 | 455.758 | 820.211 | -364.453 |
| Total 2011 | 504.182 | 860.957 | -356.775 |
| Ene-11 | 38.487 | 62.059 | -23.572 |
| Feb-11 | 35.314 | 45.746 | -10.432 |
| Mar-11 | 45.701 | 70.489 | -24.788 |
| Abr-11 | 43.386 | 77.656 | -34.270 |
| May-11 | 44.292 | 75.466 | -31.174 |
| Jun-11 | 42.456 | 71.105 | -28.649 |
| Jul-11 | 41.789 | 78.943 | -37.154 |
| Ago-11 | 42.734 | 72.111 | -29.377 |
| Sep-11 | 42.008 | 71.812 | -29.805 |
| Oct-11 | 41.862 | 74.329 | -32.468 |
| Nov-11 | 42.577 | 77.800 | -35.223 |
| Dic-11 | 43.577 | 83.441 | -39.864 |





Los ingresos por concepto de pago de pasajes se recaudan a través de la red de carga de la tarjeta bip! administrada por el AFT. En 2011 un 69,5% de ellos ingresó a través de las cajas ubicadas en las estaciones del Metro²³, un 29,1% a través de la red de carga de superficie (puntos y centros bip!) y un 1,4% a través de canales remotos y convenios de post pago.

| Canal de recaudación | Participación porcentual |
|--------------------------------------|--------------------------|
| Metro | 69,5% |
| Puntos y centros bip! | 29,1% |
| Carga remota y convenios de postpago | 1,4% |
| Total (M\$) | 100,0% |

23. Considera la recaudación por venta de boletos Edmonson.



Egresos según proveedor de servicio (MM\$ Dic 2011)

| Período | Concesionarios de Buses | Metro | AFT | Otros | Total |
|---------|-------------------------|---------|--------|-------|---------|
| 2009 | 520.312 | 178.741 | 57.858 | 3.261 | 760.172 |
| 2010 | 553.954 | 190.333 | 72.795 | 3.129 | 820.211 |
| 2011 | 593.104 | 193.705 | 66.002 | 8.145 | 860.957 |
| Ene-11 | 41.833 | 13.729 | 5.553 | 943 | 62.059 |
| Feb-11 | 34.002 | 11.163 | - | 581 | 45.746 |
| Mar-11 | 42.730 | 16.731 | 10.308 | 720 | 70.489 |
| Abr-11 | 54.908 | 17.045 | 5.209 | 494 | 77.656 |
| May-11 | 52.207 | 17.682 | 5.045 | 532 | 75.466 |
| Jun-11 | 53.348 | 16.834 | 430 | 492 | 71.105 |
| Jul-11 | 49.439 | 16.238 | 12.293 | 973 | 78.943 |
| Ago-11 | 48.897 | 17.022 | 5.448 | 743 | 72.111 |
| Sep-11 | 49.119 | 16.468 | 5.460 | 766 | 71.812 |
| Oct-11 | 51.638 | 16.756 | 5.440 | 496 | 74.329 |
| Nov-11 | 54.681 | 17.087 | 5.431 | 601 | 77.800 |
| Dic-11 | 60.302 | 16.950 | 5.386 | 803 | 83.441 |

Por su parte, los egresos para el período 2011 fueron distribuidos principalmente entre los concesionarios de buses (68,9%), Metro de Santiago (22,5%) y AFT (7,7%).

Tarifas

La tarifa integrada permite al usuario realizar un viaje con un máximo de tres etapas (pudiendo sólo una de ellas ser realizada en Metro), en un período de dos horas, siempre en la misma dirección y sin repetir recorridos.

Al término del 2011, las tarifas se encontraban en los rangos de \$560 como tarifa plana para buses y \$640 para Metro o su combinación en hora punta. La tarifa para estudiantes de educación media y superior alcanzó los \$180²⁴.

24. Tarifa buses equivalente US\$1,07, tarifa metro equivalente a US\$1,23, tarifa estudiante equivalente a US\$0,35. Dólar observado al 30 de diciembre de 2011 de \$521,46. Banco Central de Chile.



Tarifas

| | Ene-11 | Feb-11 | Mar-11 | Abr-11 | May-11 | Jun-11 | Jul-11 | Ago-11 | Sep-11 | Oct-11 | Nov-11 | Dic-11 |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Buses | \$ 520 | \$ 540 | \$ 540 | \$ 540 | \$ 540 | \$ 540 | \$ 550 | \$ 550 | \$ 550 | \$ 550 | \$ 560 | \$ 560 |
| Metro Punta | \$ 600 | \$ 620 | \$ 620 | \$ 620 | \$ 620 | \$ 620 | \$ 630 | \$ 630 | \$ 630 | \$ 630 | \$ 640 | \$ 640 |
| Metro Valle | \$ 540 | \$ 560 | \$ 560 | \$ 560 | \$ 560 | \$ 560 | \$ 570 | \$ 570 | \$ 570 | \$ 570 | \$ 580 | \$ 580 |
| Metro Baja | \$ 490 | \$ 510 | \$ 510 | \$ 510 | \$ 510 | \$ 510 | \$ 520 | \$ 520 | \$ 520 | \$ 520 | \$ 530 | \$ 530 |
| Estudiantes Media/Superior | \$ 170 | \$ 180 | \$ 180 | \$ 180 | \$ 180 | \$ 180 | \$ 180 | \$ 180 | \$ 180 | \$ 180 | \$ 180 | \$ 180 |
| Estudiantes Básica | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 |



Durante 2011 las tarifas experimentaron alzas de \$20 en febrero, \$10 en julio y \$10 en noviembre. Las variaciones respondieron principalmente a los cambios en los precios de los principales factores asociados a la estructura de costos de la industria, entre los que se encuentran el petróleo diesel, la mano de obra, el Índice de Precios al Consumidor (IPC), lubricantes y neumáticos, el tipo de cambio para el dólar y el euro, y el índice promedio de productos importados del sector industrial.

La determinación de las variaciones de las tarifas, se encuentra a cargo del Panel de Expertos, organismo técnico y autónomo que analiza estas variaciones.

Beneficio adulto mayor

Metro de Santiago dispone de una tarifa preferencial para adultos mayores, equivalente a la tarifa de estudiantes, que sólo rige en los horarios fuera de punta y permite un máximo de dos viajes diarios. Este beneficio sólo aplica con boletos Edmonson, los que se adquieren directamente en estaciones de Metro. Para acceder a esta tarifa, el usuario debe acreditar tener 65 años cumplidos si es hombre y 60 años cumplidos si es mujer, y percibir una pensión previsional, asistencial o una jubilación.

Panel de Expertos

El Panel de Expertos es un ente técnico y autónomo creado por la Ley N°20.378 que establece un subsidio nacional para el transporte público remunerado de pasajeros. El Panel mensualmente revisa las estimaciones de ingresos y costos del Sistema, considerando el monto de subsidio establecido en esta normativa, y determina los ajustes tarifarios necesarios para cubrir los costos anuales. Asimismo, determina el ajuste tarifario asociado a las variaciones en los factores de costo del Sistema.

El Panel puede además: (i) proponer, sobre la base de estudios técnicos, modificaciones a la metodología de ajuste de tarifas; (ii) evaluar los procesos de determinación de las tarifas establecidas en las bases de licitación de uso de vías y servicios complementarios, de haberlos, propuestos por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, e informar si ellas se ajustan a los criterios definidos en la ley; (iii) y pronunciarse sobre otros requerimientos de opinión o asesoría técnica solicitados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Este órgano técnico está integrado por tres miembros, los académicos Juan Enrique Coeymans Avaria (Presidente), José Tomás Morel Lara y Patricio Rojas Ramos, quienes se reúnen a lo menos una vez al mes, debiendo informar a la ciudadanía, a través de comunicados, conferencias o cualquier otro medio de difusión pública, la resolución definitiva que establezca cambios en las tarifas.

Más información en:
www.paneldeexpertostarifas.cl

Subsidio

La Ley N°20.378 explicitó la necesidad de contar con recursos adicionales para el buen funcionamiento del Sistema, manteniendo un nivel tarifario abordable para los usuarios. Es así como esta Ley crea dos tipos de subsidio: permanente y transitorio.

El subsidio permanente está destinado a compensar los menores pagos que realizan los estudiantes en los servicios de transporte público remunerado de pasajeros.

El subsidio transitorio se creó para cubrir el déficit financiero del Sistema. Los montos asignados al subsidio transitorio se establecieron en forma decreciente, con el objeto de dar tiempo a la estabilización operacional, tarifaria y financiera del Sistema.

A continuación se muestran los montos de subsidio que establece esta ley y el carácter decreciente del subsidio transitorio, que se agota el 2015²⁵ 26.

Subsidio Ley N°20.378 (M\$ de 2011)

| Año | Subsidio Permanente | Subsidio Transitorio ²⁷ | Total |
|------|---------------------|------------------------------------|-------------|
| 2009 | 120.576.925 | 164.282.836 | 284.859.761 |
| 2010 | 120.576.925 | 262.319.926 | 383.896.851 |
| 2011 | 120.576.925 | 236.301.340 | 356.878.265 |
| 2012 | 120.576.925 | 116.690.295 | 237.267.220 |
| 2013 | 120.576.925 | 73.775.243 | 194.352.168 |
| 2014 | 120.576.925 | 35.852.356 | 156.429.281 |
| 2015 | 120.576.925 | 0 | 120.576.925 |

25. El subsidio permanente, tal como lo dice su nombre, no finaliza el año 2015. El cuadro sólo es a nivel referencial a este respecto.

26. La Ley N°20.557 adicionó, extraordinariamente, \$46.260 millones para el año 2012.

27. El subsidio transitorio incluye el aumento autorizado en el artículo 39 transitorio de la Ley N°20.378





Anexos

Número de usuarios que utilizan el Sistema

(Tarjetas bip! utilizadas mensualmente)

▶ Página 22

| Mes | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|-----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Enero | - | 4.360.868 | 4.464.382 | 4.629.028 | 4.681.492 |
| Febrero | - | 4.177.085 | 4.140.902 | 4.258.127 | 4.388.974 |
| Marzo | - | 4.440.112 | 4.616.047 | 4.625.034 | 4.815.375 |
| Abril | 4.169.317 | 4.468.988 | 4.548.749 | 4.773.320 | 4.832.439 |
| Mayo | 4.143.552 | 4.411.497 | 4.604.695 | 4.899.142 | 4.899.321 |
| Junio | 4.135.370 | 4.501.699 | 4.547.164 | 4.764.592 | 4.809.484 |
| Julio | 4.236.374 | 4.549.934 | 4.591.293 | 4.814.497 | 4.838.842 |
| Agosto | 4.301.607 | 4.542.309 | 4.627.222 | 4.791.566 | 4.731.535 |
| Septiembre | 4.294.945 | 4.529.028 | 4.622.941 | 4.767.144 | 4.760.312 |
| Octubre | 4.402.681 | 4.620.704 | 4.696.789 | 4.831.509 | 4.779.781 |
| Noviembre | 4.370.076 | 4.558.134 | 4.690.548 | 4.795.778 | 4.779.096 |
| Diciembre | 4.473.133 | 4.649.603 | 4.737.269 | 4.879.318 | 4.838.330 |
| Promedio anual | 4.280.784 | 4.484.163 | 4.574.000 | 4.735.755 | 4.762.915 |

Transacciones por mes

▶ Página 23

| Total | Mes | Adulto Bajo | Adulto Punta | Adulto Valle | Básica Bajo | Básica Punta | Básica Valle | Edmonson Adulto NORM | Edmonson Adulto VALL1 | Edmonson Adulto VALL2 | Medio-Superior Bajo | Medio-Superior Punta | Medio-Superior Valle | NULL | Total general |
|-------|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------------|-------------------|-------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|-------------------|----------------------|
| | ene-11 | 10.679.140 | 30.478.477 | 61.214.854 | 266.184 | 509.193 | 1.338.865 | 573.975 | 2.085.263 | 160.764 | 2.560.195 | 6.092.459 | 13.966.805 | 1.619.405 | 131.545.579 |
| | feb-11 | 9.419.464 | 26.705.196 | 53.342.477 | 56.158 | 105.259 | 350.446 | 496.181 | 1.839.273 | 150.640 | 1.453.037 | 3.773.200 | 7.800.088 | 1.448.771 | 106.940.190 |
| | mar-11 | 11.576.128 | 36.613.320 | 66.968.948 | 382.469 | 1.156.680 | 2.675.432 | 620.451 | 2.031.806 | 141.811 | 3.119.903 | 9.825.018 | 20.210.535 | 1.954.018 | 157.276.519 |
| | abr-11 | 10.191.685 | 31.615.609 | 64.134.847 | 460.871 | 1.268.442 | 3.217.607 | 536.709 | 1.940.967 | 126.808 | 3.446.319 | 9.973.181 | 21.653.487 | 2.056.034 | 150.622.566 |
| | may-11 | 10.446.201 | 34.051.399 | 64.797.920 | 544.484 | 1.510.313 | 3.626.782 | 560.305 | 1.939.695 | 124.529 | 3.871.234 | 11.382.394 | 23.697.379 | 2.223.137 | 158.775.772 |
| | jun-11 | 9.825.609 | 32.946.293 | 63.315.936 | 412.807 | 1.117.587 | 2.804.795 | 526.411 | 1.893.912 | 118.888 | 3.254.844 | 8.685.397 | 20.073.947 | 1.887.191 | 146.863.617 |
| | jul-11 | 9.282.827 | 31.209.555 | 64.224.430 | 439.573 | 1.047.908 | 3.048.445 | 535.392 | 2.151.840 | 124.640 | 2.779.869 | 6.845.344 | 18.642.012 | 1.923.383 | 142.255.218 |
| | ago-11 | 9.394.655 | 32.465.543 | 62.642.364 | 463.657 | 1.280.262 | 3.218.627 | 538.413 | 1.961.497 | 124.566 | 2.938.334 | 8.430.267 | 19.916.677 | 1.866.456 | 145.241.318 |
| | sep-11 | 10.175.214 | 31.865.987 | 60.958.580 | 533.066 | 1.326.572 | 3.289.041 | 547.203 | 1.975.655 | 140.380 | 3.565.394 | 8.956.799 | 20.477.670 | 1.932.198 | 145.743.759 |
| | oct-11 | 9.124.236 | 29.338.376 | 63.241.547 | 485.110 | 1.250.815 | 3.546.722 | 508.772 | 2.075.782 | 125.757 | 3.167.408 | 8.415.905 | 21.549.069 | 1.992.147 | 144.821.646 |
| | nov-11 | 10.581.444 | 32.315.404 | 61.588.909 | 571.360 | 1.397.377 | 3.479.836 | 581.005 | 2.063.056 | 150.287 | 3.623.498 | 9.262.267 | 21.480.854 | 2.130.447 | 149.225.744 |
| | dic-11 | 10.985.998 | 30.996.308 | 64.068.857 | 605.033 | 1.251.403 | 3.536.399 | 594.788 | 2.284.342 | 170.978 | 3.357.375 | 7.941.197 | 19.976.188 | 2.133.696 | 147.902.562 |
| | Total general | 121.682.601 | 380.601.467 | 750.499.669 | 5.220.772 | 13.221.811 | 34.132.997 | 6.619.605 | 24.243.088 | 1.660.048 | 37.137.410 | 99.583.428 | 229.444.711 | 23.166.883 | 1.727.214.490 |

Transacciones por mes

| Metro | Mes | Adulto Bajo | Adulto Punta | Adulto Valle | Básica Bajo | Básica Punta | Básica Valle | Edmonson Adulto NORM | Edmonson Adulto VALL1 | Edmonson Adulto VALL2 | Medio-Superior Bajo | Medio-Superior Punta | Medio-Superior Valle | NULL | Total general |
|-------|----------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------|------------------|------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|-------------------|--------------------|
| | ene-11 | 2.797.759 | 10.209.771 | 19.151.676 | 34.596 | 93.267 | 256.226 | 573.975 | 2.085.263 | 160.764 | 742.705 | 2.442.408 | 5.072.909 | 1.619.405 | 45.240.724 |
| | feb-11 | 2.498.533 | 8.841.099 | 16.816.992 | 9.624 | 24.960 | 88.910 | 496.181 | 1.839.273 | 150.640 | 442.539 | 1.530.382 | 2.929.595 | 1.448.771 | 37.117.499 |
| | mar-11 | 3.148.957 | 12.574.085 | 21.346.764 | 54.206 | 297.323 | 671.463 | 620.451 | 2.031.806 | 141.811 | 1.021.157 | 4.286.044 | 8.046.269 | 1.954.018 | 56.194.354 |
| | abr-11 | 2.874.970 | 11.162.433 | 20.661.945 | 70.383 | 324.716 | 778.659 | 536.709 | 1.940.967 | 126.808 | 1.227.478 | 4.540.430 | 8.867.824 | 2.056.034 | 55.169.356 |
| | may-11 | 2.985.231 | 12.208.333 | 21.049.214 | 84.534 | 378.969 | 865.130 | 560.305 | 1.939.695 | 124.529 | 1.411.456 | 5.248.356 | 9.872.972 | 2.223.137 | 58.951.861 |
| | jun-11 | 2.869.103 | 12.073.222 | 21.236.047 | 65.909 | 261.430 | 635.735 | 526.411 | 1.893.912 | 118.888 | 1.232.168 | 4.050.627 | 8.583.084 | 1.887.191 | 55.433.727 |
| | jul-11 | 2.728.866 | 11.434.286 | 21.867.000 | 68.808 | 229.405 | 668.246 | 535.392 | 2.151.840 | 124.640 | 979.072 | 3.033.235 | 7.611.528 | 1.923.383 | 53.355.701 |
| | ago-11 | 2.817.611 | 12.068.010 | 21.609.361 | 73.882 | 287.485 | 716.205 | 538.413 | 1.961.497 | 124.566 | 1.078.095 | 3.835.800 | 8.386.725 | 1.866.456 | 55.364.106 |
| | sep-11 | 3.013.962 | 11.713.846 | 20.718.306 | 86.421 | 302.911 | 740.329 | 547.203 | 1.975.655 | 140.380 | 1.321.200 | 4.082.520 | 8.594.869 | 1.932.198 | 55.169.800 |
| | oct-11 | 2.712.728 | 10.909.020 | 21.348.594 | 78.138 | 291.941 | 790.805 | 508.772 | 2.075.782 | 125.757 | 1.174.683 | 3.842.181 | 8.931.907 | 1.992.147 | 54.782.455 |
| | nov-11 | 3.111.090 | 11.968.363 | 20.951.429 | 91.687 | 333.504 | 800.544 | 581.005 | 2.063.056 | 150.287 | 1.326.672 | 4.216.167 | 8.994.406 | 2.130.447 | 56.718.657 |
| | dic-11 | 3.222.832 | 11.425.509 | 22.046.886 | 98.031 | 295.221 | 814.378 | 594.788 | 2.284.342 | 170.978 | 1.148.019 | 3.493.967 | 8.103.581 | 2.133.696 | 55.832.228 |
| | Total general | 34.781.642 | 136.587.977 | 248.804.214 | 816.219 | 3.121.132 | 7.826.630 | 6.619.605 | 24.243.088 | 1.660.048 | 13.105.244 | 44.602.117 | 93.995.669 | 23.166.883 | 639.330.468 |

Transacciones por mes

| Buses | Mes | Adulto Bajo | Adulto Punta | Adulto Valle | Básica Bajo | Básica Punta | Básica Valle | Edmonson Adulto NORM | Edmonson Adulto VALL1 | Edmonson Adulto VALL2 | Medio-Superior Bajo | Medio-Superior Punta | Medio-Superior Valle | NULL | Total general |
|-------|----------------------|-------------------|--------------------|--------------------|------------------|-------------------|-------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------|----------------------|
| | ene-11 | 7.881.381 | 20.268.706 | 42.063.178 | 231.588 | 415.926 | 1.082.639 | 0 | 0 | 0 | 1.817.490 | 3.650.051 | 8.893.896 | 0 | 86.304.855 |
| | feb-11 | 6.920.931 | 17.864.097 | 36.525.485 | 46.534 | 80.299 | 261.536 | 0 | 0 | 0 | 1.010.498 | 2.242.818 | 4.870.493 | 0 | 69.822.691 |
| | mar-11 | 8.427.171 | 24.039.235 | 45.622.184 | 328.263 | 859.357 | 2.003.969 | 0 | 0 | 0 | 2.098.746 | 5.538.974 | 12.164.266 | 0 | 101.082.165 |
| | abr-11 | 7.316.715 | 20.453.176 | 43.472.902 | 390.488 | 943.726 | 2.438.948 | 0 | 0 | 0 | 2.218.841 | 5.432.751 | 12.785.663 | 0 | 95.453.210 |
| | may-11 | 7.460.970 | 21.843.066 | 43.748.706 | 459.950 | 1.131.344 | 2.761.652 | 0 | 0 | 0 | 2.459.778 | 6.134.038 | 13.824.407 | 0 | 99.823.911 |
| | jun-11 | 6.956.506 | 20.873.071 | 42.079.889 | 346.898 | 856.157 | 2.169.060 | 0 | 0 | 0 | 2.022.676 | 4.634.770 | 11.490.863 | 0 | 91.429.890 |
| | jul-11 | 6.553.961 | 19.775.269 | 42.357.430 | 370.765 | 818.503 | 2.380.199 | 0 | 0 | 0 | 1.800.797 | 3.812.109 | 11.030.484 | 0 | 88.899.517 |
| | ago-11 | 6.577.044 | 20.397.533 | 41.033.003 | 389.775 | 992.777 | 2.502.422 | 0 | 0 | 0 | 1.860.239 | 4.594.467 | 11.529.952 | 0 | 89.877.212 |
| | sep-11 | 7.161.252 | 20.152.141 | 40.240.274 | 446.645 | 1.023.661 | 2.548.712 | 0 | 0 | 0 | 2.244.194 | 4.874.279 | 11.882.801 | 0 | 90.573.959 |
| | oct-11 | 6.411.508 | 18.429.356 | 41.892.953 | 406.972 | 958.874 | 2.755.917 | 0 | 0 | 0 | 1.992.725 | 4.573.724 | 12.617.162 | 0 | 90.039.191 |
| | nov-11 | 7.470.354 | 20.347.041 | 40.637.480 | 479.673 | 1.063.873 | 2.679.292 | 0 | 0 | 0 | 2.296.826 | 5.046.100 | 12.486.448 | 0 | 92.507.087 |
| | dic-11 | 7.763.166 | 19.570.799 | 42.021.971 | 507.002 | 956.182 | 2.722.021 | 0 | 0 | 0 | 2.209.356 | 4.447.230 | 11.872.607 | 0 | 92.070.334 |
| | Total general | 86.900.959 | 244.013.490 | 501.695.455 | 4.404.553 | 10.100.679 | 26.306.367 | 0 | 0 | 0 | 24.032.166 | 54.981.311 | 135.449.042 | 0 | 1.087.884.022 |

Viajes en Bus y Metro

▶ Página 25

| Mes | 2009 | 2010 | 2011 |
|-------------------|------|--------------------|--------------------|
| ene-11 | s/i | 23.427.016 | 22.923.087 |
| feb-11 | s/i | 18.503.122 | 18.759.759 |
| mar-11 | s/i | 26.535.382 | 28.439.588 |
| abr-11 | s/i | 28.660.051 | 27.444.260 |
| may-11 | s/i | 28.840.894 | 29.386.869 |
| jun-11 | s/i | 28.234.225 | 27.666.032 |
| jul-11 | s/i | 27.139.038 | 26.480.436 |
| ago-11 | s/i | 28.726.661 | 27.523.147 |
| sep-11 | s/i | 26.826.801 | 27.295.993 |
| oct-11 | s/i | 28.230.199 | 26.980.641 |
| nov-11 | s/i | 27.929.117 | 27.912.349 |
| dic-11 | s/i | 26.658.827 | 26.990.393 |
| Total 2011 | - | 319.711.334 | 317.802.554 |

Promedio de transacciones por viaje

▶ Página 26

| Mes | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------|------|------|------|
| Enero | 1,65 | 1,66 | 1,61 |
| Febrero | 1,67 | 1,67 | 1,59 |
| Marzo | 1,66 | 1,67 | 1,58 |
| Abril | 1,65 | 1,65 | 1,57 |
| Mayo | 1,65 | 1,62 | 1,57 |
| Junio | 1,66 | 1,62 | 1,57 |
| Julio | 1,67 | 1,62 | 1,57 |
| Agosto | 1,66 | 1,61 | 1,57 |
| Septiembre | 1,66 | 1,61 | 1,57 |
| Octubre | 1,66 | 1,61 | 1,56 |
| Noviembre | 1,67 | 1,61 | 1,56 |
| Diciembre | 1,66 | 1,60 | 1,55 |

Kilómetros comerciales según programa de operación (Incluye programas especiales)

▶ Página 28

| Unidad de Negocio | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | Total |
|--|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Zona B – Buses Gran Santiago S.A. | 3.597.124 | 3.265.115 | 3.632.505 | 3.488.787 | 3.611.212 | 3.496.062 | 3.602.596 | 3.618.933 | 3.509.404 | 3.204.091 | 2.344.118 | 2.444.829 | 39.814.776 |
| Zona C – Redbus Urbano S.A. (1) | 1.747.811 | 1.592.318 | 1.862.410 | 1.758.924 | 1.832.081 | 1.771.514 | 1.735.124 | 1.757.323 | 1.694.784 | 1.704.209 | 1.695.930 | 1.771.437 | 20.923.865 |
| Zona D – STP S.A. | 1.757.690 | 1.599.275 | 1.789.040 | 1.709.147 | 1.772.016 | 1.715.971 | 1.752.562 | 1.764.913 | 1.715.070 | 1.733.864 | 1.705.169 | 1.778.637 | 20.793.354 |
| Zona E – Unión del Transporte S.A. | 1.441.408 | 1.312.851 | 1.466.581 | 1.401.644 | 1.453.763 | 1.406.534 | 1.508.384 | 1.526.146 | 1.476.776 | 1.498.272 | 1.475.857 | 1.554.259 | 17.522.476 |
| Zona F – STP S.A. | 2.606.077 | 2.365.536 | 2.703.650 | 2.581.404 | 2.671.380 | 2.589.076 | 2.658.509 | 2.683.340 | 2.597.309 | 2.630.722 | 2.594.339 | 2.720.317 | 31.401.659 |
| Zona G – Las Araucarias S.A. | 1.871.092 | 1.688.985 | 1.955.125 | 1.864.872 | 1.936.771 | 1.873.557 | 1.906.445 | 1.921.375 | 1.855.878 | 1.885.073 | 1.857.015 | 1.931.582 | 22.547.772 |
| Zona H – Varios operadores | Operado a través de planes de contingencia con el apoyo de varios concesionarios durante el 2011 | | | | | | | | | | | | |
| Zona I – Comercial Nuevo Milenio S.A. | 2.540.876 | 2.310.718 | 2.692.233 | 2.559.659 | 2.659.255 | 2.575.780 | 2.621.434 | 2.647.246 | 2.571.056 | 2.584.000 | 2.556.026 | 2.669.430 | 30.987.713 |
| Zona J – Comercial Nuevo Milenio S.A. | 2.007.064 | 1.820.727 | 2.061.134 | 1.956.802 | 2.035.852 | 1.971.874 | 2.010.704 | 2.027.707 | 1.971.299 | 1.973.358 | 1.956.631 | 2.035.136 | 23.828.288 |
| Troncal 1 – Inversiones Alsacia S.A. | 3.936.402 | 3.652.720 | 4.215.272 | 4.000.924 | 4.158.586 | 4.024.410 | 4.124.830 | 4.171.472 | 4.025.981 | 4.066.609 | 4.051.090 | 4.253.482 | 48.681.777 |
| Troncal 2 – SuBus Chile S.A. | 6.219.577 | 5.631.231 | 6.627.569 | 6.233.614 | 6.513.695 | 6.295.137 | 6.340.948 | 6.440.063 | 6.247.609 | 6.116.327 | 6.151.666 | 6.427.263 | 75.244.699 |
| Troncal 3 – Buses Vule S.A. (2) | 1.929.866 | 1.737.749 | 2.166.350 | 2.017.887 | 2.123.034 | 2.047.618 | 2.090.254 | 2.168.629 | 2.107.551 | 2.412.715 | 3.158.383 | 3.288.124 | 27.248.161 |
| Troncal 4 – Express de Santiago Uno S.A. | 6.793.485 | 5.994.103 | 6.925.371 | 6.543.577 | 6.818.572 | 6.508.178 | 6.607.840 | 6.769.263 | 6.534.918 | 6.531.702 | 6.486.253 | 6.799.958 | 79.313.221 |
| Troncal 5 – Buses Metropolitana S.A. | 3.636.335 | 3.267.392 | 3.910.721 | 3.712.610 | 3.847.695 | 3.726.127 | 3.790.031 | 3.833.927 | 3.713.311 | 3.682.435 | 3.688.295 | 3.863.311 | 44.672.190 |
| Total mensual | 40.084.808 | 36.238.720 | 42.007.961 | 39.829.853 | 41.433.911 | 40.001.838 | 40.749.661 | 41.330.337 | 40.020.947 | 40.023.376 | 39.720.772 | 41.537.766 | 482.979.951 |

Los bus-km correspondientes a la Alimentadora Zona H están sumados a la Alimentadora Zona B hasta el 22 de octubre y al Troncal 3 a partir de esa fecha.

(1) A partir del 23 de octubre de 2011, incluye los kilómetros de la Zona H y parte de los servicios de la Zona B, que comenzaron a ser traspasados a esta empresa a partir de esa fecha. (2) Incluye los kilómetros de la Zona H entre el 23 de octubre y el 31 de diciembre de 2011

Indicador de Cumplimiento de Frecuencia

▶ Página 29

| Mes | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------|-------|-------|-------|
| Enero | 78,3% | 90,5% | 93,7% |
| Febrero | 81,1% | 91,0% | 94,5% |
| Marzo | 82,6% | 89,4% | 95,4% |
| Abril | 85,0% | 92,9% | 94,5% |
| Mayo | 86,4% | 92,8% | 95,1% |
| Junio | 87,2% | 93,2% | 95,5% |
| Julio | 89,2% | 94,8% | 95,6% |
| Agosto | 87,8% | 93,1% | 95,5% |
| Septiembre | 88,2% | 93,9% | 94,8% |
| Octubre | 91,1% | 94,5% | 94,1% |
| Noviembre | 90,6% | 94,4% | 94,1% |
| Diciembre | 87,0% | 94,6% | 92,4% |

Indicador de Cumplimiento de Frecuencia por Unidad de Negocio

▶ Página 30

| Unidad de Negocio | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|--|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Zona B – Buses Gran Santiago S.A. | 92,9% | 94,7% | 95,1% | 84,7% | 93,2% | 94,6% | 94,7% | 94,7% | 93,4% | 84,0% | - | - |
| Zona B – Redbus S.A. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 94,4% | 93,0% |
| Zona C – Redbus Urbano S.A. | 92,1% | 91,6% | 89,3% | 90,7% | 92,1% | 92,9% | 93,2% | 94,9% | 95,2% | 94,9% | 94,8% | 94,2% |
| Zona D – STP S.A. | 95,2% | 94,4% | 96,4% | 95,8% | 96,4% | 97,0% | 97,4% | 97,1% | 96,0% | 96,1% | 94,9% | 93,6% |
| Zona E – Unión del Transporte S.A. | 87,2% | 86,2% | 89,5% | 89,7% | 91,3% | 92,0% | 91,3% | 91,7% | 88,4% | 87,6% | 84,7% | 84,8% |
| Zona F – STP S.A. | 94,5% | 94,0% | 95,1% | 95,3% | 95,4% | 95,3% | 95,7% | 96,5% | 95,1% | 96,3% | 96,3% | 94,8% |
| Zona G – Las Araucarias | 92,4% | 93,4% | 95,4% | 94,6% | 94,1% | 94,6% | 93,1% | 93,8% | 91,7% | 91,5% | 90,1% | 87,9% |
| Zona H – Varios Concesionarios | Operado a través de planes de contingencia con el apoyo de varios concesionarios durante el 2011 | | | | | | | | | | | |
| Zona I – Comercial Nuevo Milenio S.A. | 98,0% | 96,9% | 98,7% | 98,0% | 97,7% | 97,5% | 98,0% | 98,5% | 98,0% | 98,0% | 97,2% | 95,5% |
| Zona J – Comercial Nuevo Milenio S.A. | 96,0% | 96,4% | 96,8% | 96,5% | 95,7% | 94,5% | 94,6% | 96,7% | 95,2% | 94,6% | 94,8% | 92,8% |
| Troncal 1 – Inversiones Alsacia S.A. | 93,7% | 96,1% | 97,1% | 96,7% | 96,3% | 97,6% | 97,8% | 97,4% | 96,9% | 95,9% | 96,2% | 93,2% |
| Troncal 2 – SuBus S.A. | 93,7% | 95,5% | 96,1% | 96,3% | 95,4% | 96,0% | 96,8% | 96,6% | 95,9% | 95,8% | 95,6% | 93,4% |
| Troncal 3 – Buses Vule S.A. | 98,2% | 99,5% | 99,1% | 98,9% | 98,4% | 99,2% | 99,4% | 99,3% | 99,0% | 99,0% | 95,9% | 93,1% |
| Troncal 4 – Express de Santiago Uno S.A. | 84,8% | 90,9% | 92,3% | 92,2% | 91,4% | 92,3% | 90,9% | 86,0% | 88,6% | 90,0% | 89,2% | 85,4% |
| Troncal 5 – Buses Metropolitana S.A. | 98,9% | 99,5% | 99,2% | 98,9% | 99,0% | 98,6% | 99,4% | 98,9% | 99,0% | 99,1% | 99,4% | 98,9% |
| Promedio del Sistema | 93,7% | 94,5% | 95,4% | 94,5% | 95,1% | 95,5% | 95,6% | 95,5% | 94,8% | 94,1% | 94,1% | 92,4% |

Indicador de Cumplimiento de Regularidad

▶ Página 29

| Mes | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------|-------|-------|-------|
| Enero | 78,0% | 84,7% | 89,0% |
| Febrero | 78,5% | 86,0% | 89,7% |
| Marzo | 79,6% | 81,8% | 87,6% |
| Abril | 80,7% | 82,9% | 87,7% |
| Mayo | 82,8% | 83,2% | 87,3% |
| Junio | 83,6% | 84,1% | 87,5% |
| Julio | 85,4% | 85,9% | 88,3% |
| Agosto | 84,2% | 84,9% | 88,2% |
| Septiembre | 83,5% | 86,2% | 88,6% |
| Octubre | 83,5% | 88,3% | 88,5% |
| Noviembre | 82,9% | 88,6% | 88,7% |
| Diciembre | 81,1% | 88,8% | 88,0% |

Indicador de Cumplimiento de Regularidad por Unidad de Negocio

▶ Página 30

| Unidad de Negocio | ene-11 | feb-11 | mar-11 | abr-11 | may-11 | jun-11 | jul-11 | ago-11 | sep-11 | oct-11 | nov-11 | dic-11 |
|--|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Zona B – Buses Gran Santiago S.A. | 92,6% | 90,9% | 88,8% | 89,5% | 87,2% | 86,4% | 91,2% | 93,7% | 94,0% | 90,2% | - | - |
| Zona B – Redbus S.A. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 92,2% | 92,9% |
| Zona C – Redbus Urbano S.A. | 95,6% | 95,0% | 87,4% | 90,4% | 89,8% | 89,7% | 88,8% | 89,0% | 90,6% | 91,3% | 91,6% | 91,4% |
| Zona D – STP S.A. | 93,6% | 92,8% | 88,7% | 90,0% | 88,9% | 89,8% | 92,3% | 93,7% | 94,1% | 94,4% | 94,7% | 93,8% |
| Zona E – Unión del Transporte S.A. | 93,4% | 93,5% | 92,5% | 92,7% | 92,9% | 92,2% | 92,2% | 92,3% | 92,3% | 92,1% | 92,6% | 90,9% |
| Zona F – STP S.A. | 94,7% | 92,4% | 91,5% | 90,4% | 89,3% | 89,5% | 91,1% | 92,6% | 93,4% | 94,2% | 94,5% | 92,7% |
| Zona G – Las Araucarias | 90,1% | 90,2% | 90,1% | 89,5% | 89,3% | 90,2% | 90,4% | 90,6% | 90,9% | 90,1% | 90,9% | 91,1% |
| Zona H – Varios Concesionarios | Operado a través de planes de contingencia con el apoyo de varios concesionarios durante el 2011 | | | | | | | | | | | |
| Zona I – Comercial Nuevo Milenio S.A. | 96,8% | 97,0% | 96,4% | 96,2% | 96,2% | 95,7% | 95,9% | 96,1% | 95,9% | 96,3% | 95,4% | 95,2% |
| Zona J – Comercial Nuevo Milenio S.A. | 94,3% | 94,3% | 93,7% | 93,8% | 93,1% | 92,5% | 93,2% | 93,6% | 93,4% | 92,5% | 92,2% | 90,5% |
| Troncal 1 – Inversiones Alsacia S.A. | 74,4% | 78,2% | 81,1% | 80,8% | 80,3% | 83,2% | 84,1% | 83,5% | 82,7% | 80,5% | 79,3% | 77,0% |
| Troncal 2 – SuBus S.A. | 70,0% | 72,3% | 68,3% | 68,5% | 69,3% | 70,5% | 69,1% | 66,7% | 67,5% | 71,0% | 72,3% | 72,2% |
| Troncal 3 – Buses Vule S.A. | 93,3% | 95,4% | 90,0% | 89,7% | 90,1% | 89,9% | 90,1% | 89,1% | 90,4% | 90,7% | 90,3% | 90,7% |
| Troncal 4 – Express de Santiago Uno S.A. | 70,5% | 76,1% | 73,1% | 72,8% | 72,8% | 73,0% | 73,0% | 71,0% | 72,2% | 71,8% | 71,0% | 70,7% |
| Troncal 5 – Buses Metropolitana S.A. | 97,9% | 98,7% | 97,0% | 96,3% | 95,5% | 95,2% | 96,0% | 94,8% | 95,0% | 94,9% | 95,4% | 94,7% |
| Promedio del Sistema | 89,0% | 89,7% | 87,6% | 87,7% | 87,3% | 87,5% | 88,3% | 88,2% | 88,6% | 88,5% | 88,7% | 88,0% |

| MES | Concesionarios de Buses | AFT | Coordinación Transantiago | | | | TOTAL |
|-------------------|-------------------------|-------------|----------------------------------|---------------------------|-----------------------------|--------|---------------|
| | | | Gerencia de Clientes y Servicios | Gerencia de Planificación | Gerencia de Infraestructura | Otros | |
| ene-11 | 4.534 | 3.066 | 5.104 | 19.082 | 2.503 | 15.328 | 49.617 |
| feb-11 | 3.394 | 2.111 | 4.080 | 11.497 | 1.265 | 10.469 | 32.816 |
| mar-11 | 5.709 | 3.463 | 6.097 | 18.046 | 1.752 | 16.578 | 51.645 |
| abr-11 | 5.375 | 54 | 1524 | 495 | 200 | 114 | 7.762 |
| may-11 | 4.810 | 62 | 1466 | 413 | 216 | 76 | 7.043 |
| jun-11 | 4.382 | 40 | 1250 | 260 | 149 | 56 | 6.137 |
| jul-11 | 4.651 | 63 | 1408 | 476 | 193 | 88 | 6.879 |
| ago-11 | 5.014 | 37 | 1400 | 415 | 141 | 77 | 7.084 |
| sep-11 | 4.603 | 42 | 1129 | 299 | 141 | 79 | 6.293 |
| oct-11 | 4.890 | 42 | 1316 | 317 | 134 | 82 | 6.781 |
| nov-11 | 5.353 | 62 | 1684 | 310 | 162 | 59 | 7.630 |
| dic-11 | 4.247 | 71 | 1346 | 157 | 125 | 44 | 5.990 |
| TOTAL 2011 | 56.962 | 9.113 | 27.804 | 51.767 | 6.981 | 43.050 | 195.677 |
| % | 29,1% | 4,7% | 66,2% | | | | 100,0% |

Evolución de la tarifa adulto en buses

▶ Página 74

| Mes | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Enero | - | \$ 380 | \$ 380 | \$ 400 | \$ 520 |
| Febrero | \$ 380 | \$ 380 | \$ 400 | \$ 400 | \$ 540 |
| Marzo | \$ 380 | \$ 380 | \$ 400 | \$ 410 | \$ 540 |
| Abril | \$ 380 | \$ 380 | \$ 400 | \$ 430 | \$ 540 |
| Mayo | \$ 380 | \$ 380 | \$ 400 | \$ 450 | \$ 540 |
| Junio | \$ 380 | \$ 380 | \$ 400 | \$ 480 | \$ 540 |
| Julio | \$ 380 | \$ 380 | \$ 400 | \$ 500 | \$ 550 |
| Agosto | \$ 380 | \$ 380 | \$ 400 | \$ 500 | \$ 550 |
| Septiembre | \$ 380 | \$ 380 | \$ 400 | \$ 500 | \$ 550 |
| Octubre | \$ 380 | \$ 380 | \$ 400 | \$ 500 | \$ 550 |
| Noviembre | \$ 380 | \$ 380 | \$ 400 | \$ 500 | \$ 560 |
| Diciembre | \$ 380 | \$ 380 | \$ 400 | \$ 500 | \$ 560 |

Evolución de la tarifa estudiante de educación media y superior

▶ Página 74

| Mes | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Enero | - | \$ 130 | \$ 130 | \$ 130 | \$ 170 |
| Febrero | \$ 130 | \$ 130 | \$ 130 | \$ 130 | \$ 180 |
| Marzo | \$ 130 | \$ 130 | \$ 130 | \$ 130 | \$ 180 |
| Abril | \$ 130 | \$ 130 | \$ 130 | \$ 140 | \$ 180 |
| Mayo | \$ 130 | \$ 130 | \$ 130 | \$ 150 | \$ 180 |
| Junio | \$ 130 | \$ 130 | \$ 130 | \$ 160 | \$ 180 |
| Julio | \$ 130 | \$ 130 | \$ 130 | \$ 160 | \$ 180 |
| Agosto | \$ 130 | \$ 130 | \$ 130 | \$ 160 | \$ 180 |
| Septiembre | \$ 130 | \$ 130 | \$ 130 | \$ 160 | \$ 180 |
| Octubre | \$ 130 | \$ 130 | \$ 130 | \$ 160 | \$ 180 |
| Noviembre | \$ 130 | \$ 130 | \$ 130 | \$ 160 | \$ 180 |
| Diciembre | \$ 130 | \$ 130 | \$ 130 | \$ 160 | \$ 180 |

Los estudiantes de educación básica viajan gratis.

Evolución de la tarifa adulto en Metro

▶ Página 74

| Mes | 2007 | | | 2008 | | | 2009 | | | 2010 | | | 2011 | | |
|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|
| | Hora Punta | Hora Valle | Hora Baja | Hora Punta | Hora Valle | Hora Baja | Hora Punta | Hora Valle | Hora Baja | Hora Punta | Hora Valle | Hora Baja | Hora Punta | Hora Valle | Hora Baja |
| Enero | - | - | - | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 460 | \$ 400 | \$ 380 | \$ 600 | \$ 540 | \$ 490 |
| Febrero | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 460 | \$ 400 | \$ 380 | \$ 460 | \$ 400 | \$ 380 | \$ 620 | \$ 560 | \$ 510 |
| Marzo | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 460 | \$ 400 | \$ 380 | \$ 470 | \$ 410 | \$ 390 | \$ 620 | \$ 560 | \$ 510 |
| Abril | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 460 | \$ 400 | \$ 380 | \$ 490 | \$ 430 | \$ 410 | \$ 620 | \$ 560 | \$ 510 |
| Mayo | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 460 | \$ 400 | \$ 380 | \$ 510 | \$ 450 | \$ 430 | \$ 620 | \$ 560 | \$ 510 |
| Junio | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 460 | \$ 400 | \$ 380 | \$ 560 | \$ 500 | \$ 460 | \$ 620 | \$ 560 | \$ 510 |
| Julio | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 460 | \$ 400 | \$ 380 | \$ 580 | \$ 520 | \$ 480 | \$ 630 | \$ 570 | \$ 520 |
| Agosto | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 460 | \$ 400 | \$ 380 | \$ 580 | \$ 520 | \$ 480 | \$ 630 | \$ 570 | \$ 520 |
| Septiembre | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 460 | \$ 400 | \$ 380 | \$ 580 | \$ 520 | \$ 480 | \$ 630 | \$ 570 | \$ 520 |
| Octubre | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 460 | \$ 400 | \$ 380 | \$ 580 | \$ 520 | \$ 480 | \$ 630 | \$ 570 | \$ 520 |
| Noviembre | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 460 | \$ 400 | \$ 380 | \$ 580 | \$ 520 | \$ 480 | \$ 640 | \$ 580 | \$ 530 |
| Diciembre | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 440 | \$ 380 | \$ 360 | \$ 460 | \$ 400 | \$ 380 | \$ 580 | \$ 520 | \$ 480 | \$ 640 | \$ 580 | \$ 530 |



Editado por:
Coordinación General de Transportes de Santiago (CGTS)

Coordinación editorial:
Gerencia de Desarrollo CGTS

Diseño y diagramación:
Gerencia de Clientes y Servicios CGTS, con el apoyo de
Muriel Velasco.

Fotografía:
Gerencia de Clientes y Servicios CGTS
Sergio Requena

Fecha de edición: octubre 2012.



Instrucciones de impresión:
Para la reproducción de este informe, es necesario
imprimir en formato oficio (33 x 21,5 cm.) ajustado a los
márgenes.

Para acceder a todos los links de este informe, es
necesario que el usuario esté conectado a internet.

