



No subir

Ranking de Calidad de Servicio de las Empresas Concesionarias de Transantiago

Informe Trimestre Abril – Junio 2013



Redbus Urbano



Antecedentes Generales

Este informe tiene por objetivo hacer públicos los resultados de las mediciones, evolución y grado de cumplimiento de los estándares de frecuencia y regularidad (número de salidas de buses por tramo horario y lapso de tiempo de circulación entre buses) exigidos por la autoridad a las empresas concesionarias, en el entendido que éstos son los indicadores de mayor impacto en la calidad de servicio a los usuarios.

Adicionalmente presentamos un gráfico comparativo de los últimos trimestres de medición.

Es importante destacar que desde la vigencia de los nuevos contratos en junio del año 2012, el sistema de transporte cuenta con una nueva distribución geográfica de los recorridos en relación a los ejes y zonas por donde circulan cada una de las empresas concesionarias, lo que permite una mayor flexibilidad en la gestión y por tanto, mejorar la oferta de transporte que hoy reciben los usuarios.

El sistema de transporte público de Santiago está conformado por las siguientes empresas concesionarias:

INVERSIONES ALSACIA. Color distintivo: Celeste.

Recorridos con presencia en ejes como Av. Pedro de Valdivia, Camino a Melipilla, Av. Las Rejas, Dorsal y Vespucio Sur, entre otras.

SUBUS Chile. Color distintivo: Azul.

Recorridos que circulan por Av. Independencia, Recoleta, Gran Avenida, San Antonio, Santa Rosa y recorridos G, en las comunas del sur de la capital (San Bernardo, La Pintana, El Bosque, San Ramón y La Cisterna).

BUSES VULE. Color distintivo: Verde.

Recorridos que cubren las comunas de San Bernardo, El Bosque, La Pintana, La Cisterna, San Ramón, San Miguel, Santiago e Independencia; además servicios E (La Florida - La Granja), H (Pedro Aguirre Cerda, Lo Espejo, San Miguel y San Joaquín) e I (Maipú, Cerrillos y Estación Central).

EXPRESS DE SANTIAGO UNO. Color distintivo: Naranja.

Recorridos que circulan por los ejes Pajaritos, Alameda, Av. Providencia, Av. Apoquindo, Av. Las Condes y servicios D (La Reina, Peñalolén, Macul y Ñuñoa).

METBUS. Color distintivo: Turquesa.

Nueva marca de Buses Metropolitana S. A, lanzada en el mes de abril del 2013.

Recorridos que unen comunas del poniente como Pudahuel y Cerro Navia, con el centro y oriente de la ciudad y servicios J (Pudahuel, Lo Prado, Cerro Navia y Quinta Normal).

REDBUS URBANO. Color distintivo: Rojo.

Servicios B (Quilicura, Renca, Recoleta, Independencia, Conchalí y Huechuraba) y C (Las Condes, Providencia, Vitacura y Lo Barnechea).

STP SANTIAGO. Color distintivo: Amarillo.

Servicios F que circulan en Puente Alto.

Metodología

Este cuarto informe aborda los resultados operacionales de las siete empresas concesionarias de los servicios de transporte público de Santiago, en lo relativo a los indicadores de mayor sensibilidad para los usuarios: Frecuencia y Regularidad.

La muestra contempla el desempeño de cada una de las concesionarias durante el trimestre Abril – Junio de 2013.

El resultado en Frecuencia y Regularidad (*) de cada empresa –que se expresa en porcentajes– es el promedio simple calculado a partir de los índices mensuales de cumplimiento de cada indicador. Este resultado abarca todo el horario de operación de cada uno de los recorridos autorizados y los sentidos comerciales (Ida o Regreso) establecidos en los respectivos Planes de Operación. Para el cálculo de los porcentajes asociados a los cumplimientos de los indicadores de frecuencia y regularidad de cada empresa, se han aplicado correcciones de medición o se han excluido de la muestra aquellos episodios de incidentes críticos que afectan la normal operación de los recorridos, y que corresponden a situaciones que no pueden ser solucionadas por la gestión de las concesionarias (por ejemplo, cortes de tránsito por incidentes en la vía pública).

Para evaluar la frecuencia en el trimestre se considerará el indicador "Cumplimiento de despachos por Unidad de Negocio en el mes" establecido en el Anexo 6 de los nuevos contratos de concesión, que mide el desempeño de las empresas en ese período. Este indicador establece 3 rangos de incumplimiento: leve, medio y grave, existiendo sanciones para las empresas a partir del incumplimiento medio.

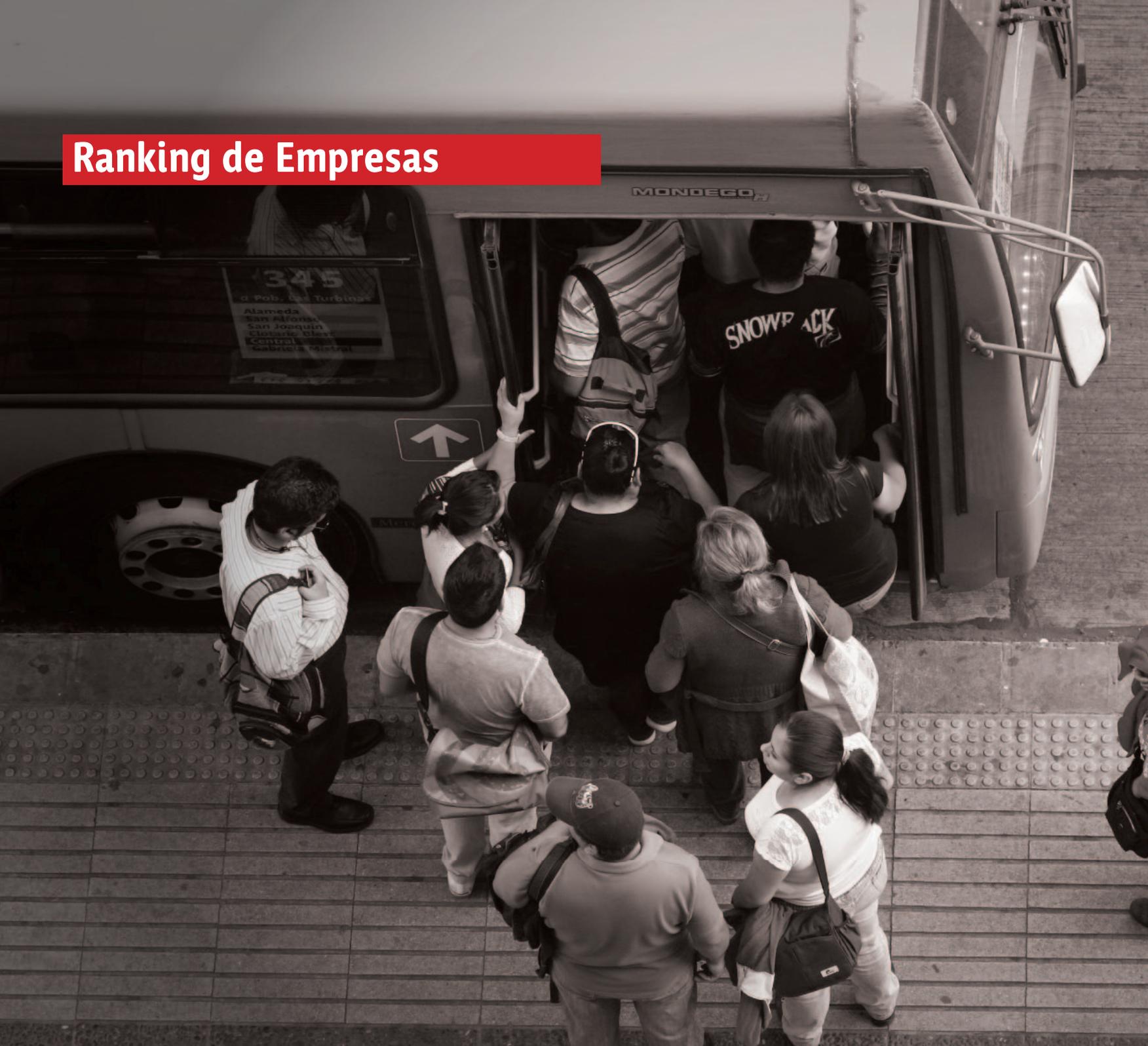
Con la nueva estructura contractual, el nivel de incumplimiento se califica como grave cuando el

porcentaje de despachos realizados es inferior al 90% de los despachos programados, por lo tanto ese porcentaje se considerará como el nivel mínimo aceptable de operación. Esto quiere decir que los niveles de frecuencia bajo ese índice corresponden a indicadores deficientes que no satisfacen los estándares básicos de prestación del servicio que las concesionarias deben entregar a sus usuarios.

En tanto, para evaluar la regularidad en el trimestre se considerará el indicador de "Regularidad según intervalos entre buses fuera de rango", establecido en el Anexo 6 de los nuevos contratos de concesión, que registra mensualmente los intervalos de tiempo entre buses demasiado extensos en relación a lo planificado, que aumenten de forma importante los tiempos de espera de los usuarios. Este indicador establece 3 rangos de cumplimiento: alto, medio y bajo, existiendo sanciones para las empresas a partir del incumplimiento medio. Los contratos vigentes establecen como un nivel de cumplimiento bajo cuando el porcentaje de intervalos entre buses que están dentro del rango esperado no supera el 80%, por lo tanto ese porcentaje se considerará como el nivel mínimo aceptable de operación. Esto quiere decir que los niveles de regularidad bajo ese índice corresponden a indicadores deficientes que no satisfacen los estándares básicos de prestación del servicio que las concesionarias deben entregar a sus usuarios. Además, por lo crítico que es para nuestros usuarios el incumplimiento en los indicadores de Frecuencia y Regularidad durante los períodos de punta mañana y punta tarde, dada la alta concentración de demanda, el Informe incluye indicadores de medición para dichos períodos, aplicando los mismos indicadores que se consideran para medir día completo

* Para índice de Regularidad se considera ICR-I

Ranking de Empresas



1. Indicadores de Frecuencia

Mide la cantidad real de buses que cada empresa dispuso en sus recorridos y lo compara con el número de buses planificado, según lo indicado en los Programas de Operación aceptados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. La frecuencia para los servicios de Transantiago es medida en relación a las salidas de buses efectivamente realizadas desde los puntos de inicio de los recorridos (cabezales y terminales).

En el nuevo marco contractual, se considera que un cumplimiento del 90% es el mínimo aceptable, por lo que los resultados obtenidos bajo esa cifra no cumplen el estándar básico exigido a las concesionarias del transporte público de Santiago.

En los gráficos siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente a Abril, Mayo y Junio de 2013, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde, períodos críticos por la concentración en la demanda de viajes.

Los resultados se presentan en porcentajes, y excluyen o corrigen las mediciones de aquellos incidentes críticos que afectan la normal operación de los recorridos y que corresponden a situaciones que no pueden ser solucionadas por la gestión de las empresas concesionarias.

RANKING DE EMPRESAS FRECUENCIA

Trimestre Abril - Junio 2013

Indicador Frecuencia PUNTA MAÑANA

Lugar	Empresas	Resultado
1º	METBUS	99,2%
2º	VULE	97,1%
3º	REDBUS	97,0%
4º	STP	96,7%
5º	SUBUS	95,7%
6º	EXPRESS	94,6%
7º	ALSACIA	93,0%

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

El ranking lo lidera **METBUS** con un 99,2%. En el último lugar se encuentra **Inversiones Alsacia** con un 93,0%.

Indicador Frecuencia PUNTA TARDE

Empresas	Resultado
METBUS	99,2%
VULE	95,9%
STP	94,1%
SUBUS	93,1%
EXPRESS	91,0%
REDBUS	91,0%
ALSACIA	89,4%

Al igual que en el ranking de Punta Mañana, **METBUS** encabeza el grupo con un 99,2%, en contraposición **Inversiones Alsacia** con un 89,4% obtiene el último lugar, no logrando el mínimo exigido.

Indicador Frecuencia DÍA COMPLETO

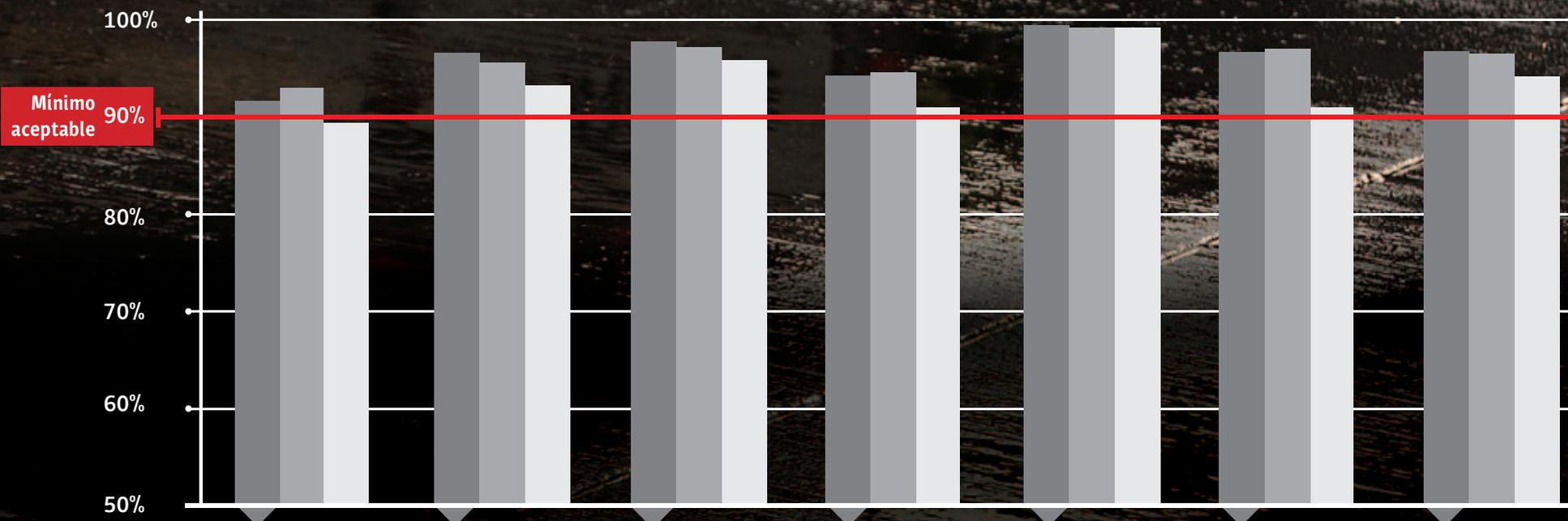
Empresas	Resultado
METBUS	99,4%
VULE	97,9%
STP	96,8%
REDBUS	96,8%
SUBUS	96,6%
EXPRESS	94,3%
ALSACIA	91,7%

Finalmente, en el Indicador de Frecuencia para el Día Completo se observa que todas las concesionarias cumplen con un desempeño mayor al 90%, donde **METBUS** mantiene el liderazgo con un 99,4%.

Al final de la lista se encuentra **Inversiones Alsacia** con un 91,7%.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO FRECUENCIA

Trimestre Abril - Junio 2013



Frecuencia	ALSACIA	SUBUS	VULE	EXPRESS	METBUS	REDBUS	STP
Total día	91,7%	96,6%	97,9%	94,3%	99,4%	96,8%	96,8%
Punta Mañana	93,0%	95,7%	97,1%	94,6%	99,2%	97,0%	96,7%
Punta Tarde	89,2%	93,1%	95,9%	91,0%	99,2%	91,0%	94,1%

En este gráfico se pueden observar los resultados trimestrales de cada empresa y quiénes superan el estándar exigido del 90% para el indicador de Frecuencia, en el período de Abril - Junio de 2013, tanto en su desempeño del Día Completo, como para los horarios Punta Mañana y Punta Tarde, siendo estos últimos períodos los más críticos por presentarse ahí una mayor concentración en la demanda de viajes.

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

Ranking de Empresas

2. Indicadores de Regularidad

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

De acuerdo al nuevo marco contractual, un nivel de cumplimiento del 80% se considera el mínimo aceptable, por lo que los resultados obtenidos bajo esa cifra no cumplen el estándar básico exigido a las concesionarias del transporte público de Santiago.

En los gráficos siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente a Abril, Mayo y Junio de 2013, tanto para el desempeño del día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde, períodos críticos por una mayor concentración en la demanda de viajes.

Los resultados se presentan en porcentajes, y al igual que en el indicador de frecuencia, excluyen o corrigen las mediciones de incidentes críticos que afectan la normal operación de los recorridos y que corresponden a situaciones que no pueden ser solucionadas por la gestión de las concesionarias.

RANKING DE EMPRESAS REGULARIDAD

Trimestre Abril - Junio 2013

Indicador Regularidad PUNTA MAÑANA

Lugar	Empresas	Resultado
1º	STP	91,0%
2º	METBUS	86,7%
3º	REDBUS	82,4%
4º	VULE	82,1%
5º	SUBUS	81,6%
6º	EXPRESS	81,3%
7º	ALSACIA	77,7%

En el caso de regularidad en punta mañana, seis concesionarias superan el 80%, nivel mínimo exigido, liderados por **STP Santiago** con un 91,0%, seguida de **METBUS** con un 86,7%, **Redbus Urbano** con un 82,4%, **Buses Vule** con un 82,1%, **SuBus Chile** con un 81,6% y **Express de Santiago Uno** 81,3%. **Inversiones Alsacia** no logra superar el estándar exigido, logrando un indicador de 77,7%.

Indicador Regularidad PUNTA TARDE

Empresas	Resultado
STP	87,4%
METBUS	86,7%
SUBUS	82,0%
EXPRESS	81,2%
VULE	80,1%
REDBUS	78,5%
ALSACIA	77,2%

Con respecto a la Regularidad en Punta Tarde, cinco de las siete empresas exceden el estándar mínimo del 80%, **STP Santiago** con un 87,4%, **METBUS** con un 86,7%, **SuBus Chile** con un 82,0%, **Express de Santiago Uno** 81,2%, **Buses Vule** con un 80,1%. **Redbus Urbano** e **Inversiones Alsacia** no logra superar el estándar exigido, obteniendo un indicador de 78,5% y 77,2%, respectivamente.

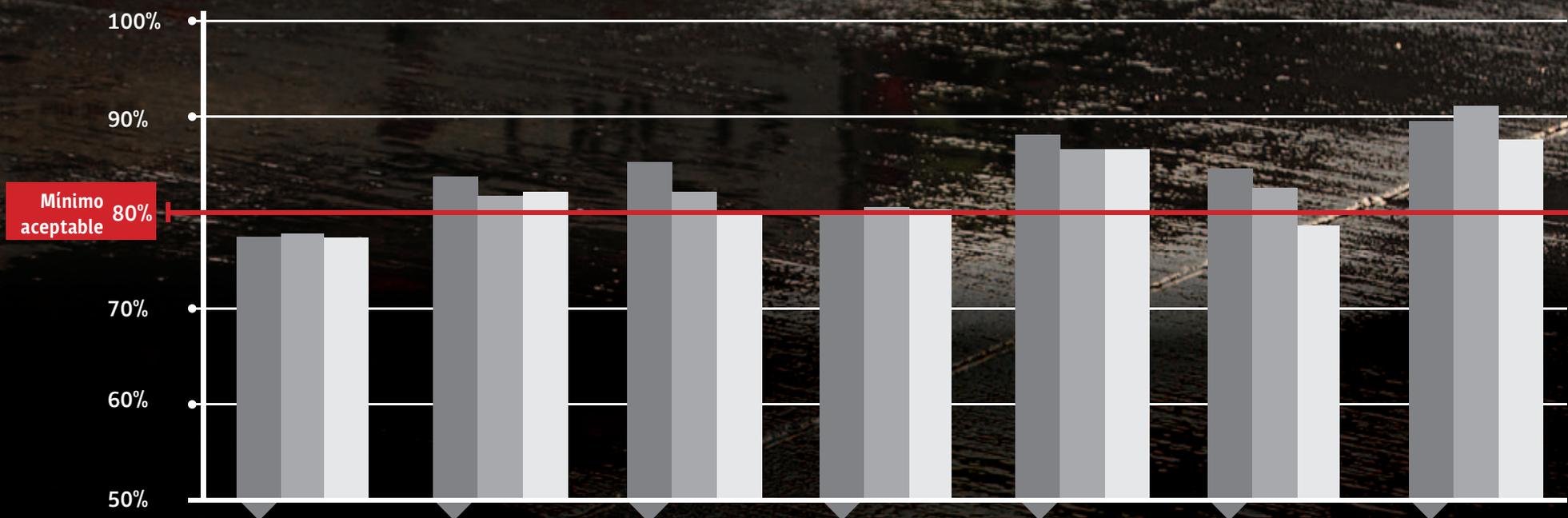
Indicador Regularidad DÍA COMPLETO

Empresas	Resultado
STP	89,6%
METBUS	88,2%
VULE	85,3%
REDBUS	84,4%
SUBUS	83,6%
EXPRESS	81,1%
ALSACIA	77,4%

En el caso de regularidad en Día Completo, seis concesionarias sobrepasan el 80%, nivel mínimo exigido en este indicador, **STP Santiago** 89,6%, **METBUS** con un 88,2%, **Buses Vule** con un 85,3%, **Redbus Urbano** con 84,4%, **SuBus Chile** con un 83,6% y **Express de Santiago Uno** con un 81,1%. **Inversiones Alsacia** se posiciona bajo el estándar exigido, obteniendo un indicador de 77,4%.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Trimestre Abril - Junio 2013



Regularidad	ALSACIA	SUBUS	VULE	EXPRESS	METBUS	REDBUS	STP
Total día	77,4%	83,6%	85,3%	81,1%	88,2%	84,4%	89,6%
Punta Mañana	77,7%	81,6%	82,1%	81,3%	86,7%	82,4%	91,0%
Punta Tarde	77,2%	82,0%	80,1%	81,2%	86,7%	78,5%	87,4%

En este gráfico se pueden observar los resultados trimestrales de cada empresa y quiénes superan el estándar exigido del 80% para el indicador de Regularidad, en el período de Abril - Junio de 2013, tanto en su desempeño del Día Completo, como para los horarios Punta Mañana y Punta Tarde, siendo estos últimos periodos los más críticos por presentarse ahí una mayor concentración en la demanda de viajes.

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

Tendencias Trimestrales

Julio/Septiembre - Octubre/Diciembre - Enero/Marzo - Abril/Junio

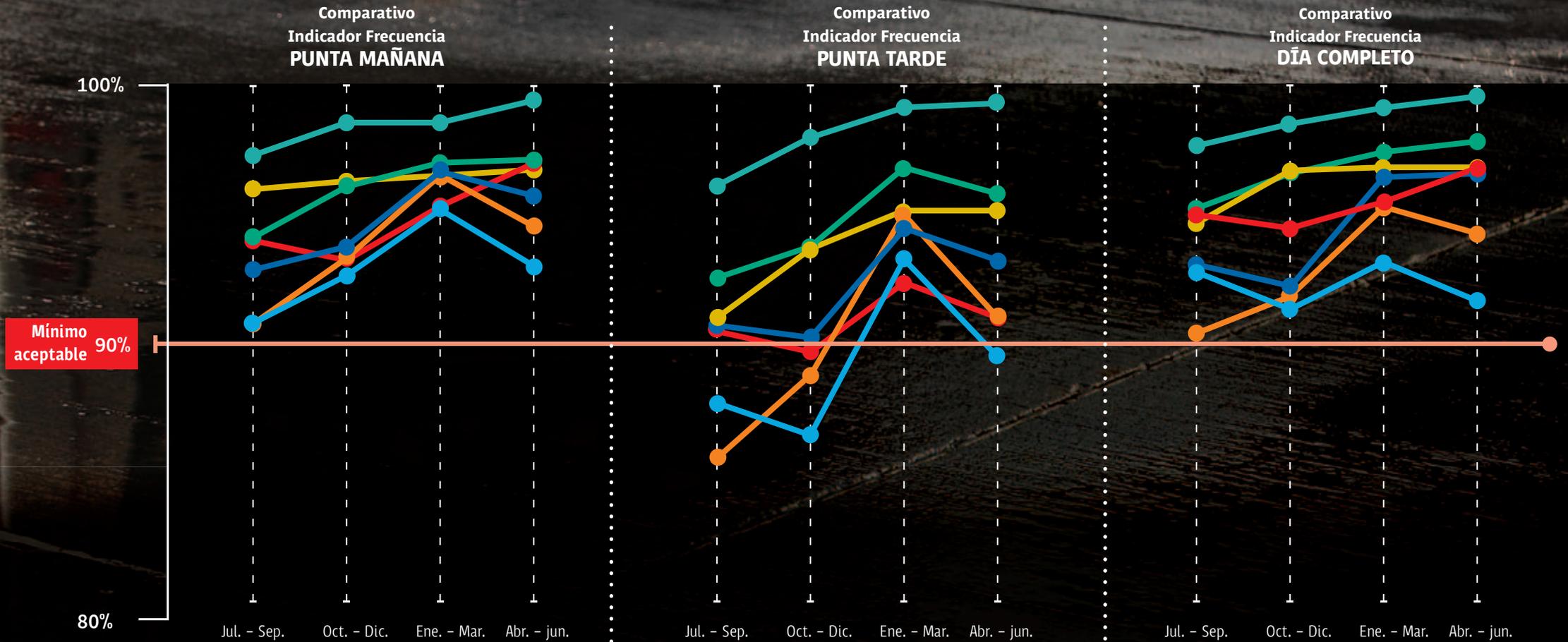
A continuación se presentan las tendencias trimestrales observadas en cada una de las empresas, considerando que en junio de 2013 se cumplió un año desde la puesta en marcha de los nuevos contratos de las empresas de buses. Así, se puede revisar el comportamiento de las empresas respecto de los indicadores de frecuencia y regularidad en cada trimestre desde julio de 2012 y hasta junio de 2013.

Es importante destacar que más allá de los resultados que se presentan en cada trimestre en particular (y que pudieran presentar variaciones debido a la estacionalidad), si se toma en consideración el primer trimestre evaluado y el último, las empresas presentan una mejora en sus resultados.



TENDENCIA EMPRESAS INDICADOR FRECUENCIA

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



Se observa que las siete empresas concesionarias tienen este último trimestre indicadores por sobre los registrados en la primera edición del ranking, existiendo empresas como **METBUS**, **Buses Vule**, **STP Santiago**, que han mejorado sistemáticamente, trimestre a trimestre su indicador de desempeño.

Comparando el resultado del primer trimestre de este año con el período Abril-Junio del 2013, se destaca **RedBus Urbano** quién obtuvo 1,7 puntos porcentuales de diferencia, constituyendo así en la mejora más significativa. **METBUS** se mantiene en el primer lugar y supera su propio indicador en 0,6 puntos porcentuales, quedando en un 99,2% este trimestre Abril-Junio del 2013.

Se advierte que todas las empresas concesionarias mejoran su desempeño en este trimestre, con respecto al primer reporte del período Julio-Septiembre del 2012, además **METBUS** y **STP Santiago**, registran mejoras constantes trimestre a trimestre, desde la primera publicación.

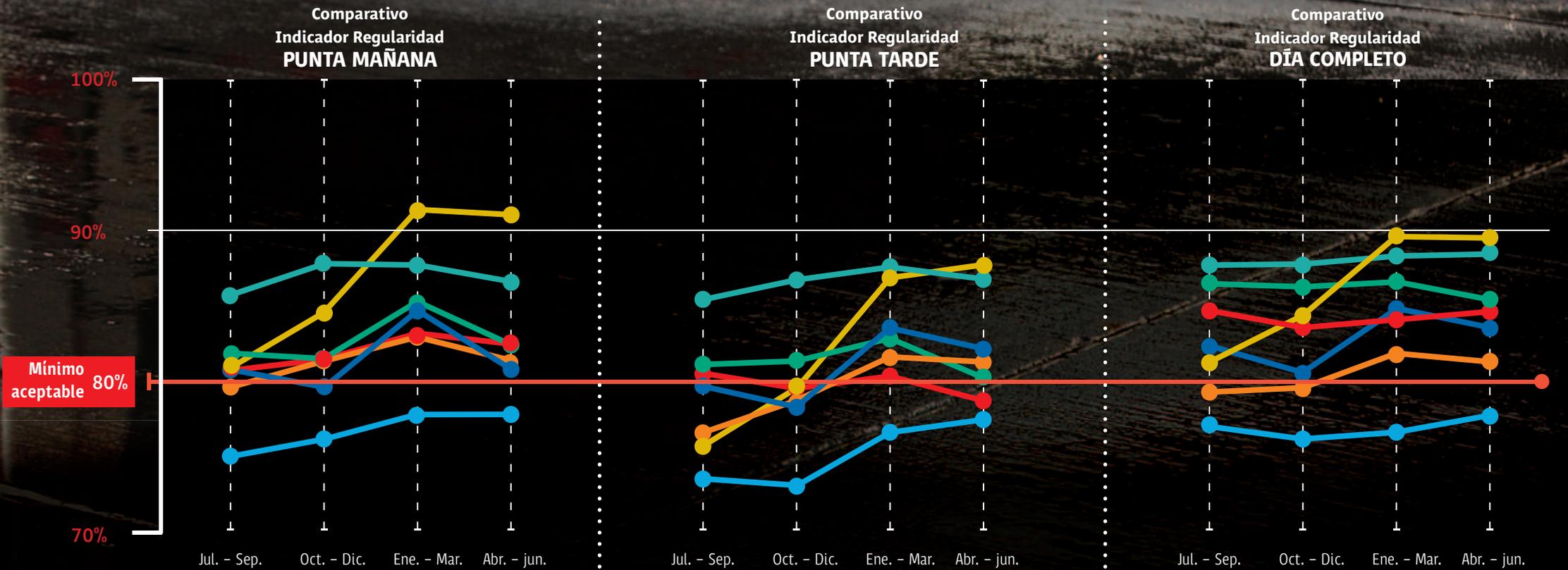
Se mantiene **METBUS** en el primer lugar superando levemente su propio desempeño en 0,1 puntos porcentuales, quedando en un 99,2% este último trimestre, además es esta empresa la única que sube su desempeño con respecto al trimestre anterior (Enero-Marzo), situación muy destacable debido al fenómeno de estacionalidad propio de comparar meses estivales con invernales.

Se observa que seis de las siete empresas concesionarias tienen este último trimestre indicadores por sobre los registrados en el primer ranking de Julio-Septiembre del 2012, existiendo empresas como **METBUS**, **Buses Vule**, **STP Santiago**, que han mejorado trimestre a trimestre su indicador de desempeño.

Comparando el resultado del primer trimestre de este año con el período Abril-Junio del 2013, se destaca **RedBus Urbano** quién registró 1,3 puntos porcentuales de diferencia, constituyendo así en la mejora más significativa. **METBUS** en el indicador de Frecuencia y al igual que los otros tramos horarios, se mantiene en primer lugar con un 99,4% en trimestre Abril-Junio del 2013.

TENDENCIA EMPRESAS INDICADOR REGULARIDAD

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



Se aprecia que todas las empresas concesionarias tienen este último trimestre indicadores por sobre los registrados en el primer ranking de Julio-Septiembre del 2012. **Inversiones Alsacia** pese a estar en el último lugar ha tenido mejoras trimestre a trimestre en su indicador de desempeño.

Comparando el resultado del primer trimestre de este año con el período Abril-Junio del 2013, **Inversiones Alsacia** es la única empresa que no registra bajas en este tramo horario, manteniéndose en 77,7%.

STP Santiago, mantiene el primer lugar registrado en el trimestre anterior, obteniendo un 91,0% en este último trimestre Abril-Junio del 2013.

Se observa que cinco de las siete empresas concesionarias tienen este último trimestre indicadores por sobre los registrados en la primera publicación del ranking Julio-Septiembre del 2012, destacándose **STP Santiago** quién trimestre a trimestre ha mejorado su indicador, situación que le ha permitido este último trimestre posicionarse en el primer lugar.

Comparando el resultado del primer trimestre de este año con el período Abril-Junio del 2013, se destaca **Inversiones Alsacia** quién registró 0,7 puntos porcentuales de diferencia, constituyendo así en la empresa que registró el alza más significativa en este tramo horario.

Se advierte que cinco de las siete empresas concesionarias tienen este último trimestre indicadores por sobre los registrados en la primera publicación del ranking Julio-Septiembre del 2012, destacándose **METBUS** quién trimestre a trimestre ha mejorado su desempeño.

Comparando el resultado del primer trimestre de este año con el período Abril-Junio del 2013, se destaca **Inversiones Alsacia** quién registró 0,8 puntos porcentuales de diferencia.

STP Santiago, mantiene el primer lugar registrado en el trimestre anterior, obteniendo un 89,6% en este último trimestre Abril-Junio del 2013.

Síntesis de Resultados

En esta cuarta edición se cumple un año calendario del ranking, se puede observar que la mayoría de los operadores mantienen mejores rendimientos de los registrados en la primera publicación, y otros mejoran de manera constante trimestre a trimestre sus índices. Además se observa un acercamiento de la empresa que obtiene los más bajos desempeños al resto de las empresas concesionarias en el indicador de regularidad.

De esta forma, luego de recopilar y analizar los resultados obtenidos por las siete empresas concesionarias, en este cuarto informe de cumplimiento de indicadores de Frecuencia y Regularidad, es posible observar una baja en algunos indicadores con respecto al trimestre anterior Enero- Marzo del 2013, que en parte se explica por la estacionalidad propia de comparar meses estivales con meses invernales, sin embargo al comparar este trimestre con la primera publicación se observa fuertemente una tendencia al alza, en la mayoría de las empresas.

Al igual que el semestre pasado **METBUS** sigue liderando el indicador de Frecuencia y **STP Santiago** consolida su primera posición en el Indicador de Regularidad, para todos los tramos horarios.

En este trimestre de evaluación es posible observar que respecto del indicador de Frecuencia para el Día Completo, todas las empresas obtienen desempeños por sobre el mínimo aceptable (fijado en 90%), con rangos que se mueven entre 99,4% **METBUS** y 91,7% **Inversiones Alsacia**.

En lo relativo al indicador de Regularidad para el Día Completo, cuyo mínimo aceptable es 80%, los resultados arrojan que seis concesionarias superan este nivel, **STP Santiago** con un 89,6%, **METBUS** con un 88,2%, **Buses Vule** con un 85,3%, **Redbus Urbano** con 84,4%, **SuBus Chile** con un 83,6% y **Express de Santiago Uno** con 81,1%. **Inversiones Alsacia** se posiciona bajo el estándar exigido, obteniendo un indicador de 77,4%.

Respecto del período de Punta Mañana, es posible concluir que el indicador de Frecuencia es el que exhibe mejores resultados, pues todas las empresas obtienen desempeños por sobre el mínimo aceptable (fijado en 90%), con rangos que se mueven entre 99,2% **METBUS** y 93,0% **Inversiones Alsacia**.

En lo referido al indicador de Regularidad en Punta Mañana, seis concesionarias superan el 80%, nivel mínimo exigido, liderados por **STP Santiago** con un 91,0%, seguida de **METBUS** con un 86,7%, **Redbus Urbano** con un 82,4%, **Buses Vule** con un 82,1%, **Express de Santiago Uno** con un 82,0%, **SuBus Chile** con un 81,6%. **Inversiones Alsacia** no logra superar el estándar exigido, logrando un indicador de 77,7%.

En cuanto a Frecuencia en Punta Tarde, seis de las siete empresas concesionarias se encuentran sobre el estándar del 90%, lista encabezada por **METBUS** con un 99,2%, por otro lado **Inversiones Alsacia** con un 89,4% obtiene la última ubicación, no logrando el mínimo exigido.

Con respecto a la Regularidad en Punta Tarde, cinco de las siete empresas logran el estándar mínimo del 80%, **STP Santiago** con un 87,4%, **METBUS** con un 86,7%, **SuBus Chile** con un 82,0%, **Express de Santiago Uno** con un 80,5%, **Buses Vule** con un 80,1%. **Redbus Urbano** e **Inversiones Alsacia** no logran superar el estándar exigido, obteniendo un indicador de 78,5% y 77,2%, respectivamente. Este indicador y bloque horario es donde las empresas concesionarias manifestaron las mayores

dificultades para cumplir con las exigencias dispuestas en los contratos.

Es importante destacar que en esta cuarta edición del ranking es posible observar que varias empresas han tenido un aumento sostenido en sus indicadores en el tramo Día Completo, es así como **METBUS**, **Buses Vule**, **STP Santiago**, han mejorado trimestre a trimestre en Frecuencia y **METBUS**, en Regularidad.