

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Trimestre abril – junio 2019

nº 28

R



Chile
en marcha



Redbus Urbano



“RANKING DE CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO”.

ANTECEDENTES

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer los resultados de las mediciones, la evolución y el grado de cumplimiento de los estándares de **Frecuencia** y **Regularidad**. Estos estándares son exigidos a las empresas operadoras de buses por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones (MTT) a través del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), ya que se trata de los indicadores con mayor impacto en la calidad de servicio a los usuarios.

Esta vigésimo octava edición entrega los resultados correspondientes al segundo trimestre del año 2019 (abril-junio) junto a una visión comparativa respecto al mismo trimestre del año 2018, con el fin de analizar su evolución aislando el efecto de estacionalidad que pudiera existir en cada uno de los indicadores.

: FRECUENCIA

Número de salidas de buses por hora, por tramo horario.

: REGULARIDAD

Lapso de circulación entre buses.

Un hecho relevante, destacado en el informe anterior (Nº27), fue el surgimiento de Red Metropolitana de Movilidad, nombre del nuevo estándar del Sistema de Transporte Público de Santiago, el que, fortaleciendo la integración de los servicios de buses, Metro y MetroTren Nos, entrega innovación a través de un servicio moderno, sustentable y seguro, vinculándonos con la ciudad y entregando acceso y oportunidades de movilidad cada día más eficientes.

En este contexto, aparece la nueva flota de buses amigables con el medio ambiente, compuesta por modelos eléctricos y modelos con normativa Euro VI, que contribuyen a disminuir la emisión de partículas contaminantes, pero además de ello, aportan a mejorar la calidad del viaje para los usuarios, al tratarse de buses más cómodos en su diseño interior. Los buses estándar Red, tienen como colores distintivos el rojo y el gris claro.

Por lo anterior, resulta relevante monitorear el cumplimiento de indicadores de Red, a través de su flota de mejor estándar, así, al igual que en el trimestre pasado, junto con la entrega y presentación de resultados de indicadores por empresa, se entregará en este informe un análisis específico de los indicadores para los servicios que operan bajo este nuevo estándar.

**EMPRESAS
OPERADORAS**

En el trimestre abril-junio 2019, el sistema de transporte público integrado de Santiago estuvo conformado por las siguientes empresas de recorridos de buses:

SUBBUS CHILE

→ COLOR DISTINTIVO

Azul

→ FLOTA BASE CONTRATADA*

1.276 buses

→ FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)

0

→ SERVICIOS

200 y G

→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

57

→ COMUNAS

Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura.

BUSES VULE

→ COLOR DISTINTIVO

Verde

→ FLOTA BASE CONTRATADA*

1.458 buses

→ FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)

223

→ SERVICIOS

300s, D13, E, H, I, 111, 113, 113c, 113e, 119, 121, 125 y 126

→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

98

→ COMUNAS

Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón y Santiago.

EXPRESS DE SANTIAGO UNO

→ COLOR DISTINTIVO

Naranja

→ FLOTA BASE CONTRATADA*

1.500 buses

→ FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)

0

→ SERVICIOS

400s, D, 101, 103, 106, 107, 107c, 108, 117 y 117c

→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

67

→ COMUNAS

Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, Santiago y Vitacura.

METBUS

→ COLOR DISTINTIVO

Turquesa

→ FLOTA BASE CONTRATADA*

1.155 buses

→ FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)

167

→ SERVICIOS

500s, 424, J y 109, 109n, 110, 110c, 115, 118, 408 y 408e

→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

59

→ COMUNAS

Cerrillos, Cerro Navia, Estación Central, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura.

REDBUS URBANO

→ COLOR DISTINTIVO

Rojo

→ FLOTA BASE CONTRATADA*

793 buses

→ FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)

129

→ SERVICIOS

B, C y 105, 116, 120, 410 y 410e

→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

65

→ COMUNAS

Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, Santiago y Vitacura.

STP SANTIAGO

→ COLOR DISTINTIVO

Amarillo

→ FLOTA BASE CONTRATADA*

612 buses

→ FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)

174

→ SERVICIOS

F, 213e, 712, 712n y 102, 104, 114

→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

37

→ COMUNAS

Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Huechuraba, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura.

*El número de buses considera la flota base y la flota de reserva e incluye la flota Red (buses eléctricos y Euro VI). Los datos están actualizados al 30 de junio 2019.

METODOLOGÍA

Este vigésimo octavo informe aborda los resultados operacionales de las empresas operadoras de buses del transporte público de Santiago antes mencionadas, en lo relativo a los indicadores de mayor sensibilidad para los usuarios: Frecuencia y Regularidad.

El cálculo de los resultados se realiza sobre el segundo trimestre 2019, mostrando el indicador de frecuencia y regularidad para este periodo. Los resultados de cumplimiento del indicador de frecuencia (ICF), corresponden a la razón entre el número de salidas ejecutadas y salidas programadas en el periodo trimestral completo, mientras que los resultados de cumplimiento del indicador de regularidad (ICR-I) se obtiene de la razón entre el número de intervalos entre buses que cumplen lo establecido en el Programa de Operaciones y el número de intervalos observados en el periodo trimestral completo. Estos resultados abarcan todo el horario de operación de todos los recorridos autorizados, contemplando los sentidos comerciales “ida” y “regreso” establecidos en los respectivos Programas de Operación.

Esta forma de cálculo permite ponderar los resultados mensuales de acuerdo a la intensidad de su operación. En otras palabras, si un mes tiene una operación de baja frecuencia (por ejemplo, un mes de periodo estival) y otro tiene una de alta frecuencia (un mes de periodo normal), al dividir la suma de numeradores por la suma de denominadores, el resultado

incluye la proporcionalidad de frecuencia; de lo contrario una buena o mala operación de un periodo estival pesaría lo mismo que la de un periodo normal.

Para el cálculo de los porcentajes asociados a los cumplimientos de los indicadores de frecuencia y regularidad de cada empresa, se excluye de la muestra aquellos servicios afectados por incidentes exógenos, por ejemplo, cortes de tránsito por incidentes en la vía pública, que corresponden a situaciones que no pueden ser solucionadas por la gestión de las empresas de buses.

Los datos de medición de los indicadores de frecuencia y regularidad se obtienen a partir del sistema de georreferenciación instalado en cada bus, lo que permite registrar la ubicación de éstos en puntos predefinidos de la ruta, a partir de lo cual se calcula la operación real de cada una de las expediciones realizadas, en relación a lo programado en el Plan de Operaciones de cada empresa.

Para evaluar la frecuencia en el trimestre, se considera el indicador de “Cumplimiento de despachos por Unidad de Negocio en el mes” establecido en el Anexo 6 de los contratos de concesión, el cual mide el desempeño de las empresas en ese período. Así, el nivel de

cumplimiento se califica como deficiente, cuando el porcentaje de despachos realizados es inferior al 90% de lo programado.

En tanto, para evaluar la regularidad en el trimestre, se considera el indicador de “Regularidad según intervalos entre buses fuera de rango”, establecido en el Anexo 6 de los contratos de concesión, el cual registra mensualmente los intervalos de tiempo entre buses que son demasiado extensos en relación a lo planificado. Un aumento en los intervalos trae consigo, consecuentemente, un aumento en los tiempos de espera de los usuarios. Los contratos vigentes establecen un nivel de cumplimiento deficiente, cuando el porcentaje de cumplimiento de intervalos entre buses es inferior al 80%.

Considerando las implicancias negativas que tiene el incumplimiento de los indicadores de frecuencia y regularidad durante los períodos de punta mañana y punta tarde*, dada la alta concentración de demanda, el Informe incorpora indicadores de medición para dichos períodos específicos.

* Punta Mañana: lunes a viernes de 06:30 a 08:29 horas, y sábado de 06:30 a 10:59 horas.
Punta Tarde: lunes a viernes de 17:30 a 20:29 horas.

INDICADORES DE FRECUENCIA

Mide la cantidad real de expediciones (o salidas de buses) que cada empresa dispuso para sus recorridos y lo compara con el número de expediciones planificado, según lo indicado en los Programas de Operación aceptados por el Directorio de Transporte Público Metropolitano. La frecuencia de cada empresa concesionaria mide las salidas de buses efectivamente realizadas desde el punto de inicio de cada recorrido (cabezales y terminales).

En los gráficos siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente al periodo abril-junio de 2019, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde.

1º	STP	99,37%	STP	98,52%	STP	98,98%
2º	METBUS	98,92%	METBUS	98,40%	METBUS	97,31%
3º	REDBUS	98,05%	REDBUS	98,29%	REDBUS	96,53%
4º	VULE	97,35%	VULE	97,23%	VULE	94,65%
5º	SUBUS	95,60%	EXPRESS	96,40%	EXPRESS	90,36%
6º	EXPRESS	95,22%	SUBUS	96,14%	SUBUS	89,51%

INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO

El indicador de frecuencia para el día completo, muestra a todas las empresas cumpliendo con el mínimo exigido correspondiente al 90%. Tal como en los informes anteriores, el ranking es liderado por **STP Santiago**, con un 99,37% de cumplimiento, seguido por **Metbus** que nuevamente ocupa el segundo lugar en este ranking. **Redbus Urbano** vuelve al tercer lugar dejando a **Buses Vule** en la cuarta posición.

INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA

Al enfocarnos solo en el horario punta mañana, todas las empresas cumplen el estándar, al igual que en el día completo, logrando porcentajes de desempeño sobre el 90%. Nuevamente el ranking es encabezado por **STP Santiago**, con un 98,52% de cumplimiento. **Metbus** ocupa otra vez el segundo lugar, mientras que **Redbus Urbano** logra mantener el tercer lugar en punta mañana, tal como en día completo y el trimestre anterior para este horario.

INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE

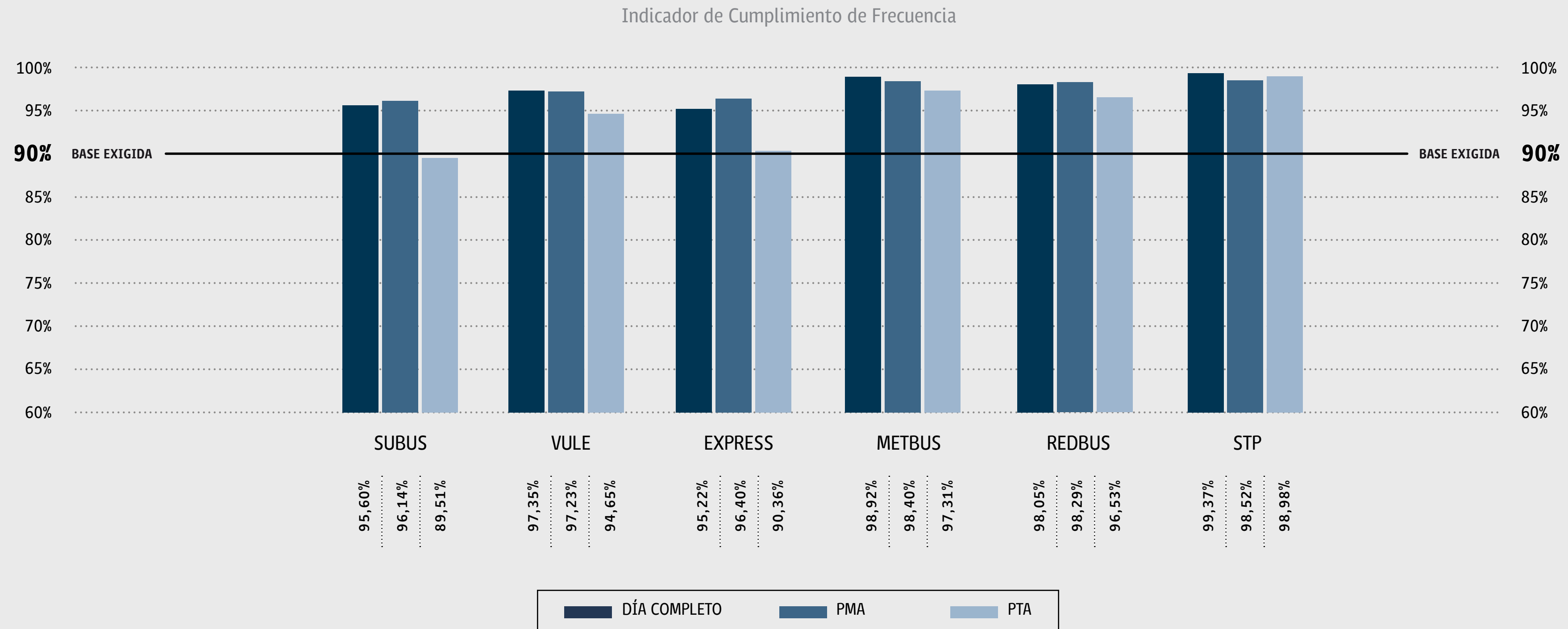
Cinco de las seis empresas logran cumplir con el mínimo requerido para el horario punta tarde (90%). **Subus Chile**, al igual que en el trimestre anterior, no logra llegar al 90% aunque se encuentra a décimas de conseguirlo. En tanto, **STP Santiago**, al igual que en los otros horarios, lidera el ranking con un 98,98%; le siguen **Metbus** y luego **Redbus Urbano**, que ocupa el tercer lugar, mejorando su desempeño en relación al trimestre anterior (donde ocupaba el cuarto lugar).

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Trimestre abril-junio 2019

En este gráfico se entregan los resultados del trimestre de cada una de las empresas operadoras en los distintos períodos medidos (día completo, punta mañana, punta tarde) comparado con el mínimo exigido (90%).

Como es habitual, el periodo punta mañana reporta mayoritariamente un mejor cumplimiento que la punta tarde, a excepción de la empresa **STP Santiago**, que logra un pequeño mejor cumplimiento en punta tarde en relación a punta mañana. En punta tarde, como lo vimos en páginas anteriores, solo **Subus Chile** no logra el estándar de frecuencia exigido. Mientras, en punta mañana todas las empresas cumplen el estándar exigido.



› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 90% de cumplimiento.

INDICADORES DE REGULARIDAD

Mide el cumplimiento del intervalo existente entre buses de un mismo recorrido, y lo compara con lo indicado en los Programas de Operación sancionados por el Directorio de Transporte Público Metropolitano. El Indicador de Cumplimiento de Regularidad (ICR-I) tiene por objetivo prevenir que se produzcan tiempos excesivos entre buses respecto a lo planificado, impactando así en los tiempos de espera de los usuarios.

En las tablas siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente al período abril-junio 2019, tanto para el desempeño del día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde, períodos considerados críticos por una mayor concentración en la demanda de viajes.

1º	STP	89,80%	STP	87,46%	STP	88,69%
2º	EXPRESS	87,06%	EXPRESS	85,78%	METBUS	85,78%
3º	METBUS	86,27%	METBUS	84,67%	EXPRESS	85,64%
4º	REDBUS	84,51%	REDBUS	83,56%	REDBUS	81,81%
5º	VULE	83,80%	VULE	81,59%	VULE	80,41%
6º	SUBUS	82,15%	SUBUS	80,60%	SUBUS	78,68%

INDICADOR REGULARIDAD DÍA COMPLETO

El indicador de regularidad en día completo, presenta a las seis empresas con un rendimiento superior al mínimo exigido, correspondiente a un 80%. **STP Santiago** se ubica otra vez en la primera posición con un 89,80% de cumplimiento. En segundo lugar se ubica **Express de Santiago Uno**, y luego **Metbus** que esta vez ocupa el tercer lugar. **Subus Chile**, a pesar de estar en último lugar, en esta oportunidad, a diferencia del anterior trimestre, logra dar cumplimiento al mínimo exigido.

INDICADOR REGULARIDAD PUNTA MAÑANA

Para el indicador de regularidad, en el periodo punta mañana, todas las empresas superaron el 80% de cumplimiento. **STP Santiago** vuelve a ocupar el primer lugar del periodo, con un 87,46% de cumplimiento. Para este periodo, nuevamente **Express de Santiago Uno** ocupa el segundo lugar, superando su tercer lugar del trimestre pasado. Luego se encuentra **Metbus** posicionándose esta vez en el tercer lugar. **Subus Chile**, al igual que para el día completo, logra el mínimo exigido, mientras que no lo logró en el trimestre anterior.

INDICADOR REGULARIDAD PUNTA TARDE

En cuanto al periodo punta tarde, cinco de las seis empresas logran dar cumplimiento al mínimo exigido. La empresa **STP Santiago** mantiene su liderazgo para el periodo, con un 88,69% de cumplimiento, seguida, al igual que el trimestre anterior, de **Metbus** y **Express de Santiago Uno**. **Subus Chile** esta vez no consigue llegar a resultados satisfactorios de cumplimiento en el periodo, a diferencia de los otros horarios.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

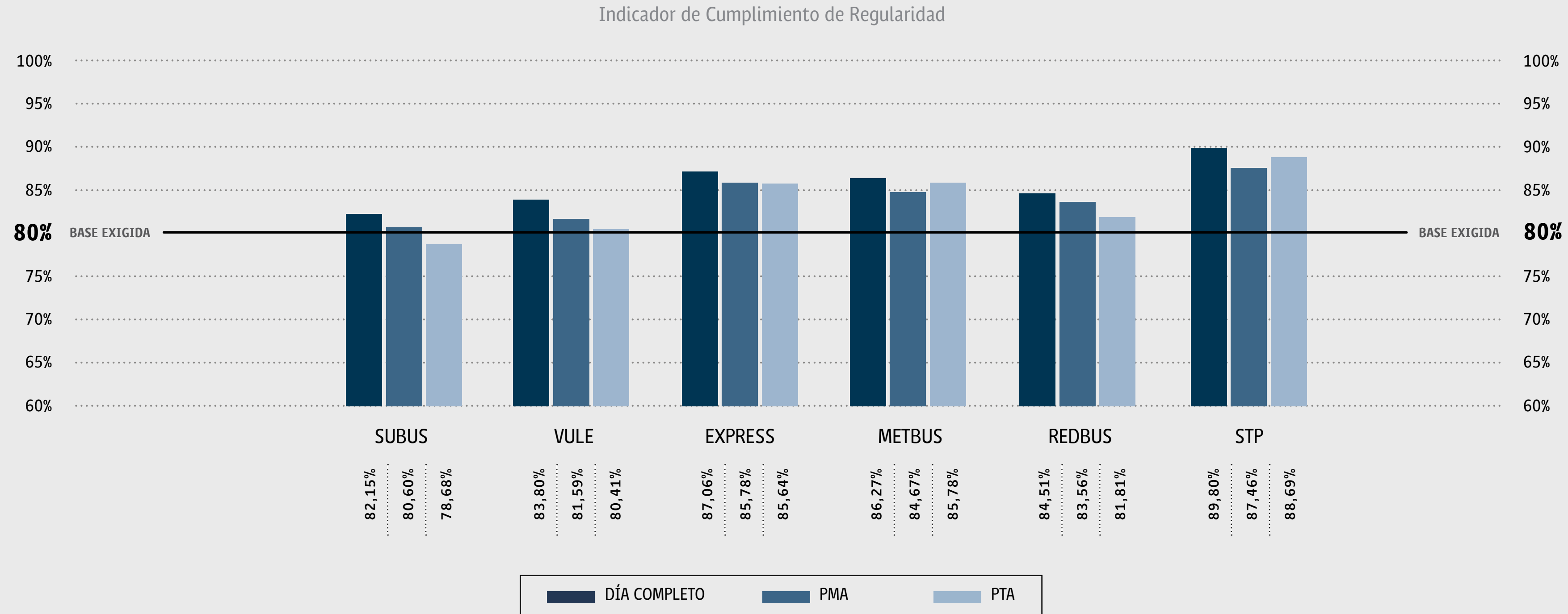
Trimestre abril-junio 2019

En este gráfico se muestran los resultados trimestrales de cada empresa, pudiendo observarse aquellas que superan el nivel base del 80% para el indicador de regularidad (ICR-I), en el período de abril-junio 2019, tanto en su desempeño de día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde.

Al igual que en el trimestre anterior, en cuatro empresas hay un menor nivel de cumplimiento en punta tarde (**Subus Chile**, **Buses Vule**, **Express de Santiago Uno** y **Redbus Urbano**), mientras que las otras dos empresas logran un mejor cumplimiento en punta tarde (**Metbus** y **STP Santiago**).

En esta oportunidad solo **Subus Chile** no cumple con el mínimo exigido solamente en un horario: punta tarde. En tanto, en el mismo trimestre del año 2018, tres empresas no cumplían con el mínimo exigido, para ninguno de los tres horarios y cuatro no cumplían en el horario punta tarde.

Así, destaca positivamente que el resto de las empresas cumplen el estándar mínimo en todos los horarios.



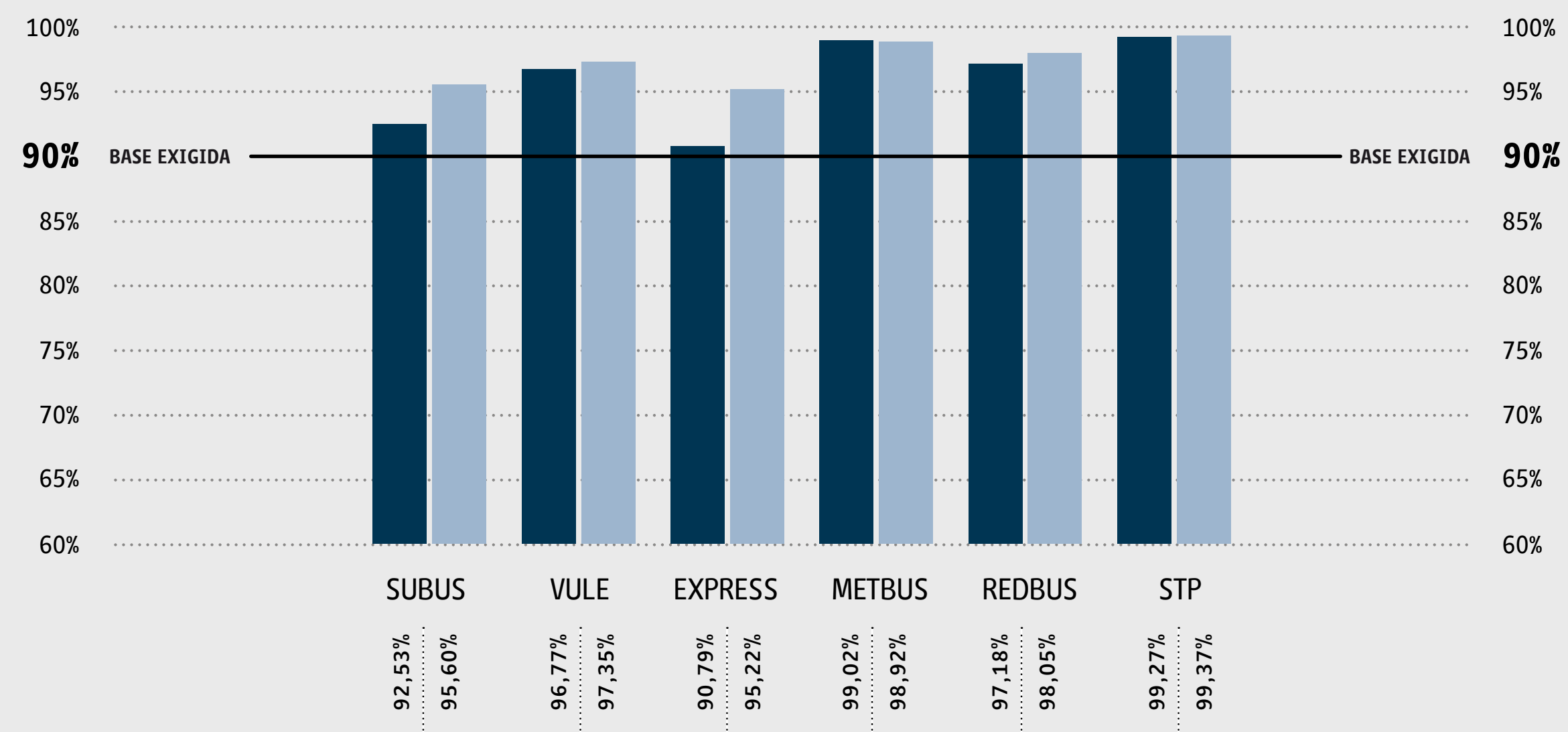
› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 80% de cumplimiento.

TENDENCIAS

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO FRECUENCIA ESTACIONALIDAD

Comparando estos datos, con los del mismo trimestre del año anterior, podemos observar que cinco de las seis empresas mejoran su indicador de frecuencia de día completo, siendo **Express de Santiago Uno** quien presenta la mayor alza, seguida de **Subus Chile**. Si bien, ambas empresas cumplen con el mínimo exigido, son las que mantienen los menores niveles del indicador. Por su parte, **Metbus** es la única que no logra superar su indicador de frecuencia respecto al mismo periodo del año 2018, sin embargo, junto a **STP Santiago**, son las empresas que lideran este ítem.

Indicador de cumplimiento de Frecuencia Estacionalidad

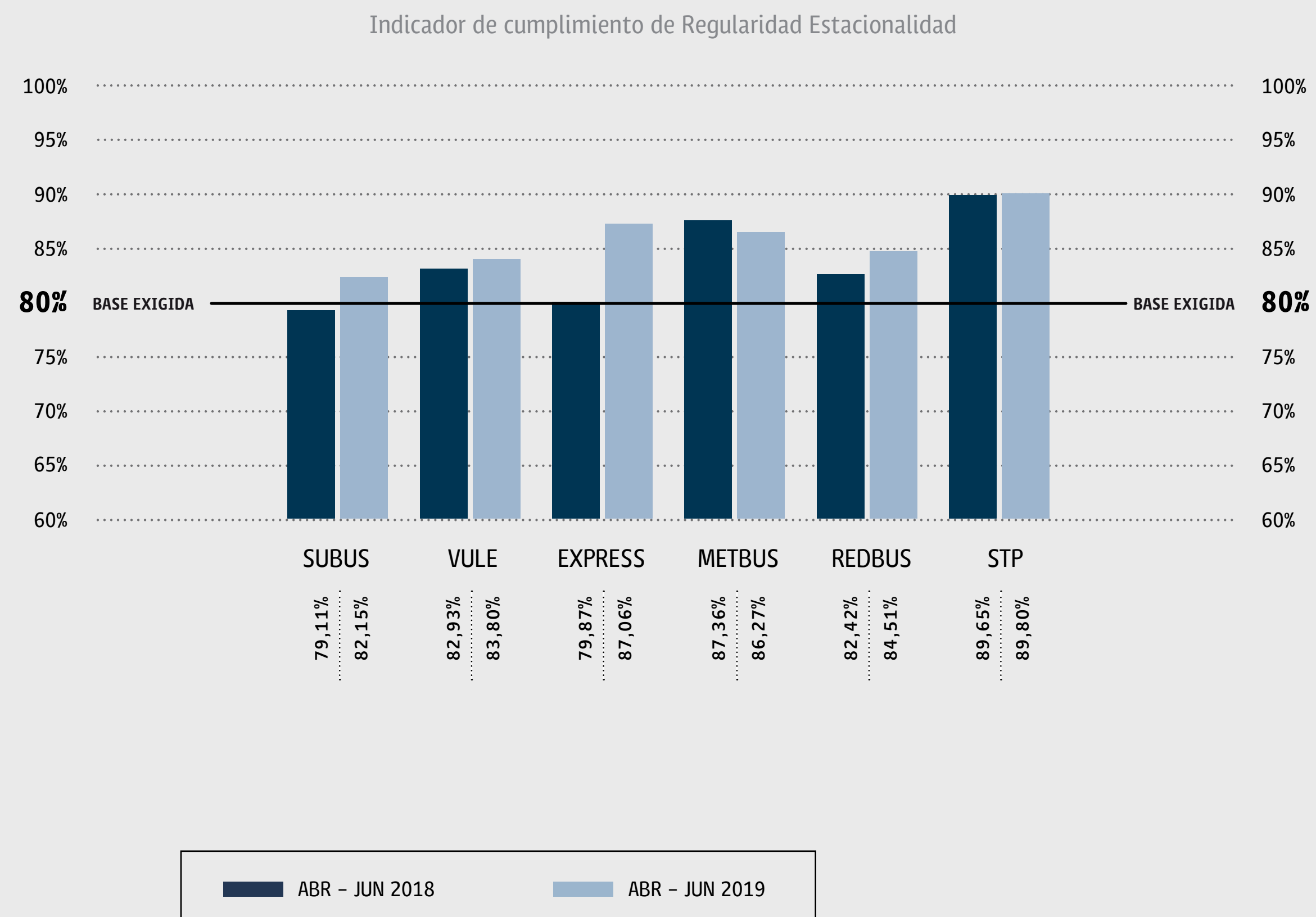


› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 90% de cumplimiento

TENDENCIAS

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD ESTACIONALIDAD

En cuanto al indicador de regularidad de día completo, comparándolo con el mismo trimestre del año pasado, cinco de las seis empresas presentan alzas en su indicador. Únicamente **Metbus**, aunque presentando un buen cumplimiento, no logra superar su indicador. **Express de Santiago Uno** tiene la mayor alza: el año pasado no lograba el mínimo exigido para el trimestre en día completo, y esta vez lo supera en poco más de siete puntos, logrando el segundo mejor cumplimiento entre las empresas. **Subus Chile** es la segunda empresa con la mayor alza, la que, al igual que Express, no cumplía con el porcentaje mínimo el año anterior, para el periodo. **STP Santiago**, al igual que el año pasado, presenta un destacado cumplimiento, logrando incluso una pequeña alza en su indicador.



› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 80% de cumplimiento.

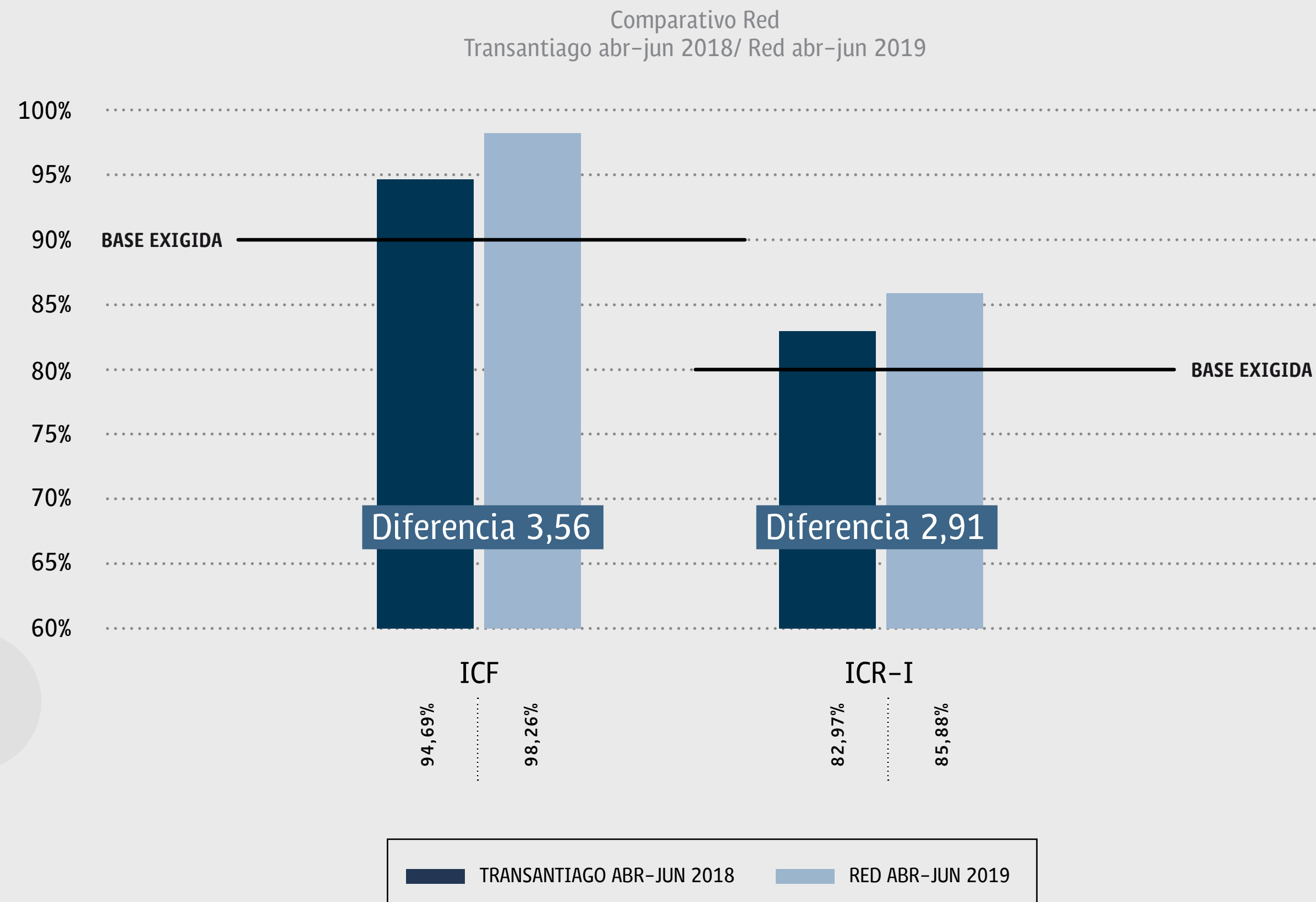
NUEVO ESTÁNDAR RED METROPOLITANA DE MOVILIDAD

El pasado trimestre comenzó a funcionar Red, el nuevo estándar del sistema de transporte público de la ciudad de Santiago, el cual entrega buses renovados que aportan modernidad, sustentabilidad y seguridad, permitiendo una movilidad más eficiente. Así, el informe anterior presentaba por primera vez un análisis sobre los servicios pertenecientes a Red, con su flota eléctrica y Euro VI. Dicho análisis se expondrá nuevamente en este informe, y se mantendrá en las próximas ediciones, con el fin de acompañar el crecimiento de Red a través del monitoreo de sus indicadores.

red Metropolitana
de Movilidad

ANÁLISIS EFECTO ESTÁNDAR RED

Al comparar los servicios que actualmente operan con el estándar Red y que en el mismo trimestre del año pasado operaban con estándar Transantiago, podemos ver una mejora en los indicadores, con diferencia de 3,56 puntos porcentuales para el indicador de frecuencia, y 2,91 puntos porcentuales para el indicador de regularidad.



	transantiago Transantiago (abr-jun 2018)	red Red (abr-jun 2019)	Diferencia
ICF	94,69%	98,26%	3,56%
ICR-I	82,97%	85,88%	2,91%

› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 90% de cumplimiento en el caso del ICF, y un 80% de cumplimiento en el caso de ICR-I

SÍNTESIS DE RESULTADOS

Ranking empresas

- En el presente ranking de calidad de servicio, todas las empresas logran cumplir con el mínimo exigido del indicador de frecuencia, para día completo y punta mañana. En punta tarde, solo **Subus Chile** no logra cumplir el estándar base. La misma situación ocurre para el indicador de regularidad, donde solo esta empresa no cumple con lo mínimo requerido en el periodo punta tarde.
- **STP Santiago** continúa encabezando tanto en el indicador de frecuencia como en el de regularidad, y además lo hace por sexta vez consecutiva, liderando para el segundo trimestre el cumplimiento en todos los periodos, sin excepción.
- **Metbus** ocupa el segundo lugar en el indicador de frecuencia, para todos los periodos, y en regularidad, el segundo lugar en punta tarde, así como el tercer lugar en día completo y punta mañana.
- **Redbus Urbano**, logra el tercer lugar en todos los periodos para el indicador de frecuencia.
- **Express de Santiago Uno**, en el indicador de regularidad logra el segundo lugar para día completo y punta mañana, y el tercero para punta tarde, superando así su ubicación respecto al anterior ranking (donde ocupaba el tercer lugar en los tres periodos).

Estándar Red

El nuevo estándar Red, también muestra mejoras en el análisis estacional. Los servicios que operan en el trimestre analizado con este estándar y que en el mismo periodo del año pasado operaban con estándar Transantiago, presentan mejoras en los indicadores, con diferencia de 3,56 puntos porcentuales para el indicador de frecuencia, y 2,91 puntos porcentuales para el indicador de regularidad.

	ICF	ICR-I
Red (abril-junio 2019)	98,26%	85,88%
Mejora	3,56%	2,91%

nº 28

R



Chile
en marcha

