

aresep

**AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



I Congreso Nacional de Regulación en los Servicios Públicos

Transporte: Tren Eléctrico

Enrique Muñoz



Ferrocarril

incofer

Operador

Rector

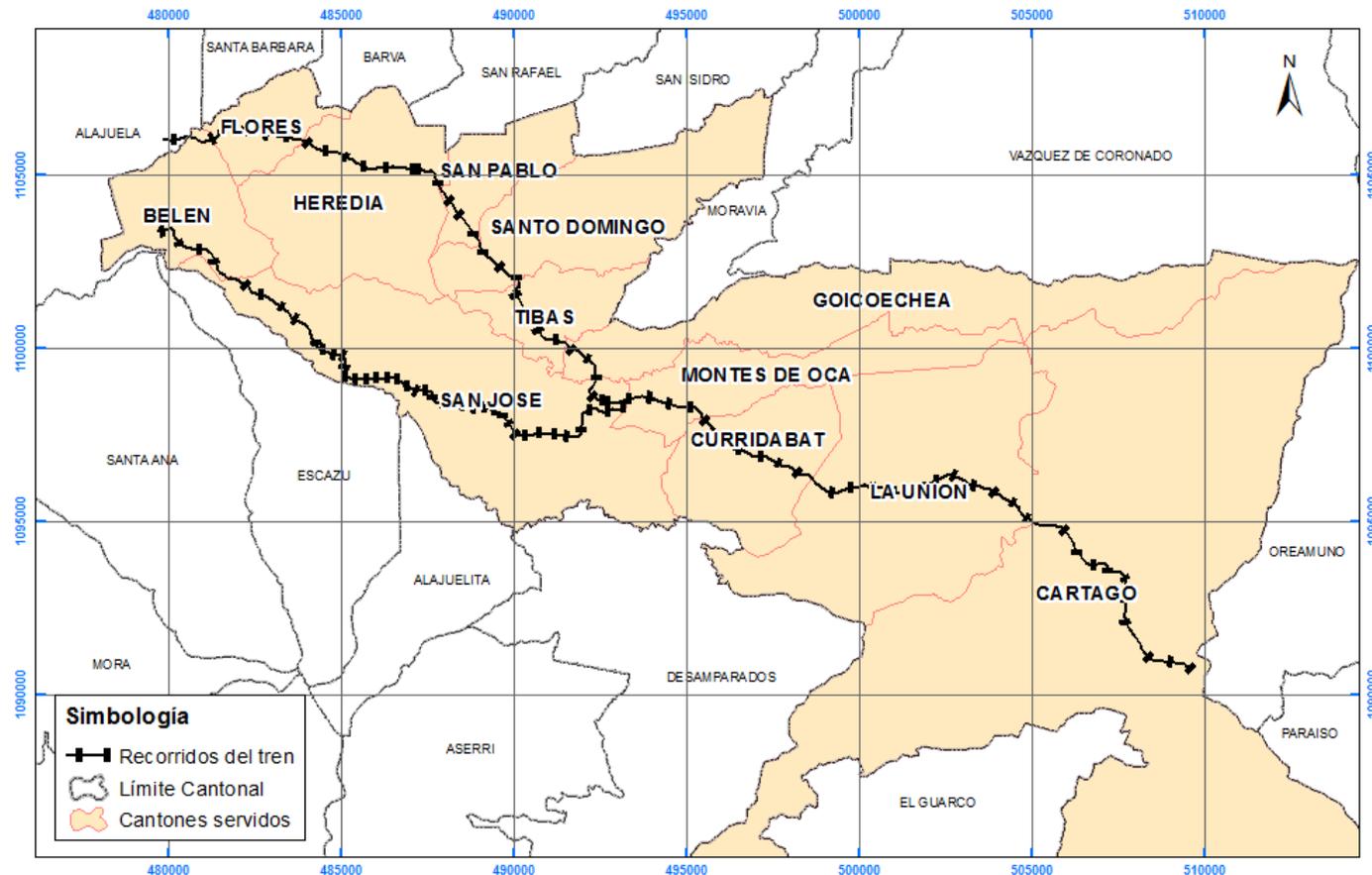
Regulador

Ley Nº 7001

- Autonomía administrativa
- Patrimonio propio.

Ley Nº 7593

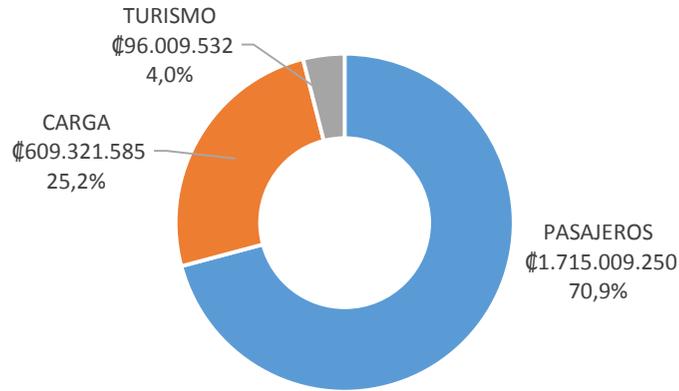
- Autonomía administrativa
- Regulación transporte remunerado de personas



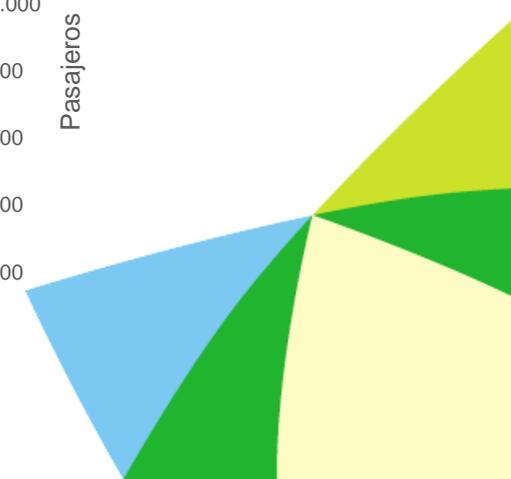
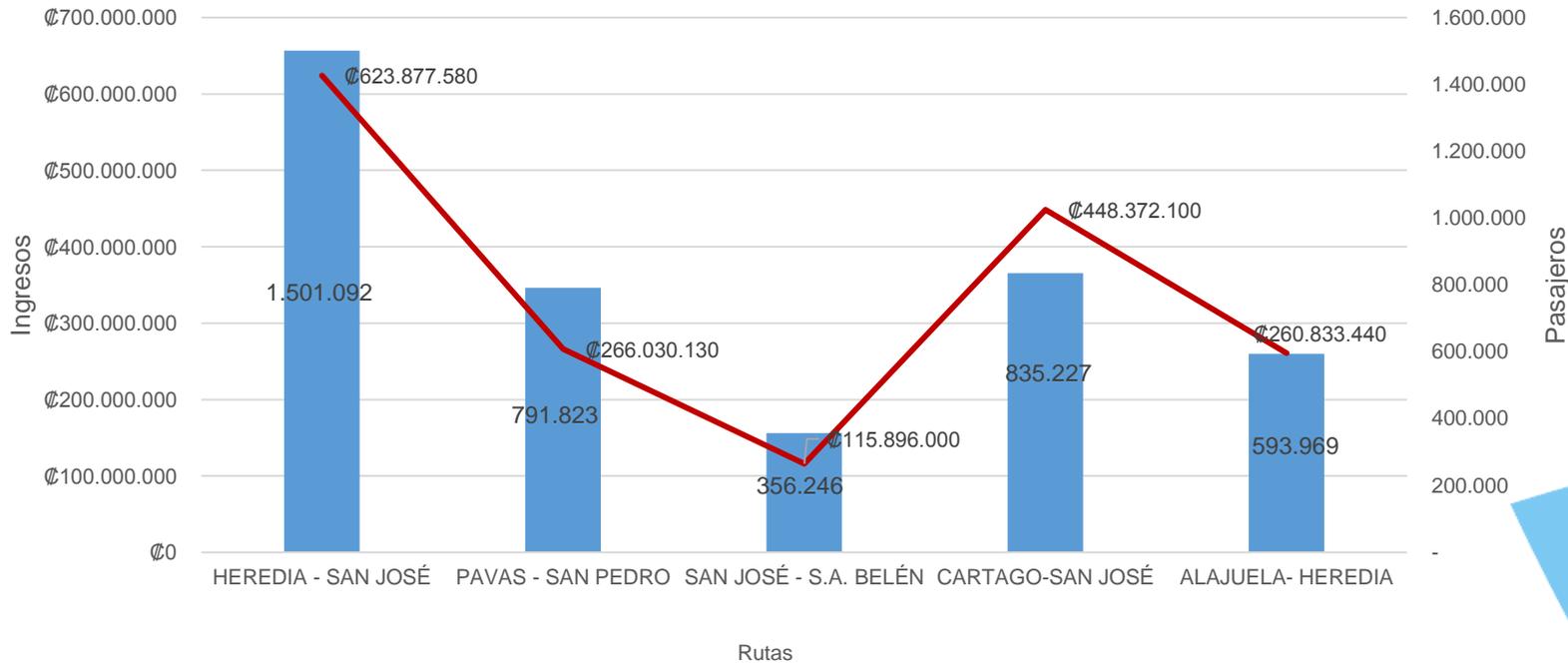


Ferrocarril

DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIO REGULADO INCOFER 2017



Cantidad de pasajeros transportados e ingresos por ruta en el 2017





Ferrocarril

Tarifas Vigentes

Ruta	Tarifa		Resolución
	Regular	Adulto Mayor	
Belén- Pacífico	₡330	₡0	384-RCR-2011
Pavas- Pacífico	₡240	₡0	RCR-871-2012
Pacífico- CFIA	₡240	₡0	RCR-871-2012
Pavas- CFIA	₡490	₡0	RCR-871-2012
Heredia- Atlántico	₡420	₡0	RCR-871-2012
Heredia- U Latina	₡460	₡0	RCR-871-2012
San José- Cartago	₡550	₡0	RIT-063-2013
Alajuela- Heredia	₡585	₡0	RIT-019-2017



Tren Apolo



Vagón Pasajeros



Tren Convencional



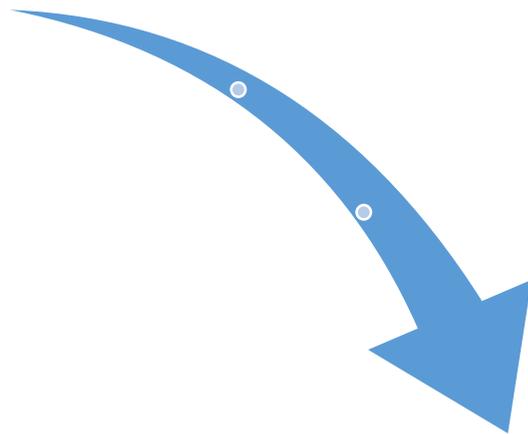


Ferrocarril

Última Fijación Tarifaria

- Fijación ordinaria en marzo 2017
- Ruta Alajuela – Heredia,

Componentes de la tarifa



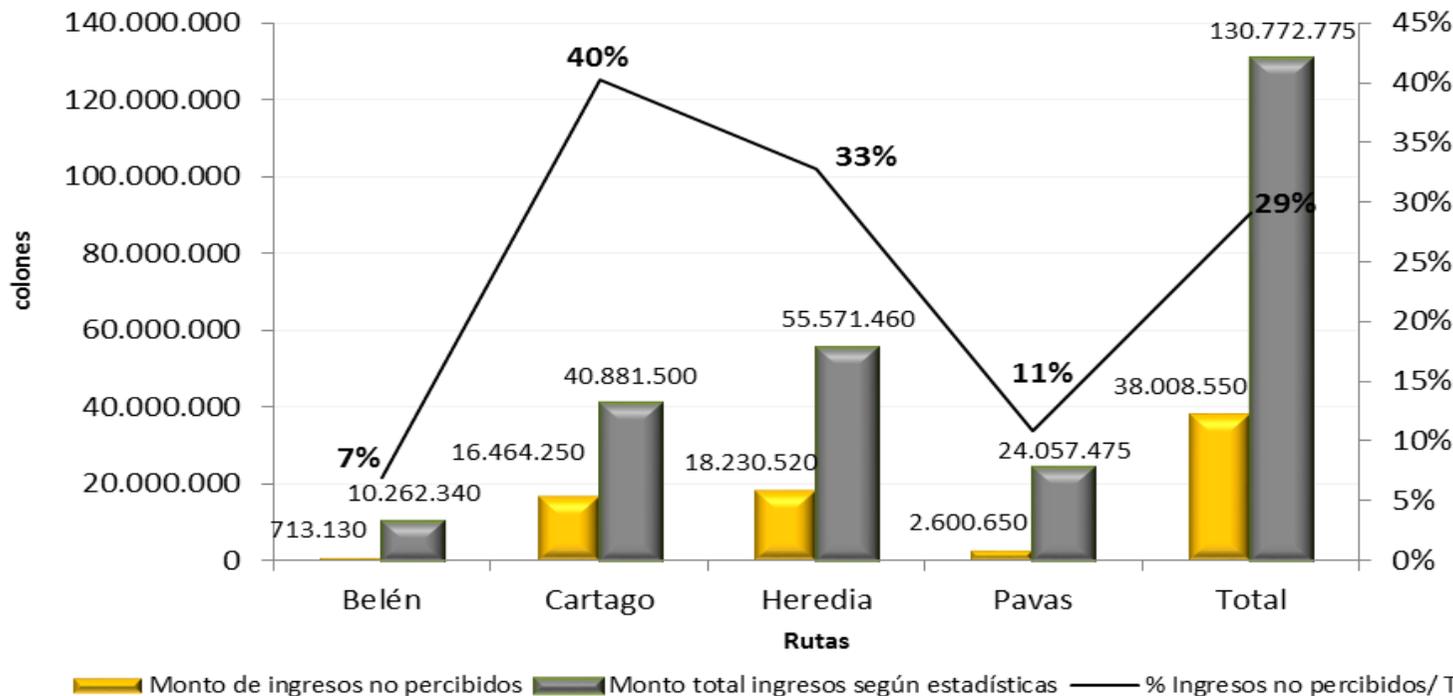


Ferrocarril

Desafío: Mejorar la recaudación de los Ingresos

- La cantidad estimada de pasajeros que evaden el pago del servicio es de alrededor del 27% de la cantidad total de pasajeros movilizados.
- Se estima que el INCOFER deja de percibir un 29% (¢38.008.550) de sus ingresos mensuales totales (¢130.772.775)

INCOFER: Estimación de ingresos dejados de percibir según estudio ProDUS y datos estadísticos





Ferrocarril

Reto: Pago electrónico





Concesión de obra pública

Funciones Ley 7762

ETAPA PRE-CARTELARIA

- Estructura tarifaria
- Parámetros de ajuste
- Parámetros para evaluar la calidad del servicio
- Parámetros para los costos de fiscalización y control

Cartel de la concesión



ETAPA EN OPERACIÓN

- Cobros irregulares de tarifas
- Denuncias por la calidad del servicio
- Discrepancias sobre resultados de metodología tarifaria

Contrato de la concesión



Concesión de obra pública

Proyectos actuales de Asociaciones Público Privadas (APP)



Ruta 27: San José
- Caldera



Aeropuerto
Daniel Oduber
Quirós - Liberia



Terminal
Granelera -
Caldera

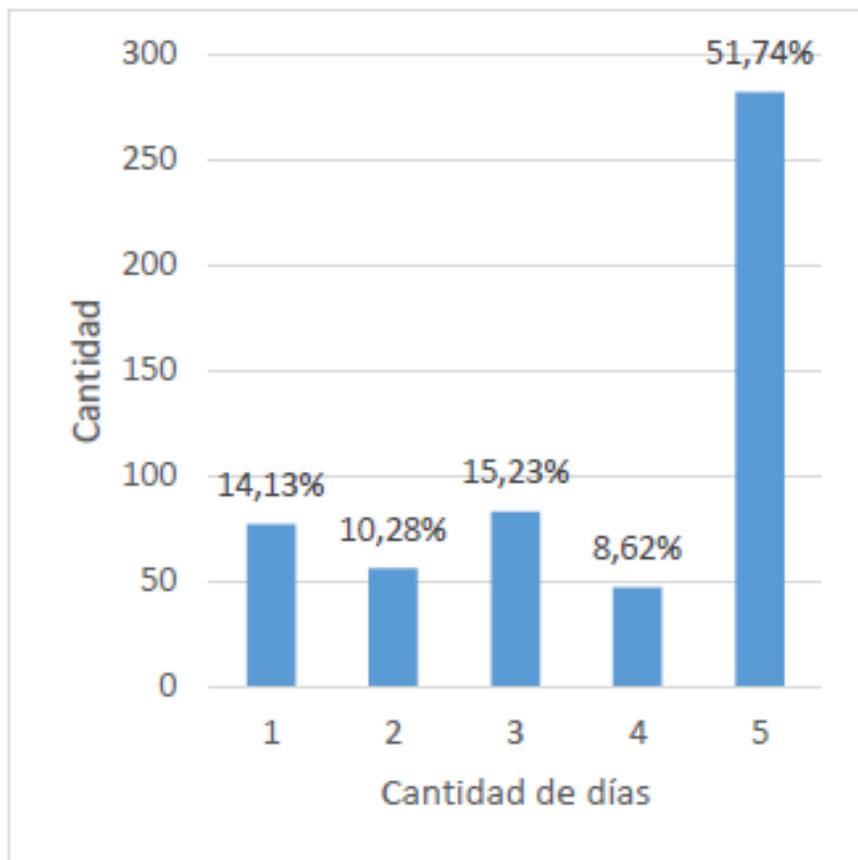


Terminal de
Contenedores
Moín -Limón

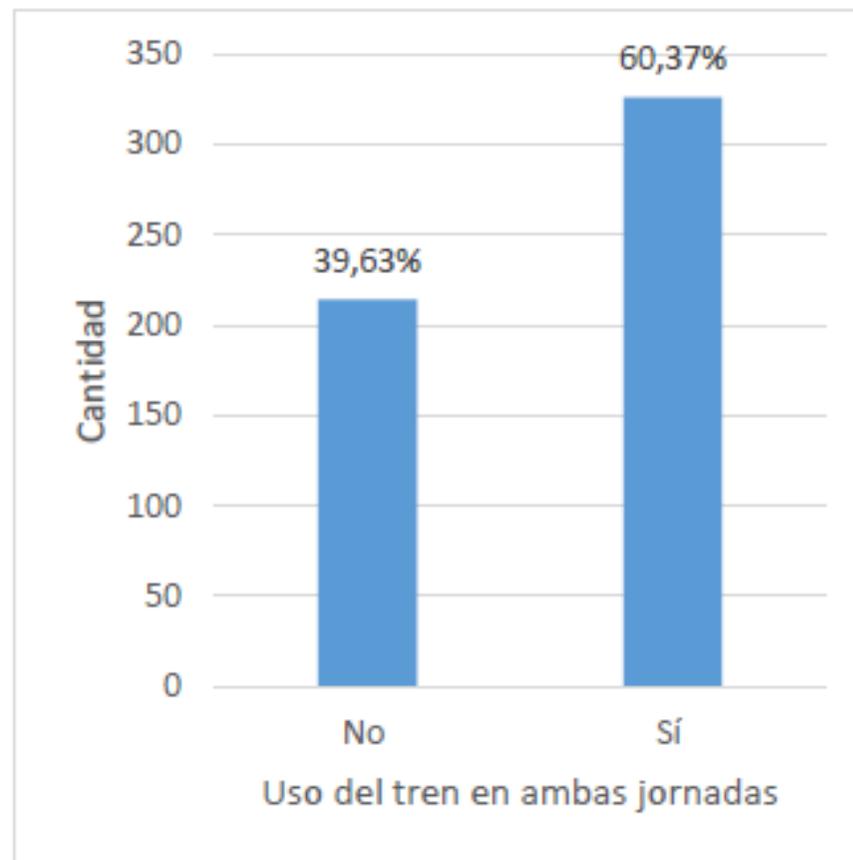


Ferrocarril

Encuestas de uso del servicio actual (2017)



Cantidad de días a la semana de uso del ferrocarril

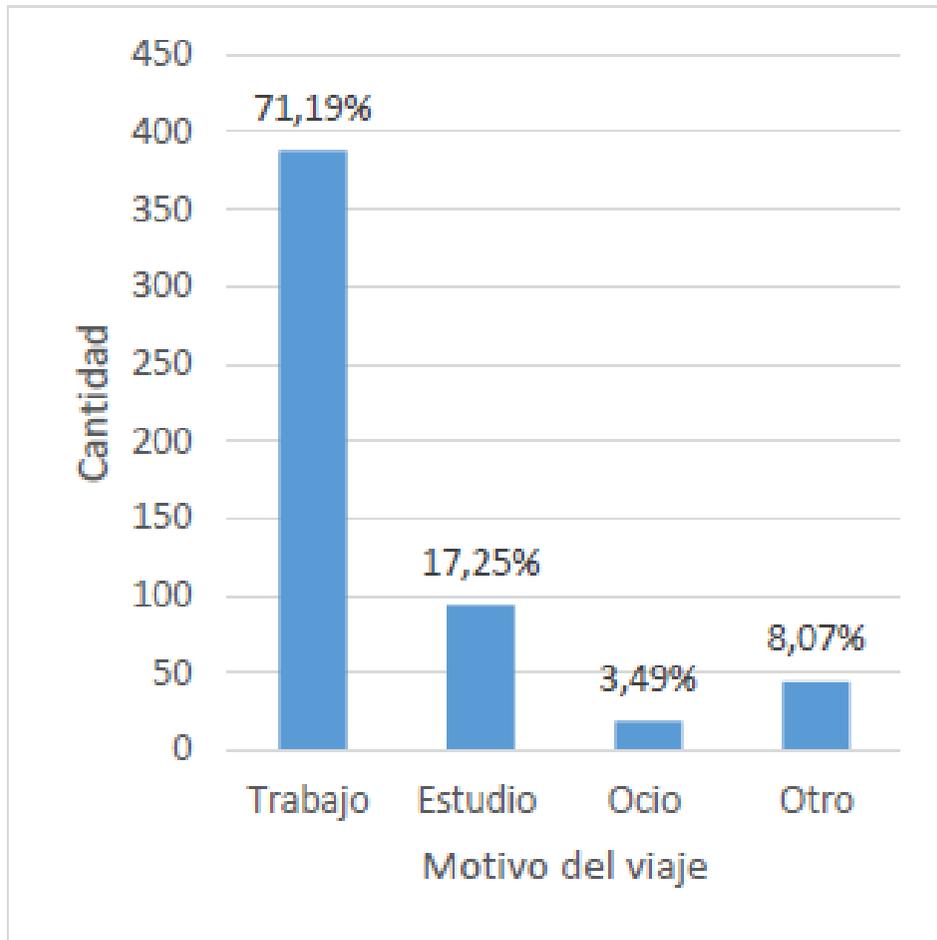


Uso del tren tanto en la jornada de la mañana y en la jornada de la tarde

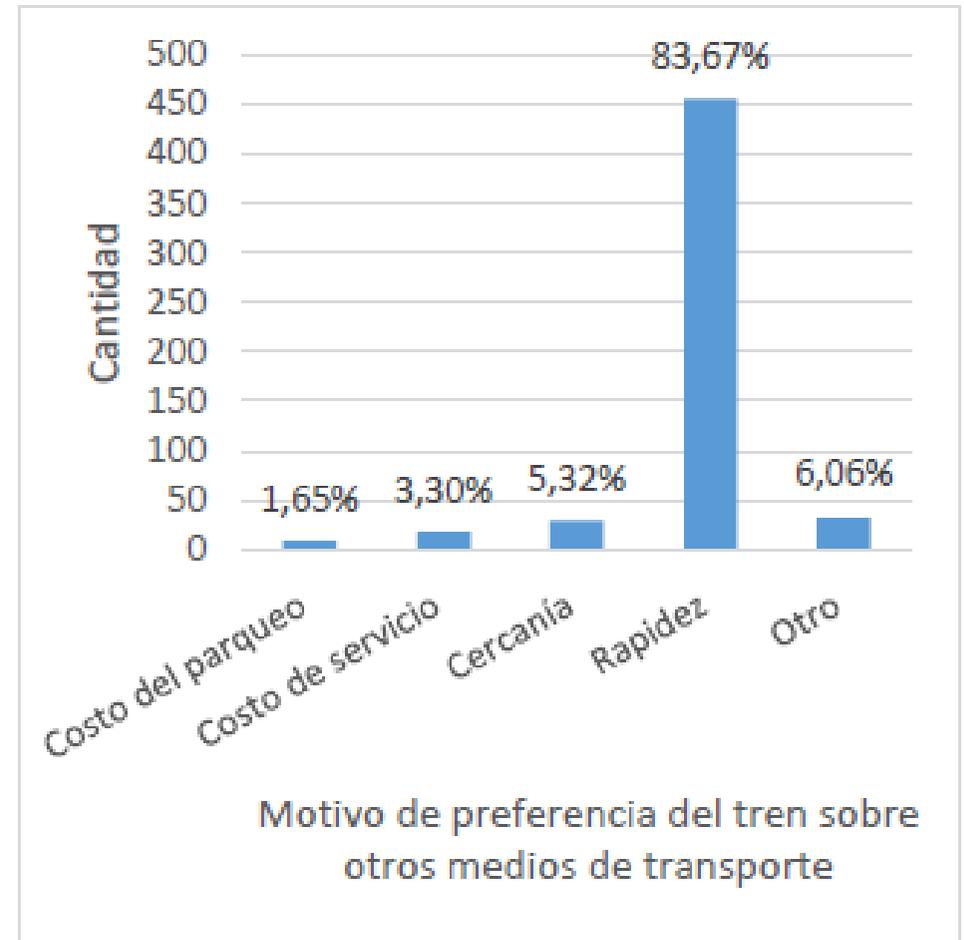


Ferrocarril

Encuestas de uso del servicio actual (2017)



Motivo del viaje



Motivo de preferencia del tren sobre otros medios de transporte



Ferrocarril

Encuestas de valoración y satisfacción (2017)

- **Valoración (1 a 5)**

Bloque de preguntas	Valoración promedio
Operación	4,40
Información y comunicación	4,25
Infraestructura	4,37
Servicio al cliente	4,16
Seguridad	4,36
Condiciones ambientales	4,24
Promedio	4,30

- **Satisfacción (1 a 5)**

Bloque de preguntas	Calificación promedio
Operación	3,87
Información y comunicación	3,16
Infraestructura	3,01
Servicio al cliente	3,39
Seguridad	2,30
Condiciones ambientales	3,01
Promedio total	3,12



Ferrocarril

Encuestas de valoración y satisfacción (2017)

+ Satisfacción
- Satisfacción

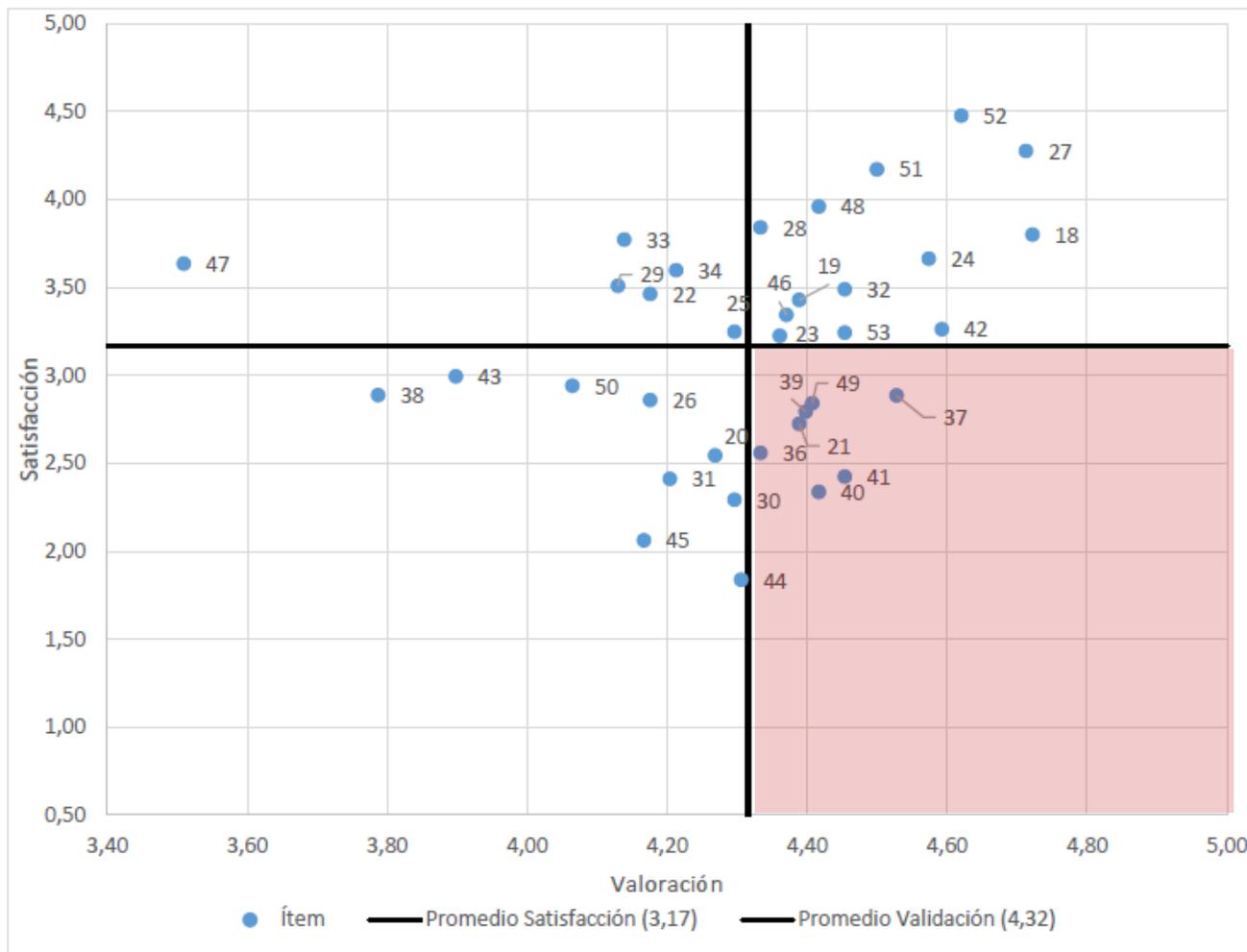


Gráfico de valoración contra satisfacción del servicio

- Valoración

+ Valoración





Ferrocarril

Encuestas de valoración y satisfacción (2017)

Más satisfecho - De menos importancia	Más satisfecho - de mayor importancia
<p>22. La atención al usuario respecto a consultas</p> <p>25. La información disponible de tarifas en el tren, paradas y terminales</p> <p>29. La limpieza en la parte exterior del tren</p> <p>33. La información disponible de tarifas en internet</p> <p>34. La información disponible de mapas y recorridos en internet</p> <p>47. La cantidad de trasbordos realizados</p>	<p>18. La puntualidad del tren</p> <p>19. La oferta de horarios del tren</p> <p>23. El espacio disponible en las paradas</p> <p>24. La limpieza dentro de los vagones</p> <p>27. La duración del viaje en tren</p> <p>28. La iluminación dentro del tren</p> <p>32. El tiempo de espera en la parada</p> <p>42. El estado del techo y la plataforma de las paradas</p> <p>46. La comodidad de asientos del tren</p> <p>48. La facilidad de conexión con otros medios de transporte</p> <p>51. La atención al usuario respecto a la adquisición de tickets</p> <p>52. La tarifa cobrada</p> <p>53. El olor dentro del tren</p>
Menos satisfecho - de menor importancia	Menos satisfecho - de mayor importancia
<p>20. La ventilación dentro del tren</p> <p>26. La información disponible de mapas y recorridos en el tren, paradas y terminales</p> <p>30. La cantidad de pasajeros dentro del tren</p> <p>31. La cantidad de asientos disponibles por parada</p> <p>38. El nivel de ruido del tren</p> <p>43. La atención al usuario respecto a la gestión de objetos perdidos</p> <p>44. El equipo de salvamento en caso de emergencias</p> <p>45. La protección del usuario en caso de robos</p> <p>50. La atención al usuario respecto a quejas y reclamos</p>	<p>21. La accesibilidad del servicio para las personas adultas mayores o con algún tipo de discapacidad</p> <p>36. La temperatura dentro del tren</p> <p>37. La seguridad en las paradas</p> <p>39. El estado de los vagones</p> <p>40. La información suministrada en caso de suspensión del servicio</p> <p>41. Los dispositivos y controles de seguridad</p> <p>49. La disponibilidad de asientos dentro del tren</p>

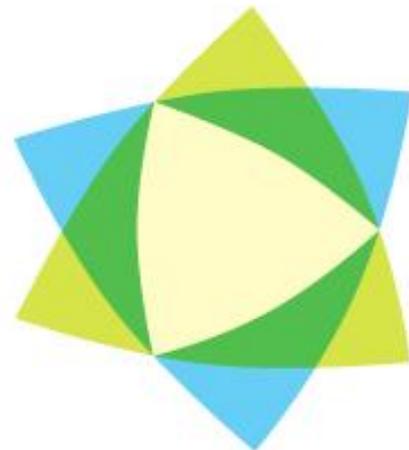
Modelo de calidad de servicio para el tren eléctrico

Norma UNE EN 13816:

Calidad de servicio en el transporte público de pasajeros

Transporte público certificado	Certified public transport
Un servicio con calidad conforme a la Norma UNE-EN 13816	A quality service according to the Standard UNE-EN 13816
Servicio ofertado	Availability
Accesibilidad	Accessibility
Información	Information
Tiempo	Time
Atención al cliente	Customer care
Confort	Comfort
Seguridad	Security
Impacto medioambiental	Environmental impact

La Norma UNE EN 13816 será homologada en los próximos meses en nuestro país, por medio INTECO.



aresep

**AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

