



INTEGRACIÓN COMERCIAL AVN - TSC: Un paso hacia el desarrollo de nuevos negocios TAG.

Jorge Rivas Abarca
Gerente Comercial y Explotación

1

Los Proyectos

2

Modelo Comercial

3

Comportamiento de los Clientes

4

Hacia una Ventanilla Única

LOS PROYECTOS

autopista vespucio norte

- AUTOPISTA URBANA EN SUPERFICIE SOBRE EL SECTOR NOR PONIENTE DE SANTIAGO
- LARGO:
 - 29 KMS
 - SISTEMA FREE FLOW
 - 15 PÓRTICOS
 - TRÁFICO 500.000 TRX/DÍA

TUNEL SAN CRISTOBAL

- DOS TÚNELES PARALELOS BAJO EL CERRO SAN CRISTÓBAL EN SANTIAGO.
- LARGO:
 - 4,1 KMS
 - SISTEMA FREE FLOW
 - 2 PÓRTICOS
 - TRAFICO: 44.000 TRX/DÍA

1 Los Proyectos

2 Modelo Comercial

3 Comportamiento de los Clientes

4 Hacia una Ventanilla Única

SISTEMA INTEROPERABLE

SÓLO LAS AUTOPISTAS URBANAS DE SANTIAGO UTILIZAN EL SISTEMA INTEROPERABLE EN CHILE

1.650.000 TAG INSTALADOS EN LA REGIÓN METROPOLITANA Y ALREDEDORES

- Vehículos livianos **92%**
- Buses y Camiones **5%**
- Vehículos pesados **2%**
 - Motocicletas **1%**

TASA MOTORIZACIÓN AÑO 2009 **6,1** PERSONAS X VEHÍCULO

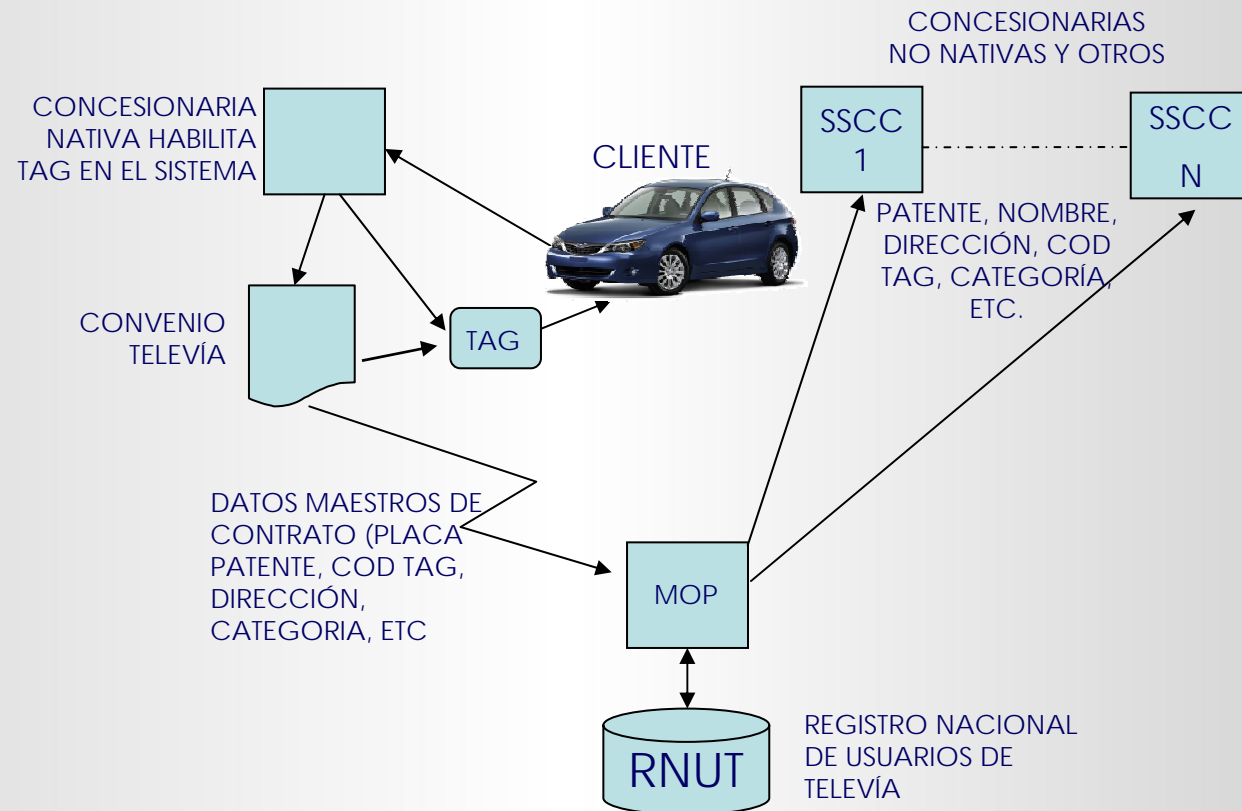
SE ESPERA QUE PARA EL AÑO 2015 - **4,8** PERSONAS X VEHÍCULO

Fuente: ANAC – Abril 2010

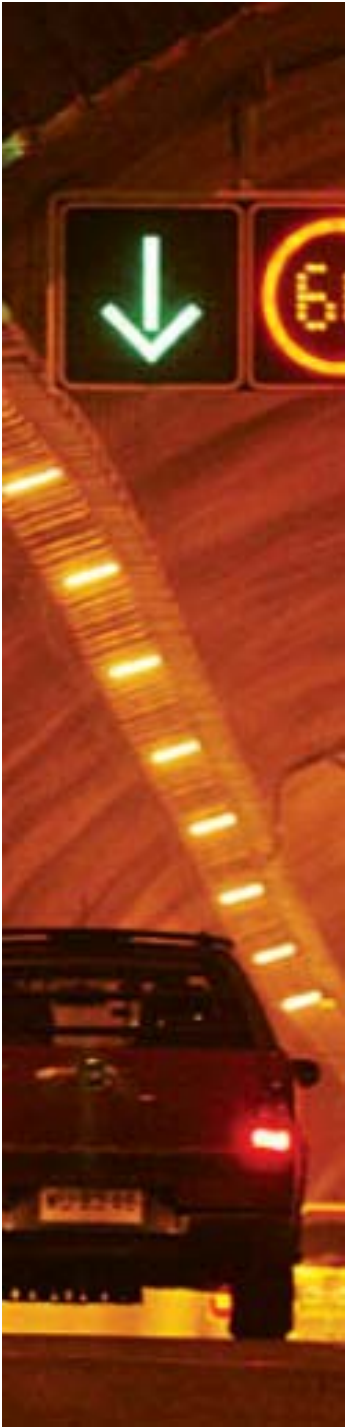


MODELO CONTRACTUAL A LA FECHA

Contratación de TAG

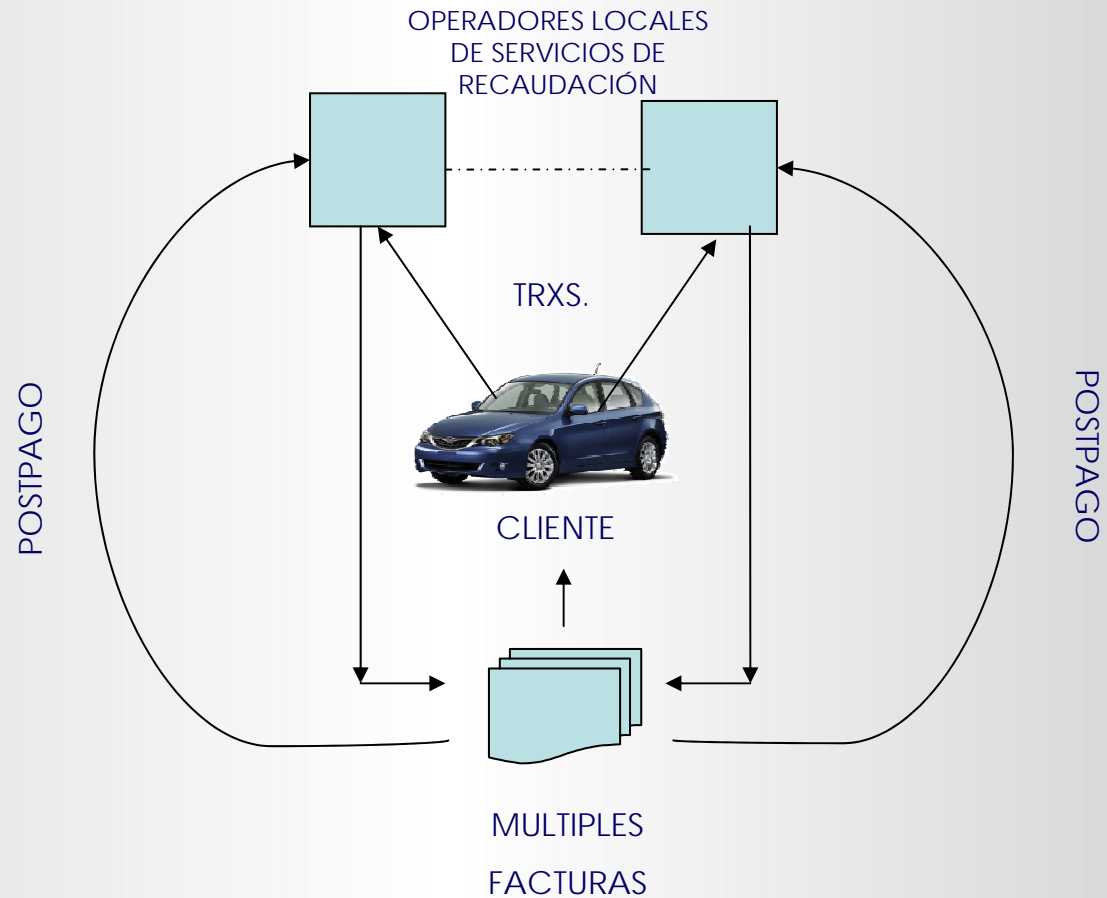


- Tecnología interoperable con un sólo dispositivo TAG
- Sólo un contrato interoperable
- Datos de usuarios se intercambian a través del MOP

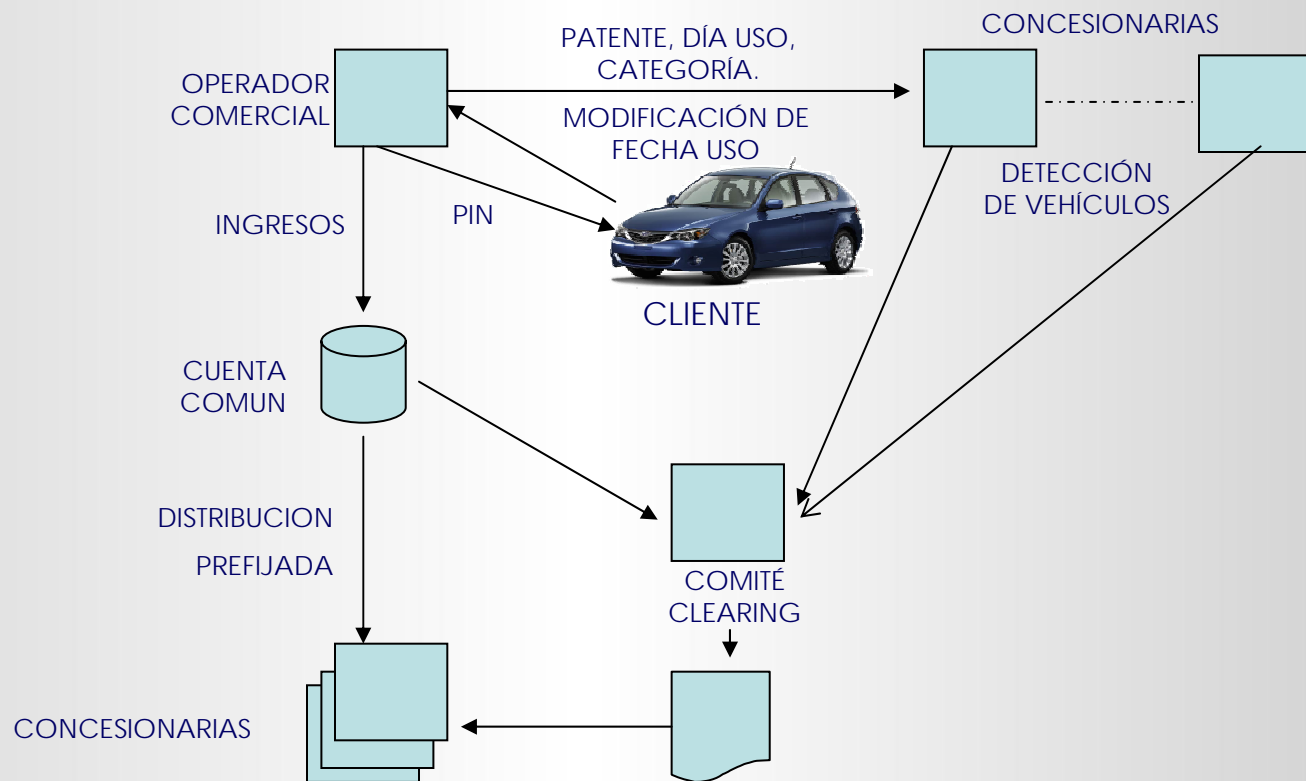


MODELO CONTRACTUAL A LA FECHA

Sistema de Cobro con TAG

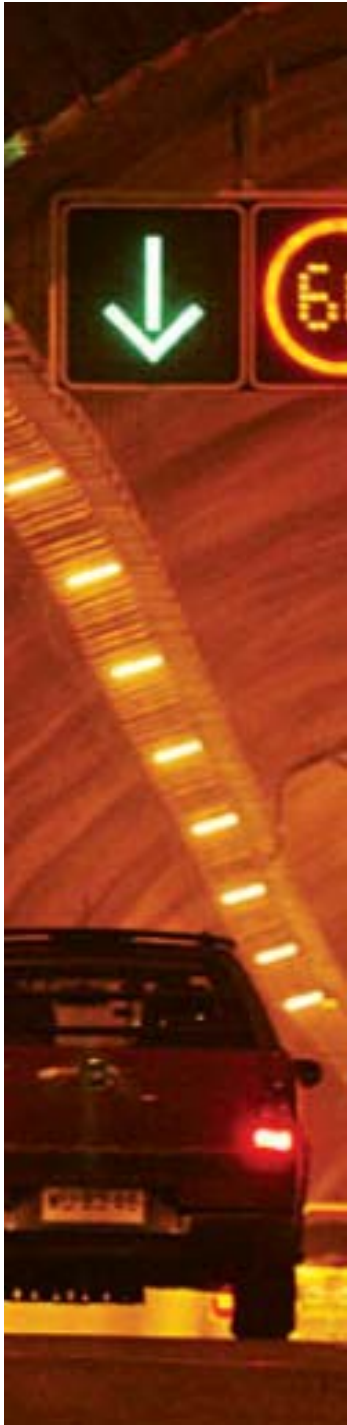


MODELO INTEROPERABLE PARA USUARIOS NO FRECUENTES



- Pase Diario habilita el uso en todas las autopistas
- Cada concesionaria participa según sus tarifas y usos efectivos

- Primer sistema interoperable
- Aceptado por los usuarios del sistema



MODELO CONTRACTUAL

Ventajas del Modelo

- ❑ La distribución inicial gratuita de TAG garantizó más del 90% de transacciones electrónicas.
- ❑ Modelo permite la incorporación gradual de nuevos proyectos o servicios.
- ❑ Cada Concesionaria maneja sus propios ingresos, riesgos y políticas comerciales.

MODELO CONTRACTUAL

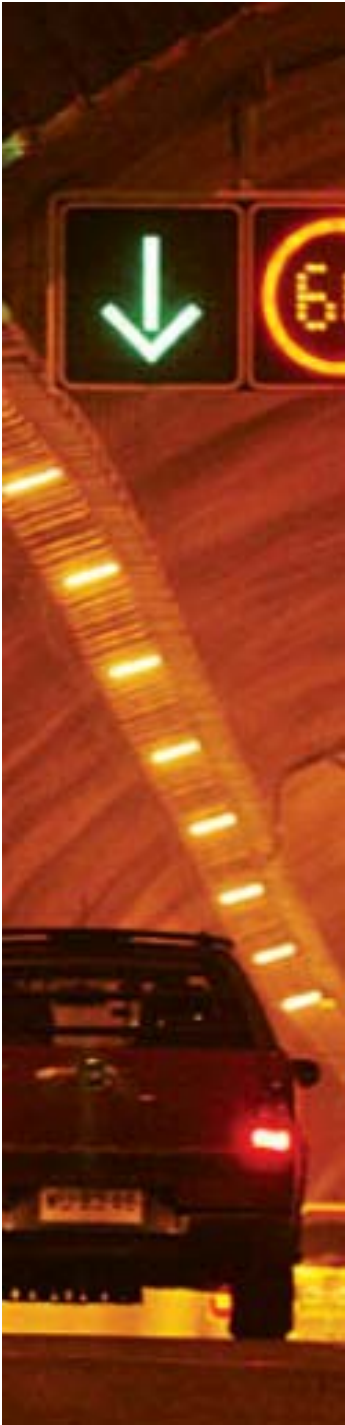
Desventajas del Modelo

- ❑ No incorpora interoperabilidad comercial.
- ❑ Altos costos comerciales.
- ❑ No es útil para pequeños proyectos.
- ❑ Errores y retrasos en la actualización de los datos de clientes.
- ❑ Múltiples puntos de atención de clientes.
- ❑ Múltiples facturas con frecuencia y fechas de vencimiento distintas.

CONCLUSIONES

EL SISTEMA HA DEMOSTRADO SER EXITOSO, PERO

¿QUÉ PASA CON LOS
CLIENTES?



1

Los Proyectos

2

Modelo Comercial

3

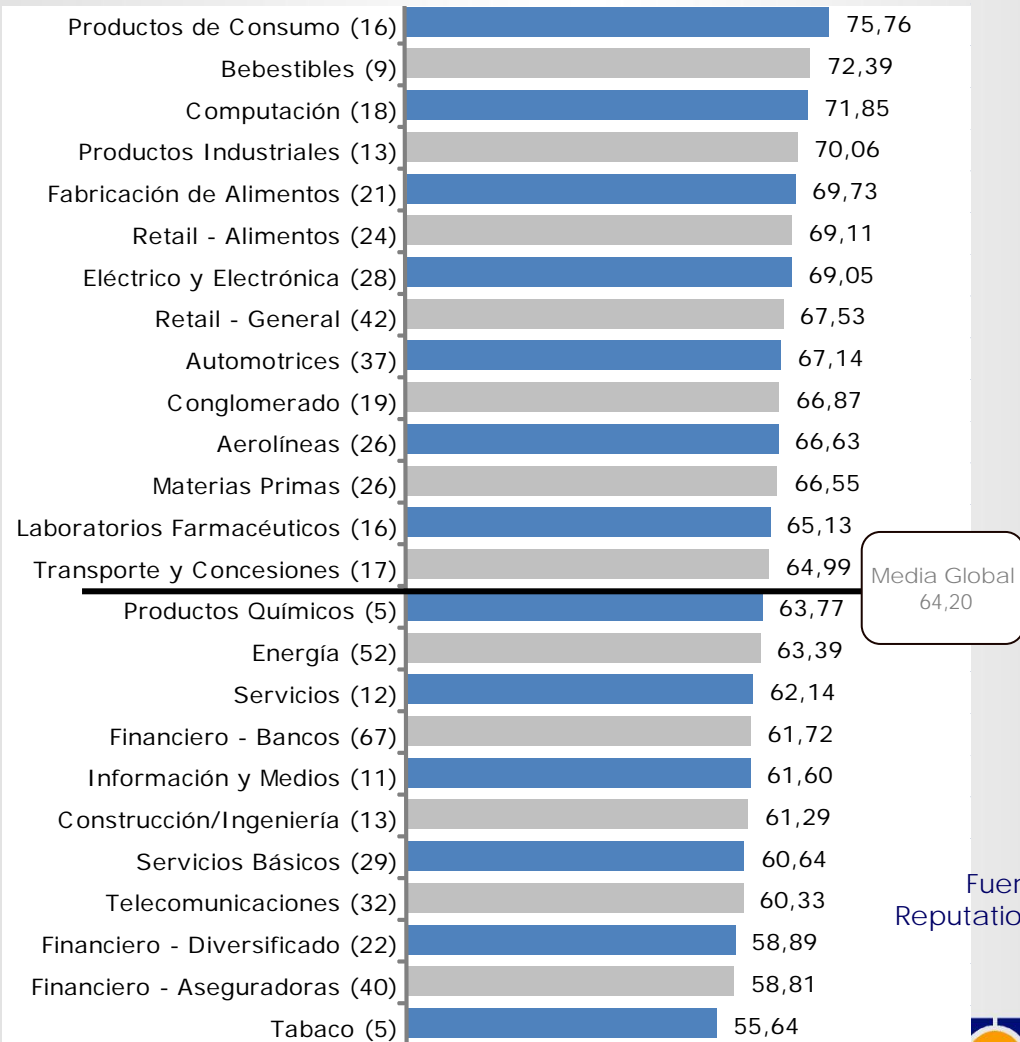
Comportamiento de los Clientes

4

Hacia una Ventanilla Única

QUÉ BUSCAN LOS CLIENTES

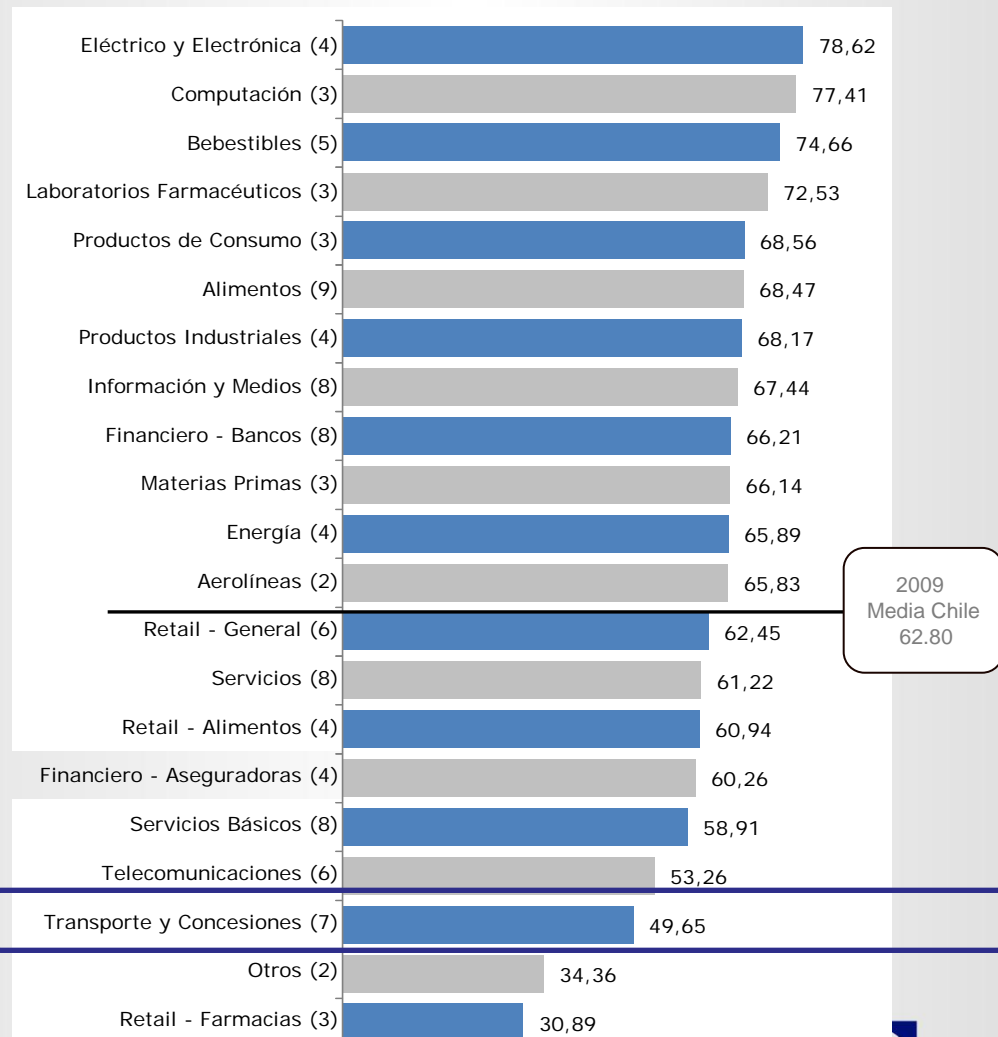
Reputación de las Industrias en el Mundo 2009



Fuente: Global Reputation Pulse 2009
 Reputation Institute – Pontificia Universidad
 Católica de Chile

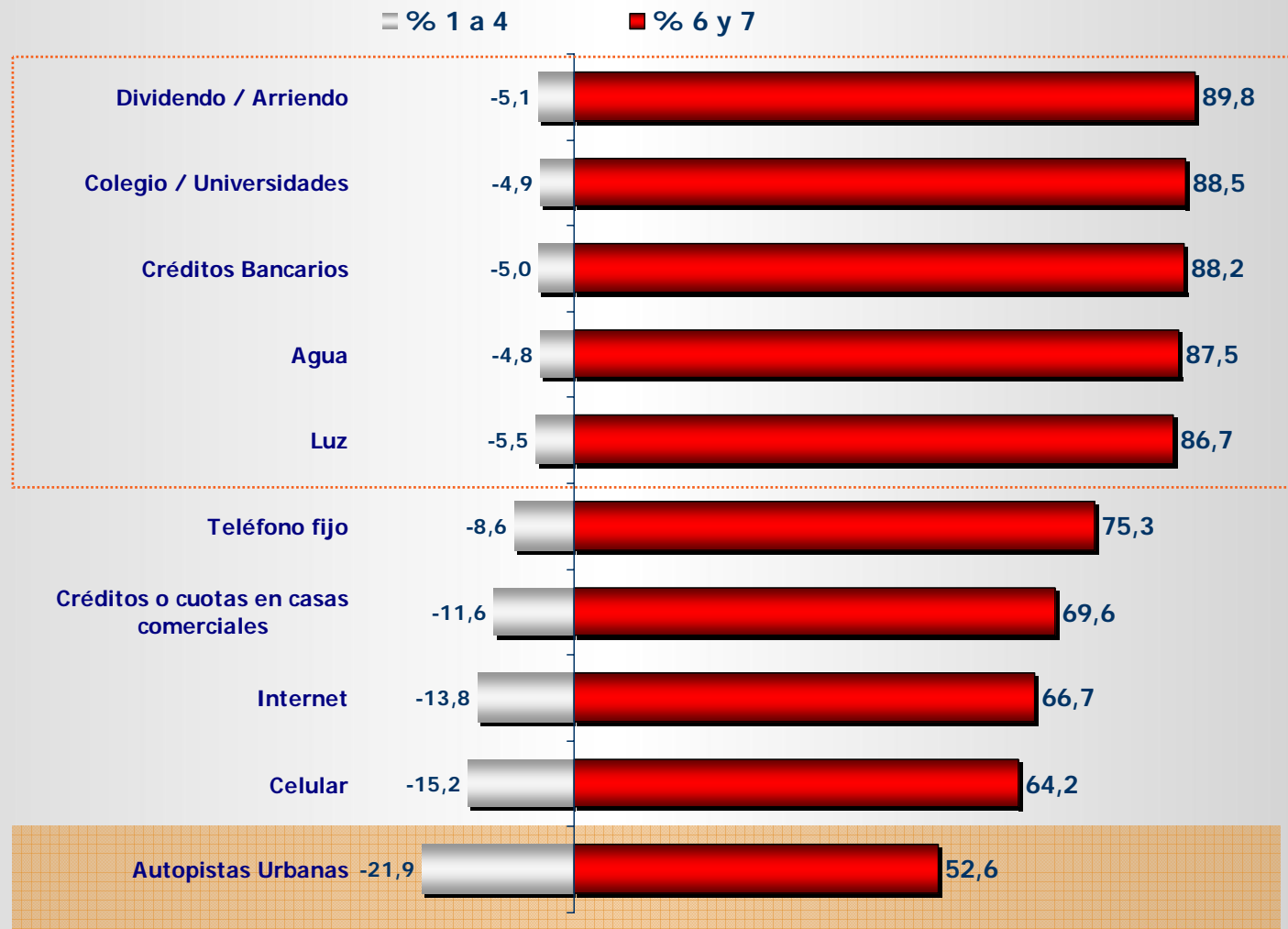
QUÉ BUSCAN LOS CLIENTES

Industrias Chile Pulse 2009



QUÉ BUSCAN LOS CLIENTES

Baja Prioridad en el Pago



Fuente: Estudio Adimark - 2007



QUÉ BUSCAN LOS CLIENTES

Percepción de los Usuarios

“Por si sola, la TECNOLOGÍA no es relevante en el comportamiento de los consumidores de Autopista”

Mesa PIARC 2007

Los clientes no entienden ni disfrutan la interoperabilidad.

!SÓLO LA USAN!

QUÉ BUSCAN LOS CLIENTES

- ❑ Rapidez y Seguridad en el desplazamiento
- ❑ Conectividad entre proyectos
- ❑ Certeza en los traslados
- ❑ Transparencia en los cobros
- ❑ Boleta única
- ❑ Servicio al cliente unificado

QUÉ DEBEMOS HACER

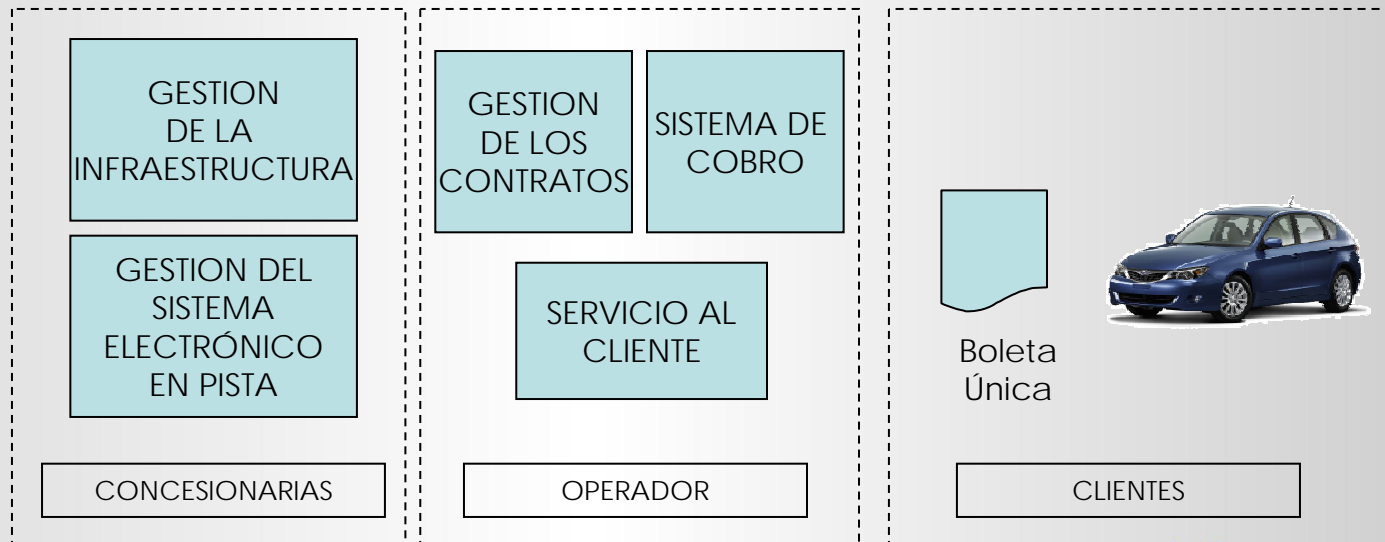
- ❑ Simplificar el servicio a los clientes.



MODELO INTEROPERABLE AVN - TSC

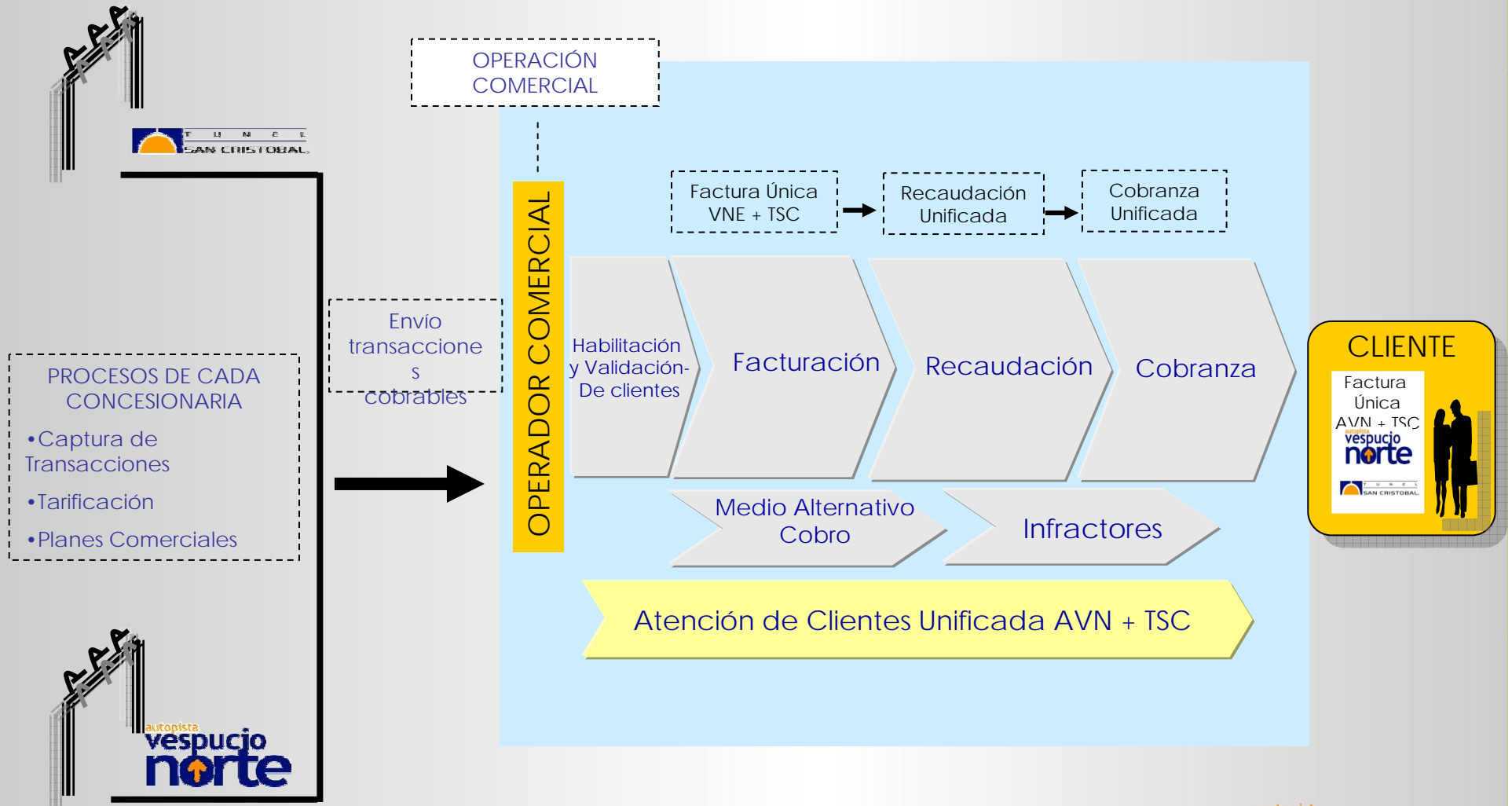
Primer paso hacia la simplificación del Sistema al Cliente

Autopista Vespucio Norte y Túnel San Cristóbal desarrollaron la primera integración comercial en los proyectos viales urbanos en Chile



MODELO INTEROPERABLE AVN - TSC

Primer paso hacia la simplificación del Sistema al Cliente



MODELO INTEROPERABLE AVN - TSC

Primer paso hacia la simplificación del Sistema al Cliente

- ❑ Las Concesionarias se encargan de:
 - Promocionar el uso de su infraestructura.
 - Mantener la infraestructura vial.
 - Operar el sistema electrónico de peaje.
 - Fijar las tarifas.
 - Controlar los niveles de servicio.

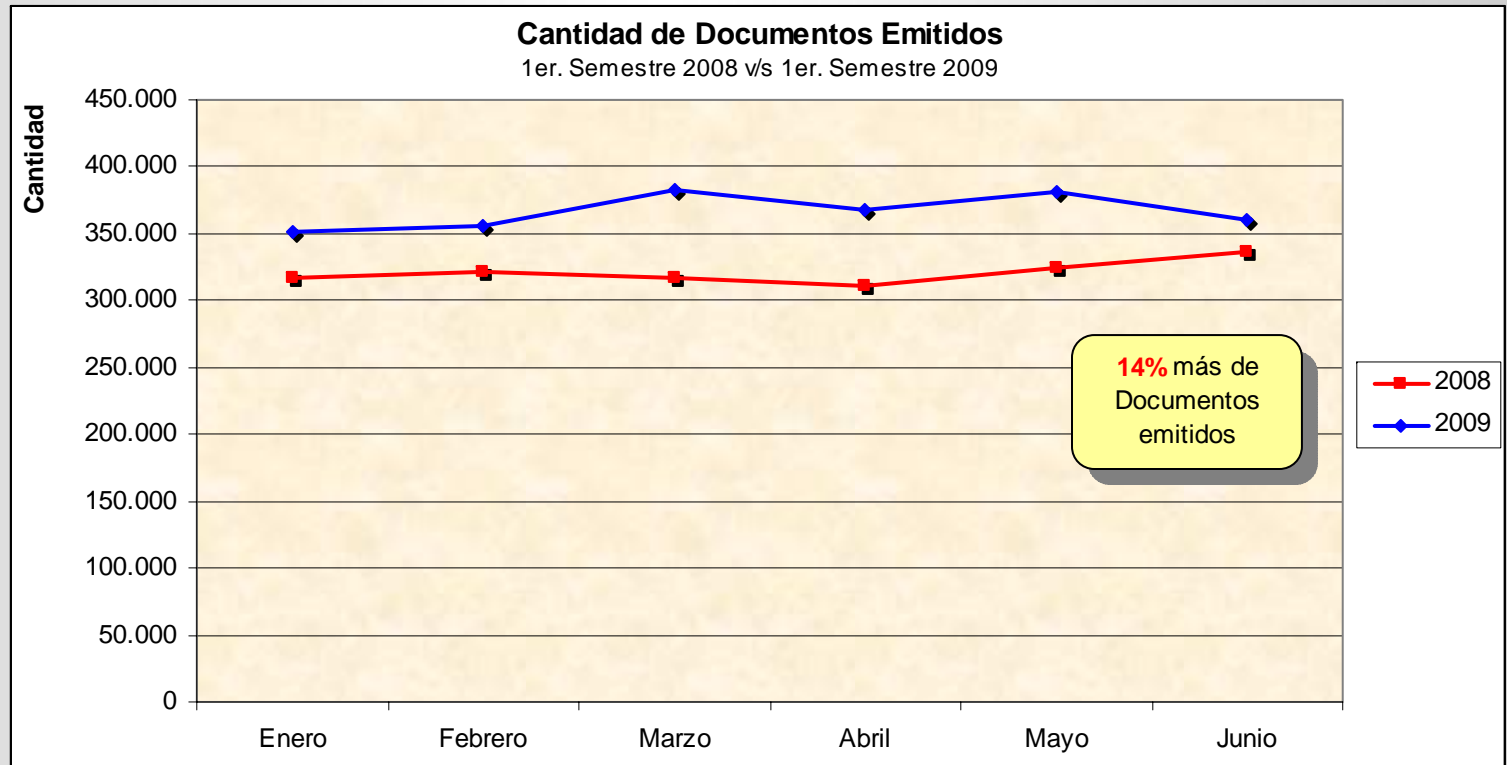
- ❑ El Operador Comercial se encarga de:
 - Emite los contratos a nombre de la concesionaria.
 - Consolidar las transacciones cobrables.
 - Generar una factura única.
 - Recaudar y distribuir a las cuentas de las concesionarias.
 - Atención de los clientes y reclamos.

MODELO INTEROPERABLE AVN - TSC

Primer paso hacia la simplificación del Sistema al Cliente

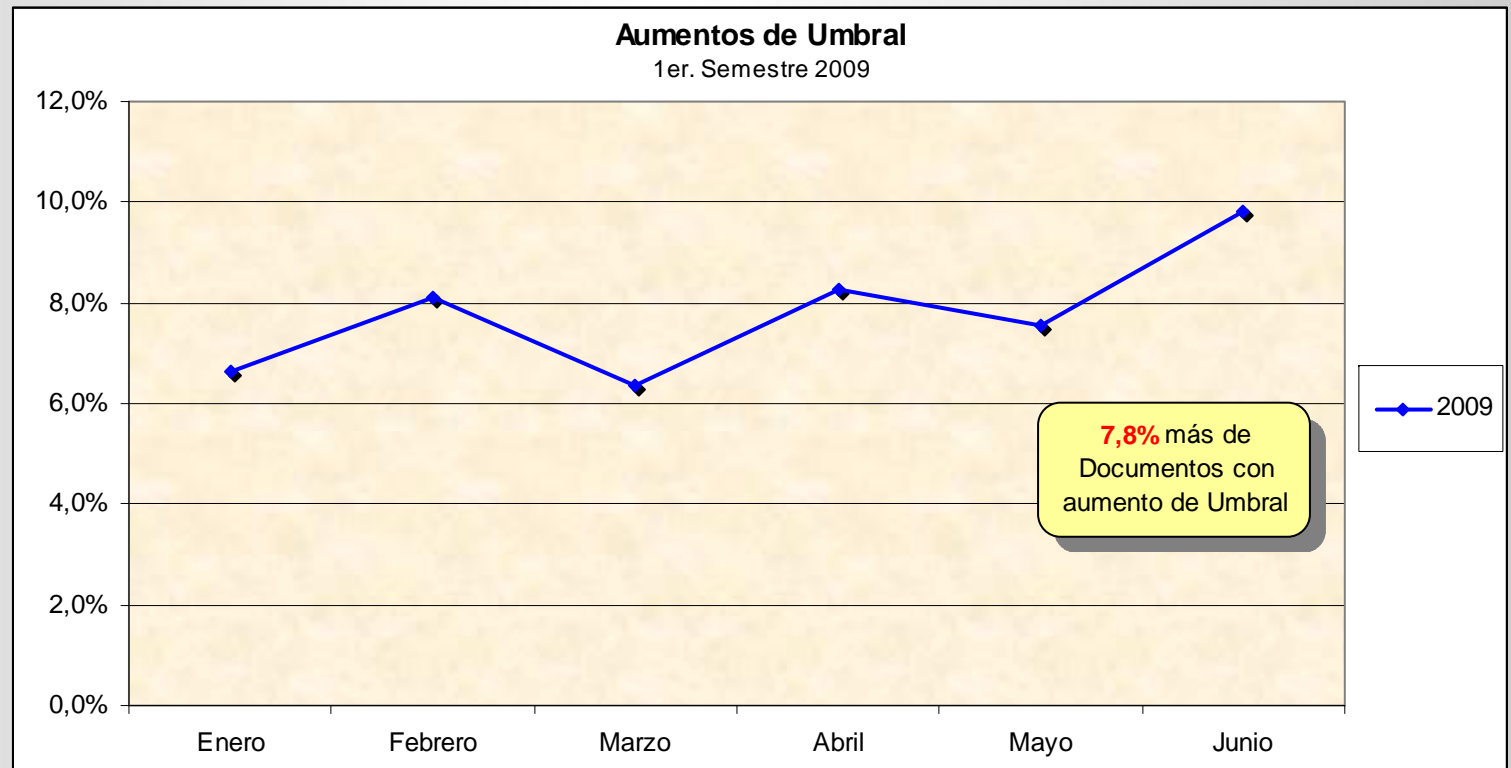
- ❑ Cada concesionaria gestiona sus propias pérdidas técnicas a través de contratos independientes.
- ❑ Ambas concesionarias soportan la recaudación y el riesgo de incobrables.
- ❑ Ambas concesionarias distribuyen equitativamente sus costos indirectos, por tamaño de negocio.
- ❑ Se simplifica la distribución de los costos directos: facturas emitidas y % de recaudación.
- ❑ Las concesionarias tienen los incentivos para mejorar sus niveles de servicio.

RESULTADOS



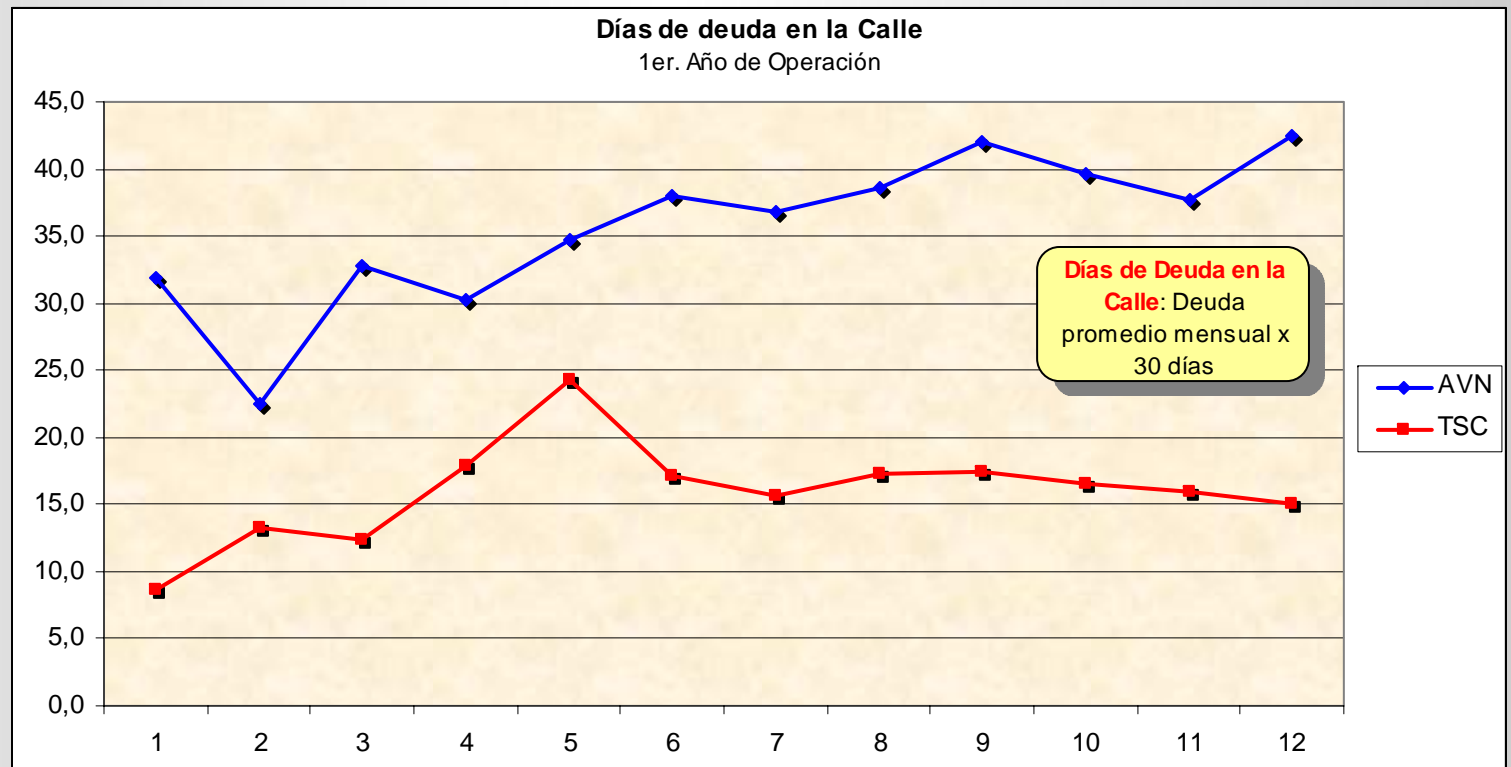
Mejora oportunidad del cobro

RESULTADOS



Mejora frecuencia de facturación

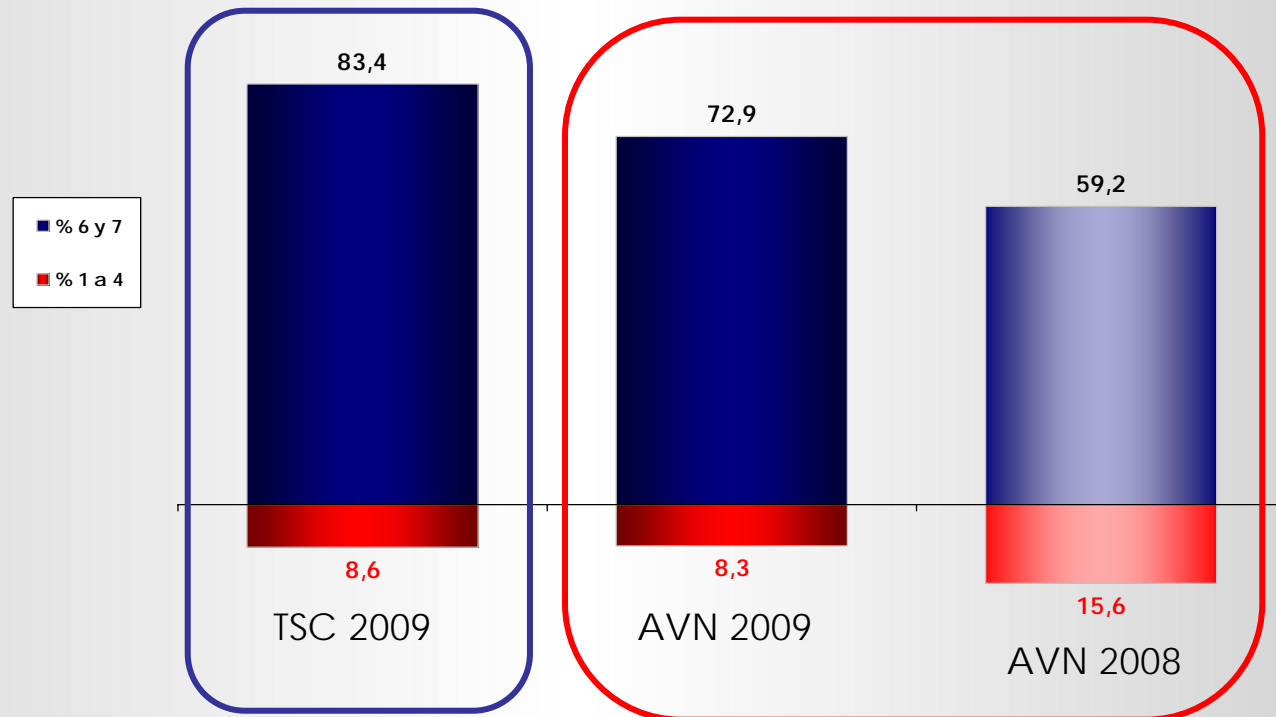
RESULTADOS



El comportamiento de pago alcanza ratios de régimen desde el inicio.

RESULTADOS

Índices de Satisfacción de Clientes



- ❑ Ambos proyectos mejoran su satisfacción
- ❑ La marca Túnel San Cristóbal posee un mayor blindaje.

Fuente: Mundo Research – Encuesta de Satisfacción 2009

AGENDA

1 Los Proyectos

2 Modelo Comercial

3 Comportamiento de los Clientes

4 Hacia una Ventanilla Única



HACIA LA VENTANILLA ÚNICA

y otros negocios TAG

La Operación Comercial unificada de Autopista Vespucio Norte y Túnel San Cristóbal demuestra una forma de implementar una Ventanilla Unica capaz de integrar nuevos proyectos y nuevos negocios asociados al TAG

HACIA LA VENTANILLA ÚNICA

y otros negocios TAG

❑ Condiciones requeridas

- Adhesión de los sponsors de cada proyecto.
- MOP como socio estratégico.
- Aseguradores involucrados.
- Aprender de las experiencias previas, como las de AVN y TSC.
- Buscar preferentemente afinidades entre proyectos y negocios (Tecnología World Class, Modelo de Negocio, ubicación geográfica, etc.).
- Informar a los clientes y la prensa para educar y adherir.

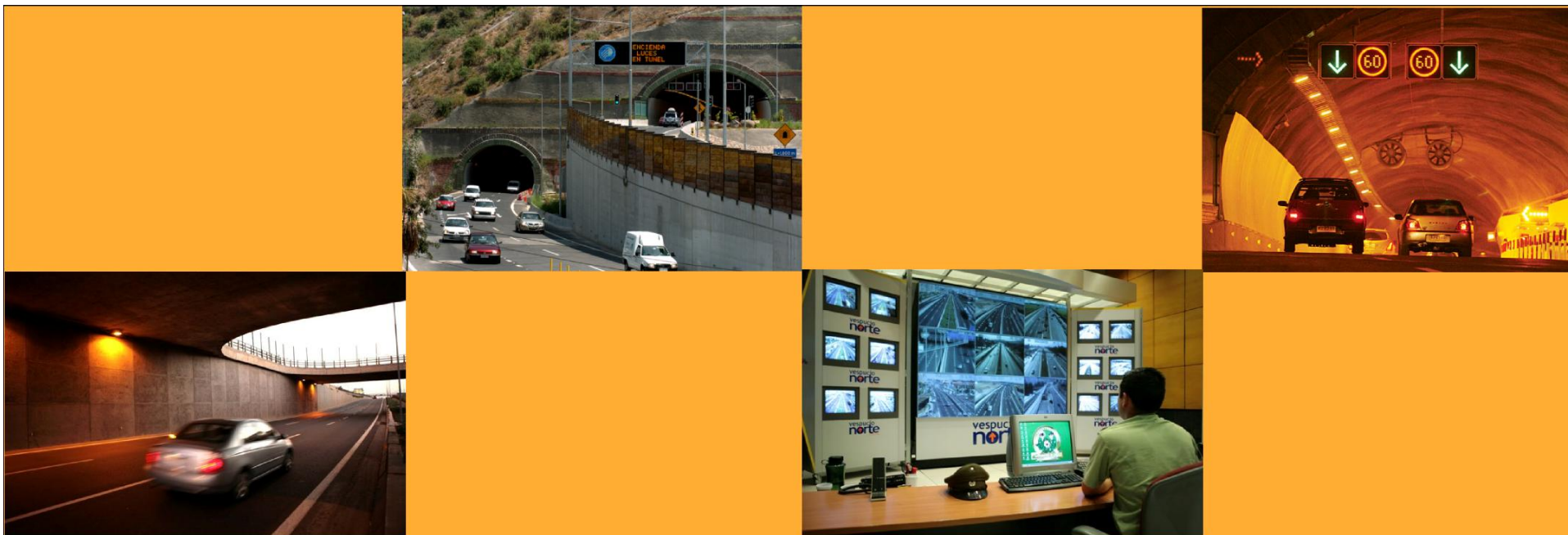


HACIA LA VENTANILLA ÚNICA

y otros negocios TAG

❑ Beneficios de la ventanilla Única

- Aumento en los niveles de servicio y satisfacción de los clientes.
- Facilita la integración de proyectos nuevos y existentes.
- Mejora los indicadores comerciales del sistema.
- Incorpora coherencia en la gestión comercial entre los concesionarios.
- Simplifica la gestión de fiscalización de las autoridades.
- Permite el desarrollo de nuevos negocios asociados al uso del TAG.



INTEGRACIÓN COMERCIAL AVN - TSC: Un paso hacia el desarrollo de nuevos negocios TAG.

Jorge Rivas Abarca
Gerente Comercial y Explotación