

**MODIFICA INSTRUCTIVO DE INDICADOR
DE CALIDAD DE ATENCIÓN (ICA)
APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN
EXENTA N°5180, DE 2022, DEL MINISTERIO
DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES.**

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N°1-19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953 y N° 279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda, relativos a la organización, obligaciones y atribuciones de la Subsecretaría de Transportes; el Decreto Ley N°557, de 1974, del Ministerio de Interior, que crea el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; la Ley N°18.059, que asigna al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones el carácter de organismo rector nacional de tránsito y le señala atribuciones; la Ley N°18.696, que modifica artículo 6° de la Ley N°18.502, autoriza importación de vehículos que señala y establece normas sobre transporte de pasajeros; la Ley N°20.378, que crea un subsidio nacional para el transporte público remunerado de pasajeros; el Instructivo Presidencial N°1, de 2003, que crea el Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la ciudad de Santiago, y sus posteriores modificaciones; las Resoluciones Exentas N°s 1144, 1145, 1146, 1147, 1148 y 1149, todas de 2022, conjuntas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, que aprobaron los contratos de concesión derivados de la licitación N° LP CUV 001/2019; la Resolución Exenta N° 5180 de 2022, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba instructivos de expedición válida, indicador de calidad de atención (ICA), manual para el tratamiento de los indicadores de cumplimiento ante situaciones exógenas a la operación e instructivo de zonas pagas y paradas; la Resolución Exenta N°5429, de 2022, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que modifica el Instructivo del Indicador de Calidad de Atención; la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón; y en la demás normativa que resulte aplicable.

CONSIDERANDO:

1. Que, las bases de licitación N° LP CUV N°001/2019 y los contratos de concesión derivados del respectivo proceso licitatorio establecen la facultad del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, para dictar diversos instructivos destinados a entregar directrices metodológicas para una adecuada ejecución de los respectivos contratos de concesión en distintas materias.

2. Que, en virtud de la facultad aludida en el considerando precedente, mediante Resolución Exenta N° 5180, de 2022, de este Ministerio, se aprobó, entre otros, el Instructivo de Indicador de Calidad de Atención (ICA), documento que establece la especificación de los criterios iniciales de evaluación y condiciones de cumplimientos para los atributos que componen el ICA.

3. Que, la referida Resolución Exenta N° 5180, de 2022, ya citada, mediante Resolución Exenta N°5429, de 2022, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, fue objeto de modificaciones, de conformidad a lo dispuesto en el párrafo 4 del apartado E. del Apéndice 6 de los contratos de concesión, que regula la posibilidad de introducir cambios al instructivo en comento durante la vigencia del contrato.

4. Que, en consideración a los esfuerzos relativos a la observación de los diferentes aspectos que componen el referido indicador, se ha estimado por un lado focalizar la medición de determinados atributos conforme a las temperaturas que se verifican en las diferentes estaciones del año, y por otro, agregar elementos que permitan mejorar la revisión efectiva y eficiente de los atributos destinados a velar por la adecuada limpieza de los buses. Con dichos objetivos se introdujeron nuevas propuestas de cambio al referido Instructivo, las cuales fueron remitidas a los operadores de transporte de conformidad al procedimiento descrito en el numeral 6 del Instructivo en comento.

5. Que, habiéndose recibido y ponderado las observaciones que los operadores efectuaron a las propuestas de modificación, se ha verificado el cumplimiento del procedimiento establecido en el propio instructivo a modificar,

6. Que, en virtud de lo expuesto precedentemente, y en ejercicio de la facultad citada en el considerando 1. de este acto administrativo, mediante la presente resolución se modificará el "Instructivo de Indicador de Calidad de Atención (ICA)", aprobado mediante la Resolución Exenta N° 5180, de 2022, de Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

RESUELVO:

1. MODIFÍCASE el "Instructivo de Indicador de Calidad de Atención (ICA)", aprobado mediante la Resolución Exenta N° 5180, de 2022, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, y su modificación, en el siguiente sentido:

- a) Elimínase la frase "y tiene una apariencia ordenada" de la Condición #1 del A01 de la tabla contenida en el numeral 3.1.1. *ICA en Ruta- Conducción Segura.*
- b) Elimínase la frase "saluda o" de la Condición #2 del A01 de la tabla contenida en el numeral 3.1.1. *ICA en Ruta- Conducción Segura.*
- c) Agrégase la frase "es decir," seguido de la palabra "comunicarse" y antes de la frase "no realizando gestos o ademanes ofensivos y/o agresivos a las personas usuarias." de la Condición #4 del A01 de la tabla contenida en el numeral 3.1.1. *ICA en Ruta- Conducción Segura.*
- d) Agrégase la siguiente frase "o algunas de las siguientes alternativas: <https://www.horaoficial.cl/> - <https://www.sismologia.cl/> - <https://www.gob.cl/>)" al final de la Condición #2 del A12 de la tabla contenida en el numeral 3.1.3. *ICA en Ruta - Adicionales.*
- e) Agrégase el siguiente texto "En caso de existir temperaturas exteriores superiores a los 32°, la temperatura se debe asegurar una temperatura interna del bus deberá registrar mediciones con una diferencia mínima de 8°C respecto del exterior." A la Condición #1 del A13 de la tabla contenida en el numeral 3.1.3. *ICA en Ruta - Adicionales.*

- f) Agrégase el siguiente texto "En caso de existir temperaturas exteriores superiores a los 32°, la temperatura se debe asegurar una temperatura interna del bus deberá registrar mediciones con una diferencia mínima de 8°C respecto del exterior." A la Condición #2 del A13 de la tabla contenida en el numeral 3.1.3. ICA en Ruta - Adicionales.
- g) Reemplázase la frase "Los Puertos" por la frase "El 80% de los puertos" al inicio de la nomenclatura del A14 de la tabla contenida en el numeral 3.2 ICA en Terminal, y agrégase al final de ésta, la frase "Distinguiendo que un puerto puede tener más de una entrada, contabilizándose por separado."
- h) Reemplázase el atributo A18 contenido en el numeral 3.2 ICA en Terminal, por las siguientes tablas:

A18.1	Nomenclatura	El interior del vehículo está limpio: Limpio y sin basura
	Condición #1	El bus presenta el interior sin basura y completamente limpio (incluye mecanismo articulado).

A18.2	Nomenclatura	El interior del vehículo está limpio: Seco y libre de pozas
	Condición #1	El bus presenta el interior seco (incluye mecanismo articulado). Se entenderá que el interior del bus está seco cuando se encuentre libre de acumulación visible de agua o líquidos. Con todo, el concesionario deberá resguardar siempre las condiciones de desplazamiento seguro de las personas usuarias en el interior del bus.

A18.3	Nomenclatura	El interior del vehículo está limpio: Cabina conductor limpia y seca.
	Condición #1	La cabina del conductor debe estar limpia y seca.

A18.4	Nomenclatura	El interior del vehículo está limpio: sin grafitis
	Condición #1	No tiene presencia de grafitis en asientos y/o superficies interiores (Incluye techo, piso y paredes).

- i) Reemplázase el segundo párrafo del numeral 4 "Levantamiento de Datos", por el siguiente texto:
- "Los Observadores verificarán el cumplimiento de los atributos definidos bajo el concepto de calidad de atención a las personas usuarias, debiendo completar el Registro correspondiente, lo que incluirá la temperatura al interior de cada bus, la cual será registrada en cada una de las mediciones."*
- j) Agrégase entre el cuarto y quinto párrafo del numeral 5 "Resultados de las Mediciones", el siguiente párrafo:

"Para la evaluación del Atributo 13, se tendrá a la vista la información disponible en <https://climatologia.meteochile.gob.cl/> para estación Quinta Normal con la información de temperaturas a nivel horario. Al respecto, la temperatura que se considerará como referencial es aquella más cercana a la hora de medición, por ejemplo 10:23 am será asimilada a las 10:00 y las 10:30 am a las 11:00 am. Cabe señalar que, que si bien la temperatura será registrada en cada una de las inspecciones (mediciones), en aquellos casos en que no se superen los 24° de temperatura ambiente según la información oficial de referencia, estos registros serán excluidos del cálculo."

k) Agrégase un nuevo numeral 6 "Ponderaciones dimensiones y atributos":

"PONDERACIONES DIMENSIONES Y ATRIBUTOS

El contrato establece que con el objeto de que el Ministerio pueda focalizar la gestión y fiscalización en aspectos específicos en que se constaten deficiencias y otros elementos que se consideren prioritarios, las dimensiones y atributos (y sus respectivos pesos relativos) que componen el ICA podrán modificarse a lo largo de la vigencia del contrato por razones fundadas.

En consideración a la variabilidad de la temperatura entre las distintas épocas del año, se considerarán pesos relativos distintos para cada una de las dimensiones para dos temporadas del año. Una de las temporadas comprenderá de abril a septiembre y la segunda de octubre a marzo, focalizando así la prioridad según la efectividad del atributo según estacionalidad.

En las siguientes tablas se presentan las ponderaciones para las modalidades, dimensiones y atributos.

Tabla N°1: Atributos y ponderación para la dimensión ICA Conducción Segura (ICA_c)

CÓDIGO	ATRIBUTO	Ponderación enero-diciembre
A01	El conductor tiene buena presentación y un buen trato con cada usuario.	20%
A02	El conductor conduce sin frenazos, aceleraciones o movimientos bruscos.	20%
A03	El conductor se mantiene atento a las condiciones del momento y sin realizar acciones distractivas.	20%
A04	El conductor abre y cierra oportunamente las puertas al finalizar e iniciar el movimiento.	15%
A05	El conductor detiene el bus sólo en paradas autorizadas cada vez que un usuario requiere bajar.	15%
A06	El conductor aproxima el bus correctamente al punto de parada.	10%

Tabla N°2: Atributos y ponderación para la dimensión ICA Información (ICA_i)

CÓDIGO	ATRIBUTO	Ponderación enero-diciembre
A07	<i>El letrero frontal superior de información variable se encuentra encendido y exhibe la información correcta (servicio sentido).</i>	40%
A08	<i>El letrero lateral de información variable se encuentra encendido y exhibe la información correcta (*).</i>	10%
A09	<i>El letrero posterior de información variable se encuentra encendido y exhibe la información correcta.</i>	10%
A10	<i>El letrero de recorrido frontal (cortesía) se encuentra en buen estado, está bien ubicado y cuenta con la información correcta (servicio-sentido).</i>	30%
A11	<i>El letrero de recorrido lateral se encuentra en buen estado, está bien ubicado y cuenta con la información correcta (servicio-sentido).</i>	10%

(*) En el caso de los letreros de información variable lateral, se considerará sólo en los modelos de buses que cuentan con éste. En el caso de que se trate de un modelo que no cuenta con este soporte, la ponderación se distribuirá entre el resto de los atributos manteniendo la misma proporción.

Tabla N°3: Atributos y ponderación para la dimensión ICA Adicionales (ICA_a)

CÓDIGO	ATRIBUTO	Ponderación octubre-marzo	Ponderación abril-septiembre
A12	<i>El sistema conectividad a Internet está encendido y funcionando correctamente (en caso de que el bus disponga de la tecnología).</i>	30%	100%
A13	<i>La temperatura dentro del bus es la adecuada (según lo estipulado en las especificaciones técnicas o manual).</i>	70%	0%

Tabla N° 4: Atributos y ponderación para la modalidad ICA en terminal (ICA^{Terminal})

CÓDIGO	ATRIBUTO	Ponderación inicial
A14	<i>Los puertos USB funcionan correctamente (en caso de que el bus disponga de la tecnología).</i>	15%
A15	<i>El letrero frontal superior de información variable se encuentra en buen estado.</i>	20%
A16	<i>El letrero lateral de información variable se encuentra en buen estado.</i>	10%

A17	El letrero posterior de información variable se encuentra en buen estado.	10%
A18.1	El interior del vehículo está limpio: Limpio y sin basura	12%
A18.2	El interior del vehículo está limpio: Seco y libre de pozas	11%
A18.3	El interior del vehículo está limpio: Cabina conductor limpia y seca.	11%
A18.4	El interior del vehículo está limpio: sin grafitis	11%

Tabla N° 5: Modalidad y dimensiones y ponderación

<u>Dimensión/Modalidad</u>	<u>Ponderación octubre-marzo</u>	<u>Ponderación abril-septiembre</u>
α ICA	70%	70%
β ICA c	40%	45%
β ICA i	40%	50%
β ICA a	20%	5%

- l) Por consiguiente, el numeral 6 "Modificaciones del presente Instructivo", corresponderá al numeral 7.
- m) Reemplázase la frase "al menos, cuarenta (40) días corridos antes del inicio de la vigencia de las referidas modificaciones", por la siguiente: "las cuales comenzarán su vigencia en la oportunidad regulada en la letra E del apéndice N°6 de los contratos de concesión."
- n) Agrégase al final del primer párrafo del nuevo numeral 7, el siguiente texto:

"Con todo, las mediciones que se efectúen como resultado de la modificación al presente instructivo, podrán comenzar a realizarse el mes siguiente contado desde su notificación, siempre que los operadores así lo manifiesten en la oportunidad descrita en el párrafo siguiente."

2. NOTIFÍQUESE el presente acto administrativo a los concesionarios derivados del proceso de licitación pública N° LPCUV 001/2019, mediante su publicación en el sitio web www.dtpm.cl. El que generará efectos desde su notificación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL SITIO WEB www.dtpm.cl

Distribución:



Para verificar la validez de este documento debe escanear el código QR y descargar una copia del documento desde el Sistema de Gestión Documental.

1382257

E71466/2025