

**MODIFICA INSTRUCTIVO DE EXPEDICIÓN  
VÁLIDA, 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; las Resoluciones N°7 de 2019 y N°14 de 2022, 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 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, y considerando lo dispuesto en el apartado I del Apéndice 6 de los Contratos de Concesión, se aprobó el "Instructivo de Expedición Válida", mediante la Resolución Exenta N°5180, de 2022, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

**3.** Que, la referida Resolución fue debidamente notificada a los Concesionarios de Uso de vías, y publicada en el sitio web [www.dtpm.cl](http://www.dtpm.cl).

**4.** Que, en la ejecución de los servicios asociados a los contratos de Concesión derivados del proceso licitatorio N° LP CUV N°001/2019, la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano ha identificado aspectos de mejora al referido Instructivo, los cuales fueron comunicados a los respectivos concesionarios

de vías, a fin de que éstos remitan sus observaciones, de conformidad a lo establecido en el numeral 7 del mencionado Instructivo de Expedición Válida, el cual regula el procedimiento para su modificación.

**5.** Que, habiendo concluido el procedimiento regulado en el dicho numeral, corresponde que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones defina las modificaciones al referido Instructivo de Expedición Válida.

**6.** Que, por todo lo expuesto anteriormente y en ejercicio de las facultades citadas en los Considerandos 1, 4 y 5 de este acto administrativo, mediante el presente se procederá a modificar el referido Instructivo de Expedición Válida.

### RESUELVO:

**1. MODIFÍCASE** el Instructivo de Expedición Válida, aprobado mediante Resolución Exenta N°5180, de 2022, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en los siguientes términos:

a) **Reemplázase** el porcentaje asociado al número crítico de transacciones de la fórmula presente en el número iv del numeral 5.2.2:

Donde dice:

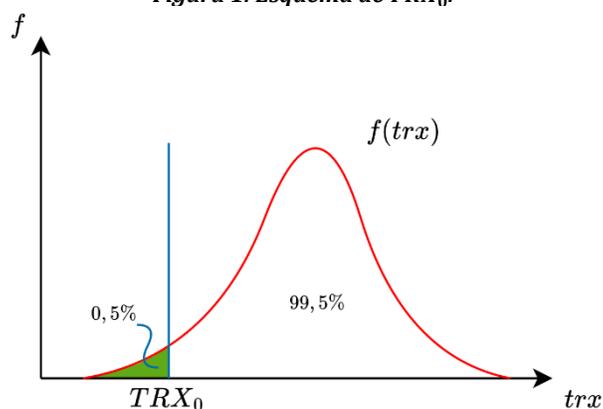
$$P(trx < TRX_0) = 1\%$$

Debe decir:

$$P(trx < TRX_0) = 0,5\%$$

En consecuencia, **reemplázase** el valor 1% por el valor 0,5% en el párrafo anterior a la "Figura 1" y en la misma "Figura 1", la que en definitiva señala:

*Figura 1: Esquema de  $TRX_0$ .*



b) **Reemplázase** el valor "1%" presente en el número ii. del numeral 5.2.3, por el valor "0.5%".

c) **Reemplázase** el numeral 6 "Metodología Supervisión de detención en paradas" por el siguiente texto:

## **6 "METODOLOGÍA SUPERVISIÓN DE DETENCIÓN EN PARADAS**

*Para velar por la correcta provisión del servicio de transporte, el DTPM supervisará las detenciones en los puntos de parada, verificando que los buses se detengan cuando sea solicitado por uno o más usuarios que deseen subir y el bus tenga capacidad disponible<sup>1</sup>.*

*Se entenderá como una detención cumplida cuando:*

- 1. Detenga el bus en el punto de parada que le corresponda de acuerdo con lo establecido en el PO;*
- 2. Abra su(s) puerta(s);*
- 3. Espere la subida de los usuarios que lo requieran.*

*Cada vez que el Ministerio tome conocimiento de que uno o más usuarios solicitaron la detención del bus y no se cumplió uno o más de estas condiciones, aquello será considerado como un Incumplimiento de Detención en Paradas (IDP), y la expedición asociada al evento no será considerada válida. No obstante, no se considerará como un incumplimiento de detención en paradas si el bus no cuenta con capacidad disponible para permitir subidas o se registran transacciones sobre el bus (según lo dispuesto en el numeral 6.1.3).*

### **6.1 Control de detenciones**

*El control de las detenciones será realizado por el Ministerio, a través de personal en terreno y/o haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles. El DTPM definirá las pautas de observación y capacitará al personal, con el fin de que cada evaluación se realice conforme a criterios objetivos y estandarizados. Las mediciones se podrán realizar mensualmente mediante los métodos que se indican a continuación, y se informarán al Operador a través del Administrador de Contratos.*

#### **6.1.1 Supervisión mediante personal en terreno**

*La supervisión mediante personal en terreno se efectuará según los criterios previamente establecidos, a través del personal del Programa Nacional de Fiscalización de la Subsecretaría de Transportes o a través del método de usuario incógnito, con observadores designados por el DTPM. Cada vez que se detecte un incumplimiento de detención en parada en terreno, la expedición asociada al incumplimiento no se considerará válida.*

*Estas expediciones serán informadas al Operador correspondiente.*

#### **6.1.2 Supervisión mediante herramientas tecnológicas**

*La supervisión mediante herramientas tecnológicas considerará reclamos, denuncias de los usuarios del Sistema y/o revisiones del MTT (DTPM) asociados al incumplimiento de detención en paradas. Estos incumplimientos, caracterizados por el lugar (parada), la hora y la placa patente única (PPU) del bus que incurrió en la falta, se asociarán a una expedición, en la medida que el Ministerio posea las herramientas operativas y tecnológicas necesarias para ello.*

---

<sup>1</sup> Según la cláusula 1.1.8 del Contrato, se entenderá por "capacidad" la cantidad máxima de pasajeros que puede transportar un bus, que para efectos de este instructivo, y según lo dispuesto en la cláusula 1.1.40 y en el apartado I del Apéndice N°6 del Contrato, será contabilizada sobre la base del número de plazas por tipología de bus, conforme a lo dispuesto en la cláusula 5.3.1.6.5 del citado instrumento.

Las expediciones asociadas a incumplimientos de detención en paradas no serán consideradas válidas, y serán informadas al Operador correspondiente.

### 6.1.3 Supervisión de existencia de transacciones.

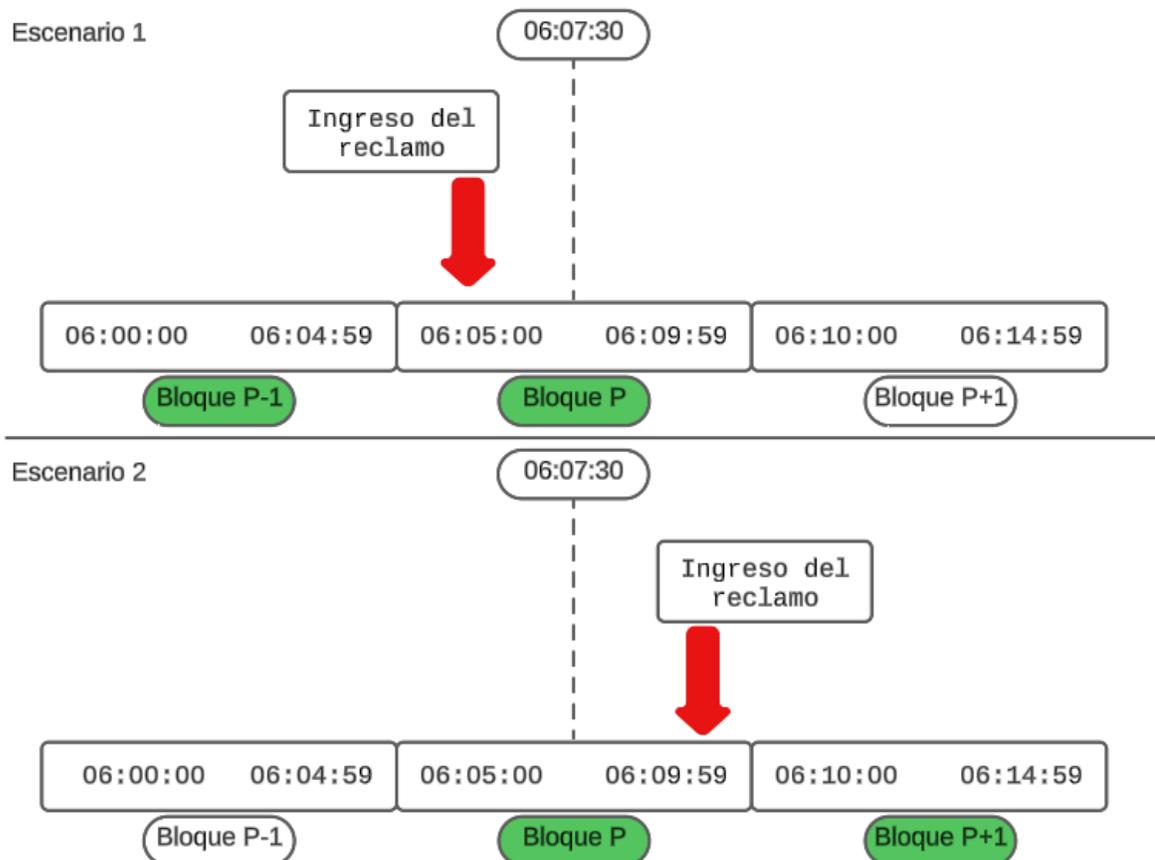
En caso de recibir un reclamo por no detención en paradas, se procederá de la siguiente forma; i) se asociará el reclamo recibido a la expedición que corresponda y ii) se procederá a validar el reclamo considerando que la expedición correspondiente haya registrado transacciones en el bloque de 5 minutos de ocurrencia del reclamo o en el bloque de 5 minutos más cercano a la ocurrencia de este. En la Figura 2 se presenta un ejemplo de los posibles escenarios. En el escenario 1 el reclamo se ingresó en la primera mitad de su bloque de 5 minutos (Bloque P) por lo que, además, se considerará el Bloque P-1 para analizar si la expedición presentó transacciones en esta ventana temporal de 10 minutos. Por otro lado, en el escenario 2 el ingreso del reclamo ocurrió en la segunda mitad del bloque de 5 minutos (Bloque P) por tanto, se adiciona al análisis el Bloque P+1.

En consecuencia, para ser considerado el incumplimiento de detención, en el escenario 1 las transacciones del Bloque P-1 y P deben ser cero, y en el escenario 2 las transacciones del bloque P y P+1 deben ser cero. Estas expediciones con reclamos no serán consideradas válidas.

Se considerarán las siguientes condiciones de borde,

- En el caso de que el reclamo se realice al inicio de la expedición, y este se asocie al escenario 1, solo se evaluará la existencia de expediciones en el bloque P, dada la inexistencia del bloque P-1.
- En el caso de que el reclamo se realice al final de la expedición, y este se asocie al escenario 2, solo se evaluará la existencia de expediciones en el bloque P, dada la inexistencia del bloque P+1.

**Figura 2: Diagrama de análisis de bloques de transacciones**



#### **6.1.4 Supervisión de expediciones con falta de capacidad en horarios punta**

*Para detectar casos de no detención por falta de capacidad, se considerará un análisis estadístico de las transacciones de cada servicio en horarios puntas. La metodología de cálculo consta del siguiente detalle:*

*I. Para cada servicio se genera una tabla con las expediciones despachadas en días laborales entre 06:30:00 y 09:59:59 (punta mañana) y sus transacciones asociadas durante la quincena del mes del reclamo<sup>2</sup>. Se genera una tabla análoga para los despachos entre 16:30:00 y 20:59:59 en días laborales (punta tarde).*

*II. Se calcula el número de transacciones críticas en cada franja horaria para cada servicio como el percentil 75 de las transacciones en las expediciones despachadas en el tramo respectivo. En el caso de servicios en los cuales la flota programada es mixta en los periodos punta, se utilizará el tipo de flota de mayor participación, para los servicios con flota única programada, se usarán las transacciones del tipo de flota coincidente con la programada.*

*III. El número de transacciones crítico en cada servicio corresponde al máximo entre el número de transacciones crítico en punta mañana y punta tarde.*

*IV. Para el caso de las expediciones despachadas dentro de estos horarios que cuenten con un número de transacciones mayor o igual al número crítico no se considerará el incumplimiento de detención en la parada.*

#### **6.2 Mecanismo de Impugnación**

*El Operador tendrá la facultad de impugnar los incumplimientos de detención en paradas detectados por el DTPM, indicando para cada evento, entendiendo evento por expedición asociada a un incumplimiento de detención que desee impugnar, la ocurrencia de uno de los siguientes escenarios:*

- 1. La expedición asociada a la falta sí realizó la detención en la parada indicada ante la solicitud de parada de un usuario.*
- 2. Ningún usuario solicitó la detención de la expedición asociada a la falta en la parada indicada.*
- 3. La expedición asociada a la falta no tenía capacidad disponible para más pasajeros al momento de pasar por la parada indicada.*

*El Operador deberá indicar, mediante un correo electrónico, el escenario ocurrido, y entregar evidencia tecnológica como material de respaldo. Esta evidencia deberá consistir en al menos uno de los siguientes respaldos:*

- Videos de cámaras interiores o exteriores del bus que permitan corroborar el escenario señalado por el Operador correspondiente al momento y el lugar del evento.*
- Contadores de pasajeros certificados por DTPM, que permitan identificar que el bus no tenía capacidad disponible en el momento de ocurrido el evento.*
- Respaldo del proveedor tecnológico de las transacciones asociadas a la expedición en la ventana temporal de 5 minutos<sup>3</sup> en la que ocurrió el reclamo*

<sup>2</sup> Cabe señalar que de no contarse con los datos de transacciones a nivel de expedición para la primera quincena (tabla N°1) la supervisión de expediciones con falta de capacidad en horarios punta, será ejecutada para la segunda quincena.

<sup>3</sup> Ventana de 5 minutos: Cada ventana abarca un intervalo de tiempo desde el inicio de un múltiplo de 5 minutos hasta 5 minutos después. Por ejemplo, una ventana típica podría ser desde las 6:00 a.m. hasta las 6:05 a.m. (no inclusive), seguida por otra ventana desde las 6:05 a.m. hasta las 6:10 a.m. (no inclusive), y así sucesivamente.

o en la ventana temporal de 5 minutos adyacente más cercana a la ventana del reclamo.

El Operador no debe incluir como instrumentos de respaldo, materiales adicionales a los indicados precedentemente. Por lo anterior, aquellos instrumentos adicionales que se presenten y carezcan de idoneidad suficiente serán ignorados.

Los canales, formatos y condiciones de esta información se explicitan a continuación:

- La información de los reclamos será cargada en FTP dispuesto por DTPM y notificada vía correo electrónico indicando que la carga fue realizada. La información contendrá: Fecha – Parada – Patente (PPU) – ID Expedición – Hora Inicio Expedición – Hora Fin Expedición-Horario del reclamo.
- El operador deberá enviar las impugnaciones y su respectivo respaldo al correo electrónico [info\\_lic2019@dtpm.gob.cl](mailto:info_lic2019@dtpm.gob.cl) indicando que la carga fue realizada.
- La fecha de carga y notificación de la información a [info\\_lic2019](mailto:info_lic2019@dtpm.gob.cl) será la que se indica en el calendario mostrado en la Tabla N°1. Si el día en cuestión fuese no hábil, la fecha se postergará hasta el primer día hábil siguiente.

Se podrá cargar al FTP cuando sea necesario demostrar la existencia de alguno de los tres escenarios previamente detallados. Se revisarán solamente los casos en que el material de respaldo corresponda a imágenes del bus, o contador de pasajeros. Para hacer más ágil la revisión la información debe ser presentada de la siguiente manera:

- Cada nombre de archivo debe ser "Respaldo X", en que X es el ID de la expedición que se está impugnando.
  - Dentro de cada archivo se debe incluir una secuencia de 5 imágenes extraídas de las cámaras de video de los buses. Dichas imágenes deben contener fecha, hora y PPU del bus, acompañadas de una imagen del playback o tracking del bus extraído de sinóptico playback. En el caso de contadores de pasajeros, el dato debe incluir la fecha-hora del registro.
  - En el caso que el material de respaldo corresponda a información de contadores de pasajeros, se deberá presentar para cada parada, el total de pasajeros que suben y bajan, y el total dentro del bus. La parada impugnada deberá ser debidamente destacada.
  - El formato de archivo debe ser PDF.
  - Si se necesitase adjuntar varios archivos como medio de prueba para un mismo evento, se deberá unir todos ellos en un solo archivo de tipo PDF. De esta manera, podrá adjuntarse a lo más un archivo por evento.
- Todos los casos sujetos de revisión deben ser listados en un único archivo Excel denominado "Impugnación No Detención Ux Qx - MesX - AñoX", donde Ux es la unidad de servicio, Qx es la Quincena (1-2), MesX y AñoX corresponde al mes y año respectivamente, en una Hoja única, el cual debe tener el formato siguiente:
    - Cada fila corresponderá a un caso que afecta a una expedición.
    - Columna A - Fecha:** Fecha en que fue reclamada la no detención. Debe estar dentro de la quincena válida.
    - Columna B - Unidad de Servicios.**
    - Columna C – Servicio:** Corresponde al Servicio afectado por el evento, utilizando el código de servicios (código utilizado en el Anexo 4 del Programa de Operación).
    - Columna D – Sentido:** Corresponde al sentido del servicio afectado. Puede contener el valor "Ida" o "Regreso".
    - Columna E – PPU:** Corresponde a la "Placa Patente Única" del bus.
    - Columna F – Horario de Inicio:** Corresponde a la hora de inicio del Servicio.
    - Columna G – Código Parada TS.**
    - Columna H – Fuente:** Indicar si corresponde a cámara interior, exterior o Contador del bus.
    - Columna I – Material de Respaldo:** Incluir un hipervínculo del pdf de respaldo.

- No se admitirán adendas o enmiendas a la información enviada con posterioridad al plazo máximo señalado.

La no recepción de un correo del operador en *info\_lic2019* se entenderá como la renuncia voluntaria del operador a informar eventos en esa semana particular.

Tabla N°1: Calendario de envíos de impugnaciones por el Operador

<b>Envío</b>	<b>Fecha de recepción del correo Info_lic2019</b>	<b>Fecha de eventos incluidos en el envío</b>
<i>Primera Quincena</i>	<i>Último día del mes</i>	<i>Día 1 al día 15 del mes</i>
<i>Segunda Quincena</i>	<i>Día 15 (del mes siguiente)</i>	<i>Día 16 al último día del mes</i>

El DTPM analizará las impugnaciones recibidas por correo electrónico e incluirá en el proceso de liquidación aquellos eventos que respeten las condiciones estipuladas en este Instructivo. Aquellas que DTPM rechace serán ignoradas en el proceso de cálculo de la liquidación. Tanto los eventos aceptados como rechazados se informarán a los Operadores mensualmente, incluyendo la justificación para los casos rechazados.

Es esencial que la información entregada por el Operador sea fidedigna, entendiendo por esto que el material de respaldo refleje correctamente el escenario declarado. En este sentido, si para un evento se incluye, por ejemplo, material falso o que no permita observar el escenario declarado en el correo, se está incurriendo en una falta grave. Ante tales situaciones, y en caso de incurrir más de una vez en la conducta, DTPM podrá decidir rechazar por completo las impugnaciones enviadas por el Operador durante el mes. En estos casos, el DTPM informará de ello al Operador, junto con la justificación que lo sustenta.”

**2. NOTIFÍQUESE** el presente acto administrativo a los concesionarios del proceso de licitación pública N° LP CUV 001/2019, y a los otros interesados, mediante su publicación en el sitio web [www.dtpm.cl](http://www.dtpm.cl).

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL SITIO WEB [www.dtpm.cl](http://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.

**1083109**

**E73131/2024**