

El uso no preferente de las vías sólo confiere al Concesionario el derecho a usar las vías.

En consecuencia, no dará derecho al Concesionario a:

B.2.4 Tener la primera opción para prestar nuevos servicios de transporte o modificaciones de servicios existentes cuyo trazado propuesto se desarrolla íntegramente en las vías donde tiene el uso preferente.

B.2.5 Tener la primera opción para prestar nuevos servicios de transporte o modificaciones de servicios existentes cuyo trazado propuesto no se desarrolla íntegramente en las vías donde tiene el uso preferente, cuando el Concesionario tenga uso preferente en la mayoría de los kilómetros del trazado propuesto.

B.2.6 Que se contabilice y limite el uso, por parte de otros operadores, de las vías entregadas para uso preferente del Concesionario.

B.2.7 Indemnización ni compensación alguna por el uso compartido de dichas vías.

### B.3 Exclusiones

Las siguientes vías, tramos de vías o tipos de vías se otorgarán para uso no preferente de todos los operadores de transporte del Sistema:

B.3.1 Las calzadas expresas de las vías concesionadas o vías tarifadas actuales o futuras del área regulada.

B.3.2 Los tramos de vías que constituyan el único acceso disponible a una zona geográfica, de acuerdo a lo que se señala en la siguiente Tabla.

**Tabla 5**  
**Tramos de vía para uso no preferente de todos los operadores del Sistema**

Eje	Comuna	Desde	Hasta	Longitud [Km]
AV. CARDENAL JOSÉ MARÍA CARO	SANTIAGO	AV. VICUÑA MACKENNA	BANDERA	1,72
AV. CIRCUNVALACIÓN AMÉRICO VESPUCCIO (CALZADAS LOCALES AUTOPISTA VESPUCCIO)	HUECHURABA / VITACURA	AV. EL SALTO	AV. SANTA MARÍA	3,00
AV. CIRCUNVALACIÓN AMÉRICO VESPUCCIO (CALZADAS LOCALES AUTOPISTA VESPUCCIO)	QUILICURA	LO CAMPINO	AV. PRESIDENTE EDUARDO FREI MONTALVA	1,66
AV. CONCHA Y TORO	PUENTE ALTO	AV. SAN CARLOS	ARTURO PRAT	1,77
AV. LOS PAJARITOS	MAIPÚ	AV. ARGENTINA	AV. CIRCUNVALACIÓN AMÉRICO VESPUCCIO	1,48
AV. MATUCANA	SANTIAGO / ESTACIÓN CENTRAL / QUINTA NORMAL	AV. CARRASCAL	AV. DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	1,97
AV. TENIENTE CRUZ	PUDAHUEL / LO PRADO	RICARDO VIAL	AV. LAGUNA SUR	1,55
CAMINO A MELIPILLA	MAIPÚ	AV. 3 PONIENTE	PARQUE CENTRAL PONIENTE	3,13
GRAN AVENIDA JOSÉ MIGUEL CARRERA	LA CISTERNA	AV. CIRCUNVALACIÓN	RIQUELME	1,04

Eje	Comuna	Desde	Hasta	Longitud [Km]
		AMÉRICO VESPUCCIO		
JOSÉ MANUEL BALMACEDA	PUENTE ALTO	AV. CONCHA Y TORO	DOCTOR EDUARDO CORDERO	0,90
MANUEL ANTONIO MATTA	QUILICURA	LO CAMPINO	AV. PRESIDENTE EDUARDO FREI MONTALVA	1,09
TÚNEL SAN CRISTOBAL	HUECHURABA / RECOLETA / PROVIDENCIA	AV. CIRCUNVALACIÓN AMÉRICO VESPUCCIO	AV. LOS CONQUISTADORES	1,83

### C. AFECTACIÓN AL USO PREFERENTE DE LAS VÍAS QUE INTEGRAN LA CONCESIÓN

Para garantizar que efectivamente se disponga de servicios en aquellos lugares donde se identifique la necesidad de contar con transporte público, se permitirá de manera excepcional y de conformidad a las reglas que a continuación se indican, que uno o más operadores de transporte puedan prestar servicios en algunas de las vías o tramos de vías indicadas en el apartado B.1.

El Concesionario reconoce y acepta que los demás operadores de transporte tendrán la posibilidad de prestar servicios utilizando algunas vías en las que el Concesionario tiene el uso preferente, lo que será reconocido como una afectación al uso preferente que se le ha concedido mediante el contrato de concesión.

La afectación al uso preferente del Concesionario, de acuerdo a lo regulado en este anexo, no dará lugar a indemnizaciones ni compensaciones.

#### C.1 Mecanismo para cautelar la afectación al uso preferente (Reserva)

El uso preferente del Concesionario y de los demás operadores de transporte del Sistema se cautelará a través de un mecanismo denominado "Reserva de Afectación al Uso Preferente" o "Reserva".

La Reserva de Afectación al Uso Preferente representa el monto máximo de afectación (medido en plazas-kilómetro) al uso preferente de las vías, durante toda la vigencia de la concesión respectiva.

La Reserva Inicial corresponderá al 15% del total de plazas-kilómetro comerciales definidas para un día laboral de temporada normal en el Programa de Operación del inicio del contrato de concesión, el cual se describe en el Anexo 3 del presente contrato. El valor de la Reserva Inicial correspondiente a este contrato de concesión se establece en la Ficha Técnica.

Durante toda la vigencia del contrato de concesión el Ministerio, a través de la Coordinación Transantiago, llevará un control de la afectación al uso preferente del Concesionario en los términos señalados en el apartado C.2.

El Concesionario podrá ser afectado, dentro del período de un año, en un máximo de 5% respecto del total de plazas-kilómetro comerciales definidas para un día laboral de temporada normal en el Programa de Operación del inicio del contrato de concesión (es decir, un tercio de la Reserva Inicial), a excepción del primer año de vigencia del contrato de concesión, durante el cual la afectación al uso

preferente del Concesionario podrá alcanzar el 7,5% del total de plazas-kilómetro comerciales definidas para un día laboral de temporada normal en el Programa de Operación del inicio del contrato de concesión (es decir, la mitad de la Reserva Inicial).

La Reserva podrá ser modificada de común acuerdo entre las partes.

## C.2 Cálculo de la afectación y de la Reserva Disponible

Durante la vigencia del contrato de concesión, y cada vez que ocurran cambios en la definición de algún servicio, que afecten el uso preferente del Concesionario o que representen una expansión del Concesionario que afecta el uso preferente de otros operadores de transporte, se realizará un cálculo de la afectación al uso preferente y se actualizará el monto disponible de la Reserva (*ResDisp*).

El cálculo de la afectación al uso preferente del Concesionario se realizará contabilizando las plazas-kilómetro comerciales que sean prestadas por otro u otros operadores de servicios de transporte en las vías definidas en el apartado B.1, según se establezca en sus respectivos Programas de Operación para día laboral de temporada normal (Plazas-kilómetro de afectación, *PkmAfect*).

A partir de lo anterior, el monto de la Reserva Disponible en cualquier momento *t* de la vigencia del contrato de concesión (*ResDisp<sub>t</sub>*) se calculará según la siguiente fórmula:

$$ResDisp_t = ResDisp_{t-1} - PkmAfect_t ; ResDisp_t \geq 0$$

Considerando además que *ResDisp<sub>0</sub>* corresponde a la Reserva Inicial definida en el apartado C.1 y las plazas-kilómetro de afectación (*PkmAfect<sub>t</sub>*) deberán considerar los límites máximos anuales establecidos también en dicho apartado.

Sin perjuicio de lo anterior, se entenderá como condiciones iniciales y, por tanto, no se contabilizarán como afectación al uso preferente del Concesionario, las plazas-kilómetro comerciales prestadas por otros operadores de transporte en alguna de las vías indicadas en el apartado B.1; estas condiciones de uso se detallan en la Tabla 6.

**Tabla 6**  
Situación inicial de afectación al uso preferente de las vías del Concesionario

Eje/vía	Comuna	Operador No Preferente	Plazas-Km Comerciales <sup>(*)</sup> de afectación en la situación inicial
AV. APÓSTOL SANTIAGO (CALZADAS LOCALES AUTOPISTA GENERAL VELÁSQUEZ)	Renca	T1	107.812
AV. DIEGO SILVA	Conchalí	T2	79.000
AV. DOMINGO SANTA MARIA	Renca	T1	131.247
AV. JOSÉ ALCALDE DÉLANO	Lo Barnechea	T4	10.336
AV. LA DEHESA	Lo Barnechea	T4	53.760
AV. LA PLAZA	Las Condes	T4	0
AV. LOS ZAPADORES	Recoleta	T2	107.056
AV. MANQUEHUE NORTE	Las Condes	T2	61.149
AV. MANQUEHUE NORTE	Las Condes	T4	6.336
AV. MANQUEHUE NORTE	Vitacura	T2	26.466
AV. MANQUEHUE SUR	Las Condes	T2	136.024
AV. PADRE HURTADO	Las Condes	T2	48.867

Eje/vía	Comuna	Operador No Preferente	Plazas-Km Comerciales <sup>(*)</sup> de afectación en la situación inicial
AV. PADRE HURTADO	Las Condes	D	34.518
AV. SALOMON SACK	Independencia	T3	119.451
AV. SANTA TERESA DE LOS ANDES	Vitacura	T4	7.818
AV. TOMAS MORO	Las Condes	T2	73.527
AV. TOMAS MORO	Las Condes	T4	138.120
AV. TOMAS MORO	Las Condes	D	18.458
BARON DE JURAS REALES	Conchalí	T2	27.874
CAMINO EL ALBA	Las Condes	T4	56.232
CAMINO LOS TRAPENSES	Lo Barnechea	T4	11.782
EL RODEO	Lo Barnechea	T4	43.483
GAMERO	Independencia	T3	35.334
LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	Quilicura	T3	17.027
PADRE ALFREDO ARTEAGA	Lo Barnechea	T4	43.310
RAUL LABBÉ	Lo Barnechea	T4	168.117
SAN IGNACIO	Quilicura	T3	7.163

<sup>(\*)</sup> Según se establece en sus respectivos Programas de Operación para día laboral de temporada normal.

Por tanto, las plazas-kilómetro indicadas en la tabla anterior, en las condiciones ahí detalladas, no se contabilizarán como afectación al uso preferente del Concesionario.

### C.3 Excepciones a la afectación

C.3.1 Sin perjuicio de los demás casos previstos en este anexo, no se considerará como afectación al uso preferente:

C.3.1.1 El uso de las vías detalladas en el apartado B.1 en un tramo continuo menor o igual a ochocientos (800) metros.

C.3.1.2 El uso de vías o tramos de las vías detalladas en el apartado B.1 que resulten necesarias para acceder a una Estación de Intercambio Modal.

C.3.1.3 El uso de vías o tramos de las vías detalladas en el apartado B.1 para realizar Servicios Especiales requeridos por el Ministerio en los términos descritos en el Anexo 3 del contrato de concesión.

C.3.1.4 El uso de vías o tramos de las vías detalladas en el apartado B.1 para realizar Servicios de Apoyo requeridos por el Ministerio en los términos descritos en el Anexo 3 del contrato de concesión.

C.3.1.5 El uso de vías o tramos de las vías detalladas en el apartado B.1 para realizar Servicios Nocturnos.

C.3.1.6 Haber renunciado a su derecho de uso preferente, conforme se define en el apartado D.

C.3.2 Asimismo, al Concesionario o cualquier otro operador de transporte no se le reconocerá su derecho de uso preferente en las siguientes situaciones:

- C.3.2.1 Cuando se constate que un operador de transporte ha incurrido en un incumplimiento sistemático de los indicadores de desempeño de un servicio determinado. En este caso y para velar por el interés de los usuarios el Ministerio podrá disponer que otro operador realice un servicio de similar trazado. Las plazas-kilómetro comerciales requeridas para realizar este servicio, prestadas sobre las vías o tramos de las vías de uso preferente del operador que incurre en el incumplimiento sistemático, no se contabilizarán como afectación para los efectos de cálculo descritos en el apartado C.2. Para efectos de este punto, se entenderá como incumplimiento sistemático el incumplimiento grave de los indicadores ICF y/o ICR, a nivel de servicio, durante tres (3) meses consecutivos, en los términos descritos en el Anexo 6 del contrato de concesión.
- C.3.2.2 Cuando se constate que un operador de transporte, durante seis (6) meses consecutivos, registra niveles de incumplimiento que, de no mediar el límite máximo de descuento establecido en el Anexo 6 del contrato de concesión, hubieran dado lugar a descuentos iguales o superiores al 10% de los ingresos mensuales de acuerdo a lo indicado en el Anexo 6. En este caso y para velar por el interés de los usuarios, el Ministerio podrá disponer que otros operadores de transporte realicen servicios utilizando las vías o tramos de las vías de uso preferente del operador que incurre en dicho nivel de incumplimiento. Las respectivas plazas-kilómetro comerciales no se contabilizarán como afectación para los efectos de cálculo descritos en el apartado C.2.

#### **C.4 Acuerdos entre operadores de transporte**

El Concesionario podrá, previa aprobación del Ministerio, convenir con otros operadores de transporte que éstos utilicen vías sobre las que tiene el uso preferente, o utilizar el Concesionario vías sobre las que otro operador tiene el uso preferente.

Asimismo, el Concesionario podrá, previa aprobación del Ministerio, convenir con otros operadores la afectación recíproca de vías.

Ambas instancias de acuerdo podrán también ser solicitadas por el Ministerio.

En este caso, las plazas-kilómetro asociadas a dichos servicios no se considerarán para el cómputo de la afectación al uso preferente del Concesionario ni de los restantes operadores de transporte que suscriban el acuerdo.

#### **D. CONDICIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA AFECTACIÓN DEL USO PREFERENTE**

La afectación del uso preferente de las vías, tanto del Concesionario como de los otros operadores de transporte del Sistema, se ajustará a las condiciones y procedimientos descritos a continuación.

Para los efectos de este apartado D, se considera que el Concesionario ha renunciado a su derecho de uso preferente respecto de las vías asociadas a un servicio, si rehúsa una solicitud del Ministerio para prestar el servicio o no entrega respuesta oportuna en el marco de las instancias y los procedimientos descritos en el Anexo 3 de este contrato de concesión para la aprobación y modificación de los

Programas de Operación. Por su parte, se entiende que los restantes operadores de transporte renuncian a su derecho de uso preferente respecto de las vías asociadas a un servicio, si rehúsan o no responden en forma oportuna a un requerimiento del Ministerio de acuerdo a las instancias y los procedimientos previstos en sus respectivos contratos.

#### **D.1 Nuevos servicios**

De conformidad a lo dispuesto en el Anexo 3, tanto el Concesionario como el Ministerio podrán proponer la prestación de un nuevo servicio, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo indicado a continuación.

##### **D.1.1 Nuevo servicio que deba prestarse íntegramente en las vías entregadas para el uso preferente del Concesionario (apartado B.1)**

Si el nuevo servicio debe prestarse íntegramente en las vías entregadas en forma preferente al Concesionario, éste tendrá la primera opción para prestar el servicio. El procedimiento y oportunidad para hacer efectiva la primera opción, así como la contabilización de la afectación, se ajustará a las reglas que a continuación se indican y que distinguen según si quien solicita el nuevo servicio es el Ministerio o el propio Concesionario.

###### **D.1.1.1 El Ministerio solicita el nuevo servicio**

Si el Ministerio es quien solicita el nuevo servicio, deberá proponer su ejecución al Concesionario en las instancias de aprobación o modificación del Programa de Operación, conforme se establece en el Anexo 3 del contrato de concesión. Con todo, el nuevo servicio solicitado deberá sujetarse a lo prescrito en el apartado F.2 de dicho anexo.

Sólo si el Concesionario renuncia a su derecho de uso preferente o está afecto a alguna de las excepciones indicadas en el apartado C.3.2, el Ministerio podrá solicitar la prestación del servicio a cualquier otro operador de transporte del Sistema.

De haber otro interesado en prestar el servicio, las correspondientes plazas-kilómetro comerciales no se contabilizarán como afectación del derecho preferente del Concesionario para los efectos de cálculo descritos en el apartado C.2.

De no haber otro interesado en prestar el servicio, el Ministerio podrá disponer que el servicio sea prestado por el Concesionario.

###### **D.1.1.2 El Concesionario propone el nuevo servicio**

Si el Concesionario es quien propone el nuevo servicio, deberá presentar su propuesta al Ministerio en las instancias de aprobación o modificación del Programa de Operación, conforme se establece en el Anexo 3 del contrato de concesión. Una vez recibida la propuesta, el Ministerio evaluará su conveniencia y decidirá su implementación, de acuerdo a los procedimientos y criterios establecidos en el Anexo 3 del presente contrato de concesión.

Si el Ministerio determina que, para velar por una mejor calidad de servicio para los usuarios, la necesidad de transporte puede ser mejor cubierta a través de la modificación de un servicio existente, la afectación al uso preferente de las vías de otros operadores de transporte se ajustará a las condiciones y procedimientos descritos en el apartado D.2 si el servicio a

modificar fuere prestado por el Concesionario, o bien se calculará la afectación al uso preferente del Concesionario conforme a lo prescrito en el apartado C.2 si el servicio a modificar fuere prestado por otro operador de transporte.

#### **D.1.2 Nuevo servicio que no deba prestarse íntegramente en las vías entregadas para el uso preferente del Concesionario**

Si el nuevo servicio que se requiere no debe prestarse íntegramente en las vías entregadas en forma preferente al Concesionario, se llevará a cabo el siguiente procedimiento.

##### **D.1.2.1 El Ministerio solicita el nuevo servicio**

En caso que el trazado propuesto considere vías sobre las que distintos operadores de transporte tengan el uso preferente, el Ministerio solicitará la prestación del servicio en primera instancia al operador que tenga el derecho de uso preferente sobre el mayor número de kilómetros del trazado propuesto.

En caso que dicho operador renuncie a su derecho de uso preferente o esté afecto a alguna de las excepciones indicadas en el apartado C.3.2, y el Ministerio determine continuar con el proceso de consulta, éste solicitará la prestación del servicio al operador de transporte que tenga preferencia sobre el segundo mayor número de kilómetros del trazado propuesto, o al tercero mayor en caso que el segundo renuncie a su derecho de uso preferente o esté afecto a alguna de las excepciones indicadas en el apartado C.3.2, y así sucesivamente hasta llegar al último operador que tenga preferencia sobre alguna de las vías del trazado propuesto.

Si todos los operadores de transporte que tuvieren preferencia sobre algunas de las vías del trazado del nuevo servicio renuncian a su derecho de uso preferente, el Ministerio podrá solicitar la prestación del servicio a cualquier otro operador de transporte del Sistema.

De no haber interesados en prestar el servicio, el Ministerio podrá disponer que éste sea prestado por el operador que tenga el uso preferente sobre el mayor número de kilómetros del trazado propuesto.

En el caso de aquellos operadores de transporte que, teniendo preferencia sobre alguna de las vías definidas en el trazado y no habiendo renunciado a su derecho de uso preferente, no se les otorgue la prestación del servicio, las plazas-kilómetro comerciales del nuevo servicio se considerarán para el cálculo de la afectación descrito en el apartado C.2, en la proporción que corresponda, siempre que exista disponibilidad de afectación. De no haberla, el Ministerio procederá a consultar a los operadores de transporte en cuanto a la posibilidad de llegar a acuerdos en los términos descritos en el apartado C.4.

##### **D.1.2.2 El Concesionario propone el nuevo servicio**

Si el Concesionario es quien propone el nuevo servicio, deberá presentar su propuesta al Ministerio en las instancias de aprobación o modificación del Programa de Operación, conforme se establece en el Anexo 3 del contrato de concesión. Una vez recibida la propuesta, el Ministerio evaluará su conveniencia y decidirá su implementación, de acuerdo a los procedimientos y criterios establecidos en el Anexo 3 del presente contrato de concesión.

Si el Ministerio determina conveniente implementar el nuevo servicio, el Concesionario tendrá la primera opción de prestarlo sólo si es quien tiene el uso preferente sobre el mayor número de kilómetros del trazado propuesto. De no serlo, el Ministerio deberá solicitar la prestación del servicio en primera instancia a aquel operador que tenga el derecho de uso preferente sobre el mayor número de kilómetros del trazado propuesto, en segunda instancia –y sólo en caso que el primero renuncie a su derecho de uso preferente– al operador que tenga el segundo mayor número de kilómetros del trazado, y así sucesivamente hasta llegar al Concesionario.

Si el Concesionario no tiene derecho de uso preferente sobre las vías del trazado del nuevo servicio, sólo podrá prestar el servicio en caso que todos los operadores que sí tuvieren derecho de uso preferente sobre alguna vía del trazado hubieren renunciado a su derecho o estuviesen afectos a alguna de las excepciones indicadas en el apartado C.3.2.

Con todo, el Ministerio reconocerá eventuales acuerdos entre operadores en los términos descritos en el apartado C.4, que permitan al Concesionario prestar el servicio a pesar de no ser quien tiene el uso preferente del mayor número de kilómetros del trazado propuesto.

En cualquier caso, se contabilizará la afectación del uso preferente de todos los operadores que no presten el servicio y que tengan preferencia sobre las vías definidas en el trazado propuesto, para los efectos descritos en el apartado C.2, siempre y cuando exista disponibilidad de afectación y que dichos operadores no hubieran renunciado a su derecho de uso preferente o estén afectos a alguna de las excepciones indicadas en el apartado C.3.2. De no haber disponibilidad de afectación en el caso de algún operador, el Ministerio procederá a consultar en cuanto a la posibilidad de llegar a acuerdos en los términos descritos en el apartado C.4.

Si el Ministerio determina que, para velar por una mejor calidad de servicio para los usuarios, la necesidad de transporte puede ser mejor cubierta a través de la modificación de un servicio existente, la afectación al uso preferente de las vías de otros operadores de transporte se ajustará a las condiciones y procedimientos descritos en el apartado D.2 si el servicio a modificar fuere prestado por el Concesionario, o bien se calculará la afectación al uso preferente del Concesionario conforme a lo prescrito en el apartado C.2 si el servicio a modificar fuere prestado por otro operador de transporte.

## **D.2 Modificación del trazado de un servicio existente prestado por el Concesionario**

De conformidad a lo dispuesto en el Anexo 3, tanto el Concesionario como el Ministerio podrán proponer la modificación del trazado de uno de sus servicios, con el fin de cubrir una necesidad específica de transporte.

Por tratarse de una modificación a un servicio existente prestado por el Concesionario, éste tendrá la primera opción para cubrir la necesidad de transporte en el trazado de la modificación.

### **D.2.1 El Ministerio solicita la modificación de servicio**

Si el Ministerio es quien solicita la modificación del servicio, deberá proponer su ejecución al Concesionario en las instancias de aprobación o modificación del Programa de Operación, conforme se establece en el Anexo 3 del contrato de concesión.



En el evento que el Concesionario renuncie a su uso preferente en relación a esta modificación o está afecto a alguna de las excepciones indicadas en el apartado C.3.2, el Ministerio podrá solicitar la cobertura del tramo correspondiente a la modificación a cualquier otro operador de transporte del Sistema. De haber otro interesado en prestar el servicio en el tramo correspondiente a la modificación, las respectivas plazas-kilómetro de afectación al uso preferente del Concesionario no se contabilizarán para los efectos descritos en el apartado C.2.

De no haber otro interesado en realizar el servicio, el Ministerio podrá disponer que el servicio sea prestado por el Concesionario.

#### D.2.2 El Concesionario propone la modificación

Si el Concesionario es quien propone la modificación de servicio, deberá presentar su propuesta al Ministerio en las instancias de aprobación o modificación del Programa de Operación, conforme se establece en el Anexo 3 del contrato de concesión. Una vez recibida la propuesta, el Ministerio evaluará su conveniencia y decidirá su implementación, de acuerdo a los procedimientos y criterios establecidos en el Anexo 3 del presente contrato de concesión.

En caso que el Ministerio, para velar por una mejor calidad de servicio para los usuarios, decidiese que el tramo que comprende la modificación del trazado sea cubierto a través de un servicio prestado por otro operador de transporte, esto se considerará una afectación al derecho de uso preferente del Concesionario, por lo que las correspondientes plazas-kilómetro se contabilizarán para los efectos indicados en el apartado C.2.

En cualquier caso, el Ministerio revisará la disponibilidad de plazas-kilómetro de afectación de todos aquellos operadores de transporte que tienen la preferencia en el uso de las vías definidas para la modificación del servicio.

De haber disponibilidad de afectación en los términos expuestos en el apartado C.2, el Ministerio podrá disponer la realización de dicha modificación, para lo cual se contabilizará la afectación y se dará aviso por escrito de la nueva situación a todos los operadores de transporte cuyo derecho de uso preferente se vea afectado.

De no haber disponibilidad de afectación en todo o parte del tramo a modificar, el Ministerio procederá a consultar a aquellos operadores de transporte que, teniendo derecho preferente sobre las vías del tramo a modificar no tengan reserva de afectación disponible, sobre la posibilidad de llegar acuerdo en los términos descritos en el apartado C.4. De llegarse a acuerdo, el Ministerio podrá disponer la realización de la modificación de trazado, y en ese caso la afectación para los efectos descritos en el apartado C.2 no se contabilizará respecto de dichos operadores de transporte, sino sólo respecto de los operadores de transporte que tuvieran disponibilidad de afectación, si los hubiere.

Asimismo, el Concesionario podrá acreditar ante el Ministerio que existe un acuerdo entre operadores de transporte en los términos descritos en el apartado C.4. En este caso, el Ministerio podrá disponer la realización de la modificación de trazado, sin que la afectación sea contabilizada para los efectos descritos en el apartado C.2 respecto de ninguno de los operadores de transporte que hubieren suscrito dicho acuerdo.

### **D.3 Otras modificaciones a servicios existentes prestados por el Concesionario**

En caso de ser necesaria una modificación en el número de plazas-kilómetro de un servicio prestado por el Concesionario, cuyo trazado contiene vías sobre las cuales éste no tiene el uso preferente, el Ministerio revisará la disponibilidad de plazas-kilómetro de afectación de aquellos operadores de transporte que tienen la preferencia en el uso de las vías definidas en la modificación del servicio.

De haber disponibilidad de afectación en los términos expuestos en el apartado C.2, el Ministerio podrá disponer la realización de dicha modificación, para lo cual se contabilizará la afectación y se dará aviso por escrito de la nueva situación a todos los operadores cuyo derecho de uso preferente se vea afectado.

De no haber disponibilidad de afectación en todo o parte del tramo a modificar, el Ministerio procederá a consultar a aquellos operadores de transporte que, teniendo derecho preferente sobre las vías del tramo a modificar no tengan reserva de afectación disponible, sobre la posibilidad de llegar a acuerdo en los términos descritos en el apartado C.4. De llegarse a acuerdo, el Ministerio podrá disponer la realización de la modificación de trazado, y en ese caso la afectación para los efectos descritos en el apartado C.2 no se contabilizará respecto de dichos operadores de transporte, sino sólo respecto de los operadores de transporte que tuvieren disponibilidad de afectación, si los hubiere.

Asimismo, el Concesionario podrá acreditar ante el Ministerio que existe un acuerdo entre operadores de transporte en los términos descritos en el apartado C.4. En este caso, el Ministerio podrá disponer la realización de la modificación de trazado, sin que la afectación sea contabilizada para los efectos descritos en el apartado C.2 respecto de ninguno de los operadores de transporte que hubieren suscrito dicho acuerdo.

Por el contrario, en caso de ser necesaria una reducción en el número de plazas-kilómetro de un servicio prestado por el Concesionario, cuyo trazado contiene vías sobre las cuales éste no tiene el uso preferente, el Ministerio corregirá y reducirá las plazas-kilómetro de afectación de aquellos operadores que tienen la preferencia en el uso de las vías definidas en la modificación del servicio.

### **D.4 Eliminación de servicios**

En caso de que un servicio sea eliminado, las correspondientes plazas-kilómetro se restituirán a la Reserva de afectación al uso preferente de todos aquellos operadores de transporte que se hubieren visto afectados, para los efectos descritos en el apartado C.2.

## **E. AFECTACIÓN DE OTRAS CONCESIONES**

El Concesionario podrá expandir sus servicios y, en consecuencia, afectar las vías definidas para uso preferente de otros operadores de transporte en los casos, oportunidad y condiciones que se describen en el apartado D.

#### **F. DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO**

Sin perjuicio de las atribuciones para realizar ajustes y modificaciones previstas en los apartados anteriores, y con el objeto de asegurar la continuidad y calidad de los servicios de transporte, este Anexo podrá modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las partes, sujeto a la condición que se modifiquen, en las mismas condiciones, los contratos correspondientes a los restantes operadores de transporte del Sistema.

#### **G. REGULACIÓN TRANSITORIA DEL USO NO PREFERENTE**

Mientras las vías ubicadas al interior del área regulada no se encuentren entregadas en concesión bajo la modalidad de uso preferente a algún operador de transporte, se respetarán las condiciones de exclusividad de las vías o tramos de vías de acuerdo a los respectivos contratos vigentes, y en dichos casos estas vías o tramos de vías no estarán disponibles para el uso no preferente establecido en el apartado B.2.

---

## ANEXO 2 DE LOS SERVICIOS

### A. INTRODUCCIÓN

De conformidad al contrato de concesión, el Concesionario se obliga a prestar todos los servicios de transporte público de pasajeros establecidos en el presente anexo.

Bajo ninguna circunstancia y en ningún caso, los buses de la flota del Concesionario podrán prestar un servicio distinto, sea público o privado, a los contemplados en el presente anexo, salvo autorización o requerimiento expreso y por escrito del Ministerio.

### B. LISTADO DE LOS SERVICIOS QUE DEBERÁ OPERAR EL CONCESIONARIO

En el marco del presente contrato y de la definición de las vías entregadas al Concesionario en los términos previstos en el Anexo 1, el Concesionario deberá prestar los servicios de transporte público que se detallan en la Tabla 1.

**Tabla 1**  
**Descripción de los servicios**

N° Servicio Usuario	Nombre Servicio	Incluye Servicios Nocturnos
C01	(M) FRANCISCO BILBAO - CERRO 18	
C01c	(M) ESCUELA MILITAR - CERRO 18	no
C02	SAN CARLOS DE APOQUINDO - (M) ESCUELA MILITAR	no
C02c	SAN CARLOS DE APOQUINDO - (M) LOS DOMINICOS	si
C03	ROTONDA PEREZ ZUKJOVIC - VITAL APOQUINDO	no
C04	VITAL APOQUINDO - (M) MANUEL MONTT	no
C05	LA ERMITA - (M) FRANCISCO BILBAO	no
C06	VITAL APOQUINDO - (M) TOBALABA	no
C07	LA PIRAMIDE - (M) FRANCISCO BILBAO	si
C08	CAMINO REAL - CANTAGALLO	no
C09	LA DEHESA - VITAL APOQUINDO	no
C10e	(M) TOBALABA - CAMINO JUAN PABLO II	no
C11	(M) ESCUELA MILITAR - TABANCURA	no
C11c	(M) MANQUEHUE - TABANCURA	no
C12	CAMINO JUAN PABLO II - CANTAGALLO	no
C13	CANTAGALLO - LA LAGUNA	no
C14	(M) ESCUELA MILITAR - LOS TRAPENSES	no
C15	(M) ESCUELA MILITAR - ESTORIL	no
C16	VITAL APOQUINDO - EL HUINGANAL	no
C17	CERRO 18 - LOS TRAPENSES	no
C18	(M) ESCUELA MILITAR - CIUDAD EMPRESARIAL	no
C19	BERNARDO LARRAIN COTAPOS - CANTAGALLO	no
C20	(M) ESCUELA MILITAR - PARQUE ARAUCO	no
C21	MALL PASEO LOS TRAPENSES - CANTAGALLO	no
C22	(M) ESCUELA MILITAR - ROTONDA LO CURRO	si
		no

N° Servicio Usuario	Nombre Servicio	Incluye Servicios Nocturnos
C23	LO ERMITA - LO BARNECHEA	
B01	EL SALTO - HUAMACHUCO	no
B02	CAMINO PUNTA MOCHA - ESTACIÓN MAPOCHO	no
B03	POB. SANTA EMILIA - (M) CERRO BLANCO	si
B04	EL CORTIJO - MAPOCHO	si
B04 V	EL CORTIJO - HOSPITALES	no
B05	BARRIO SAN IGNACIO - CIUDAD EMPRESARIAL	no
B06	(M) ZAPADORES - SANTA LAURA	no
B07	SANTA LUISA - PARQUE INDUSTRIAL	si
B08	LO MARCOLETA - MALL PLAZA NORTE	no
B09	MIRAFLORES - HOSPITAL FELIX BULNES	no
B09c	MIRAFLORES - PLAZA RENCA	no
B10	VILLA LOS LIBERTADORES - HOSPITALES	no
B11	EL SALTO - LO MARCOLETA	no
B12	(M) ZAPADORES - LO MARCOLETA	no
B13	(M) VESPUCIO NORTE - LO MARCOLETA	no
B14	EL SALTO - MAPOCHO	si
B15	AV. ARZOBISPO VALDIVIESO - MAPOCHO	no
B16	EL CARMEN - (M) VESPUCIO NORTE	no
B17	HUAMACHUCO - AV. ARZOBISPO VALDIVIESO	no
B18	VILLA PUCARA - (M) VESPUCIO NORTE	no
B19	HUECHURABA - CAMINO PUNTA MOCHA	no
B20	POB. MIRAFLORES - MAPOCHO	no
B21	PLAZA CHACABUCO - LO MARCOLETA	si
B22	LOS TURISTAS - URMENETA	no
B23	REINA MARÍA - MAPOCHO	no
B24	HUAMACHUCO - MAPOCHO	no
B25	(M) VESPUCIO NORTE - (M) CERRO BLANCO	no
B26	EL CORTIJO - (M) ESTACION CENTRAL	no
B27	(M) VESPUCIO NORTE - MAPOCHO	no
B28	HUAMACHUCO - (M) QUINTA NORMAL	si

(M): Estación de Metro

El detalle de la operación de estos servicios se encuentra establecido en el Programa de Operación Inicial del contrato de concesión, establecido en el apartado O del Anexo 3 del presente contrato.

### C. PUESTA EN MARCHA DE LOS SERVICIOS

El Concesionario deberá poner en marcha los servicios en las fechas que se estipulan en la Tabla 2.

**Tabla 2**  
**Calendario de puesta en marcha de los servicios**

N° Servicio Usuario	Fecha de puesta en marcha
Todos los servicios individualizados en la Tabla 1.	Al inicio de la vigencia del contrato de concesión.

La fecha de puesta en marcha de los servicios sólo podrá postergarse mediante resolución fundada del Ministerio notificada al Concesionario con la debida anticipación a la fecha prevista originalmente para su puesta en marcha, sin que esta postergación implique compensación alguna para el Concesionario.

El cumplimiento íntegro y oportuno de la puesta en marcha de los servicios de transporte será de exclusiva responsabilidad del Concesionario, y su incumplimiento total o parcial podrá dar lugar al cobro de las multas previstas en el Anexo 7 del contrato de concesión, sin que pueda en caso alguno justificar su inobservancia en la responsabilidad o falta de terceras personas, salvo situaciones debidamente justificadas de caso fortuito o fuerza mayor, que serán calificadas por el Ministerio.

---

## ANEXO 3 DE LOS PROGRAMAS DE OPERACIÓN

### A. INTRODUCCIÓN

El Programa de Operación, en adelante también PO, es el instrumento que define y regula las condiciones y características de los servicios de transporte que el Concesionario debe prestar en el marco de este contrato de concesión.

Los servicios están caracterizados por una serie de aspectos como la identificación del código y nombre, y otros relativos a la prestación del servicio, a saber: detalle de los trazados, frecuencias, capacidades de transporte, horarios de salida de buses, distancias y velocidades de los servicios, secuencia de paradas, salidas extraordinarias, entre otros.

Sobre la base del Programa de Operación se medirá el grado de cumplimiento del contrato en materia operacional. En consecuencia, la prestación de los servicios del Concesionario debe ajustarse al PO definido conforme a este anexo.

La elaboración, aprobación y modificación de los PO, así como el procedimiento y criterios de evaluación para el cambio de los parámetros que lo definen, se encuentran detallados en el presente documento.

### B. DEFINICIONES

Sin perjuicio de las definiciones contenidas en el punto 1.1 de la Cláusula 1 del contrato de concesión y/o en alguno de sus anexos, las palabras que a continuación se indican tendrán el significado que para cada caso se determina, independientemente de su uso en singular o en plural, en género masculino o femenino, en mayúsculas o minúsculas, o en las formas y funciones gramaticales en que sean empleadas para la adecuada redacción, comprensión e interpretación de este contrato de concesión.

- B.1 **Cabezal o cabecera:** lugar geográfico de inicio o término del trazado de un servicio, que se puede utilizar para realizar la regulación de la frecuencia del servicio.
- B.2 **Servicio-sentido:** Servicio definido en el Programa de Operación, considerado en un solo sentido de circulación, esto es, desde el cabezal de inicio al cabezal de término.
- B.3 **Servicio o servicio-sentido completo:** Servicio o servicio-sentido que se efectuó completamente de acuerdo al recorrido o trazado y las demás condiciones dispuestas en el Programa de Operación.
- B.4 Servicios clasificados según su ocurrencia.
  - B.4.1 **Servicios habituales:** todos aquellos servicios que se encuentran definidos en el Programa de Operación y se prestan regularmente.

- B.4.2 **Servicios no habituales:** todos aquellos servicios que no se prestan regularmente, tales como Servicios Especiales, de Apoyo e Inyecciones, de acuerdo a lo dispuesto en el apartado F.6 del presente anexo.
- B.5 Servicios clasificados según el horario de operación.
  - B.5.1 **Servicios diurnos:** todos aquellos servicios habituales que se prestan durante los horarios definidos como diurnos en el Programa de Operación.
  - B.5.2 **Servicios nocturnos:** aquellos servicios definidos en el Programa de Operación que se prestan regularmente en horarios identificados como nocturnos. Estos servicios pueden ser un subconjunto de los servicios habituales, u otros definidos para este objetivo específico.
- B.6 Servicios clasificados según las características de la operación
  - B.6.1 **Servicio Expreso:** Servicio contemplado en el Programa de Operación, que considera variaciones con respecto a otro servicio también contenido en el Programa de Operación, ya sea porque transita por vías concesionadas (es decir, vías entregadas en concesión de conformidad a lo dispuesto en el Decreto Supremo N°900, de 1996, del Ministerio de Obras Públicas) y/o porque no se detiene en todas las paradas. También comprende cualquier servicio que, sin constituir una variación de otro servicio, en su trazado contempla el uso de vías concesionadas.
  - B.6.2 **Servicio Corto o Bucle:** Servicio contemplado en el Programa de Operación, que se presta sobre un subconjunto del trazado de otro servicio también contenido en el Programa de Operación, creado con el objeto de optimizar la frecuencia y capacidad de transporte en una sección de la ruta.

## C. ELEMENTOS BÁSICOS DE UN PROGRAMA DE OPERACIÓN

### C.1 Horarios de operación: unidad básica y definición de períodos

El PO deberá considerar un esquema diario para cada uno de los servicios que opere y estructurarse en torno a una unidad mínima básica de tiempo: la media hora, entendida ésta como un lapso de 30 minutos.

A su turno, la unidad básica de tiempo podrá agruparse en períodos. La definición inicial de estos períodos se presenta en la Tabla 1, sin perjuicio que, de común acuerdo, las partes puedan establecer una agrupación diferente, cuando ella sea necesaria con el objeto de ajustar la oferta de servicios a las demandas específicas de cada período o tipo de día, lo que deberá ser informado al Concesionario a lo menos treinta (30) días antes de la fecha de presentación del siguiente Programa de Operación.



**Tabla 1**  
**Definición de períodos**

<b>Tipo de Día</b>	<b>Definición Período</b>	<b>Hora Inicio</b>	<b>Hora Término</b>	<b>Horas Período</b>
Laboral	Pre Nocturno Madrugada	0:00	0:59	1
Laboral	Nocturno	1:00	5:29	4,5
Laboral	Transición Nocturno	5:30	6:29	1
Laboral	Punta Mañana	6:30	8:29	2
Laboral	Transición Punta Mañana	8:30	9:29	1
Laboral	Fuera de Punta Mañana	9:30	12:29	3
Laboral	Punta Mediodía	12:30	13:59	1,5
Laboral	Fuera de Punta Tarde	14:00	17:29	3,5
Laboral	Punta Tarde	17:30	20:29	3
Laboral	Transición Punta Tarde	20:30	21:29	1
Laboral	Fuera de Punta Nocturno	21:30	22:59	1,5
Laboral	Pre Nocturno Noche	23:00	23:59	1
<b>Tipo de Día</b>	<b>Definición Período</b>	<b>Hora Inicio</b>	<b>Hora Término</b>	<b>Horas Período</b>
Sábado	Pre Nocturno Madrugada Sábado	0:00	0:59	1
Sábado	Nocturno Sábado	1:00	5:29	4,5
Sábado	Transición Sábado Mañana	5:30	6:29	1
Sábado	Punta Mañana Sábado	6:30	10:59	4,5
Sábado	Mañana Sábado	11:00	13:29	2,5
Sábado	Punta Mediodía Sábado	13:30	17:29	4
Sábado	Tarde Sábado	17:30	20:29	3
Sábado	Transición Sábado Nocturno	20:30	22:59	2,5
Sábado	Pre Nocturno Noche Sábado	23:00	23:59	1
<b>Tipo de Día</b>	<b>Definición Período</b>	<b>Hora Inicio</b>	<b>Hora Término</b>	<b>Horas Período</b>
Domingo	Pre Nocturno Madrugada Domingo	0:00	0:59	1
Domingo	Nocturno Domingo	1:00	5:29	4,5
Domingo	Transición Domingo Mañana	5:30	9:29	4
Domingo	Mañana Domingo	9:30	13:29	4
Domingo	Mediodía Domingo	13:30	17:29	4
Domingo	Tarde Domingo	17:30	20:59	3,5
Domingo	Transición Domingo Nocturno	21:00	22:59	2
Domingo	Pre Nocturno Noche Domingo	23:00	23:59	1

## C.2 Tipos de Día

Se distinguirán cuatro tipos de día básicos en la formulación del Programa de Operación:

- i) Días Laborales: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, salvo que correspondan a días festivos.

- ii) Días Sábado
- iii) Días Domingo
- iv) Días Especiales: aquellos días que, dada la singularidad de la estructura de demanda, requieren de un tratamiento diferente al contemplado para los días laborales, sábados y domingos. En estos casos, la definición de la oferta requerida deberá estar basada en información histórica de la demanda, si ésta estuviese disponible, a fin de ajustar apropiadamente la oferta a las características específicas de dichos días.

En caso que los días Laborales correspondan a un día festivo, se asumirá por defecto para ese día el Programa de Operación definido para un día Domingo.

No obstante lo anterior y con el objeto de ajustar la oferta de servicios a la demanda específica de ciertos días en particular, el Ministerio a través de la Coordinación Transantiago podrá, de oficio o a solicitud del Concesionario:

- a) Para un Día Festivo, en forma excepcional y por razones fundadas, disponer la aplicación del Programa de Operación definido para un día Laboral o Sábado, o definirlo como Día Especial y elaborar un Programa de Operación específico, lo que deberá ser informado al Concesionario con la debida antelación, e implementado por éste en la oportunidad correspondiente. Estos ajustes no se someterán al procedimiento descrito en el apartado F de este Anexo.
- b) Establecer la necesidad de diferenciar los días laborales en sub-categorías, de modo que el Programa de Operación disponga de características operacionales diferentes entre días laborales de una misma semana, lo que deberá ser informado al Concesionario a lo menos treinta (30) días antes de la fecha de presentación del siguiente Programa de Operación.

### **C.3 Temporadas**

El PO deberá elaborarse en función de las siguientes temporadas de prestación de los servicios:

#### **C.3.1 Temporada Normal**

La temporada normal corresponde al período entre los meses de marzo y diciembre, ambos inclusive.

No obstante lo anterior, existen épocas, fechas o festividades durante la temporada normal que influyen en el comportamiento de la demanda, y que son conocidos anticipadamente y predecibles, por lo que deben ser incorporados dentro de la planificación habitual del PO. Entre estos acontecimientos se encuentran, por ejemplo:

- Inicio de año escolar e ingreso a clases de universitarios.
- Semana Santa.
- Vacaciones escolares/universitarias de invierno.
- Fiestas Patrias.
- Navidad y Fin de año.
- Días con probable desorden público (11 de Septiembre, 1 de Mayo, 29 de Marzo, entre otros).

Los cambios en la operación por concepto de estos acontecimientos se considerarán parte

integrante de los PO de temporada normal, y su planificación deberá estar basada en información histórica de la demanda, si ésta estuviese disponible, con el fin de ajustar apropiadamente la oferta a las características específicas de dichos días.

### **C.3.2 Temporada Estival**

El período estival comprende los meses de enero y febrero. Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio podrá variar las fechas del inicio y término de la Temporada Estival por razones fundadas, lo que será definido en el proceso de presentación y aprobación del Programa de Operación correspondiente.

En la temporada estival se podrá reducir la oferta de transporte, sobre la base de información de demanda histórica que se encuentre disponible, y en función del porcentaje de reducción de esta demanda respecto a la demanda de temporada normal. Sin embargo, se deberá considerar que la frecuencia de operación de cada servicio deberá ser de al menos 5 vehículos por hora, salvo (i) en los casos en los que expresamente se haya autorizado la operación con una frecuencia menor en el Programa de Operación de la temporada normal precedente, o (ii) en aquellos casos en que el Ministerio, a través del Administrador del Contrato, lo disponga de oficio o a solicitud del Concesionario. En este último caso y para resolver la procedencia de la solicitud, el Ministerio considerará especialmente los antecedentes de demanda histórica disponibles y los niveles de cumplimiento de frecuencia y regularidad del Concesionario.

Asimismo, es preciso que el PO distinga para la temporada estival al menos dos sub-temporadas que recojan posibles variaciones en la demanda de los servicios de transporte: la primera en que la demanda cae moderadamente (durante el mes de enero) y otra donde tal caída es más notoria (febrero), que ameritarán la generación de al menos dos sub-programas distintos que reconozcan este hecho.

## **D. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE OPERACIÓN**

### **D.1 Componentes**

El Programa de Operación (PO) podrá tener tres componentes:

- D.1.1 Un componente base denominado **Programa de Operación Básico (POB)**, que considera el número de buses, plazas, y la cantidad de kilómetros comerciales (y eventualmente no comerciales) indispensables para la prestación de los servicios habituales de transporte requeridos para asegurar la calidad y continuidad del servicio. Este componente siempre estará recogido en el PO.
- D.1.2 Un primer componente adicional, denominado **Programa de Operación Integrado (POI)**, que comprende los nuevos recorridos o ampliaciones de recorridos propuestos por el Concesionario, que no son indispensables para la prestación de los servicios de transporte requeridos por el Ministerio, por lo cual los kilómetros asociados no son comerciales, no estarán sujetos a pago ni se considerarán para los ajustes del pago. Este componente sólo existirá en la medida en que el Concesionario lo solicite y el Ministerio lo apruebe. Al incorporar este componente, el Concesionario deberá tener en consideración que no podrá solicitar posteriormente la eliminación de estos

recorridos adicionales, salvo casos en que existan razones fundadas. El Ministerio resolverá la procedencia de acceder a dicha solicitud, considerando el mérito de las razones expuestas y el impacto social que la eliminación de dicho servicio representaría.

- D.1.3 Un segundo componente adicional, denominado **Programa de Operación Especial (POE)**, que comprende los servicios no habituales que el Ministerio requiera de acuerdo a lo expuesto en el apartado F.6 del presente anexo. Los kilómetros asociados a los servicios ahí definidos serán considerados kilómetros comerciales, exceptuando aquellos kilómetros correspondientes a retornos no comerciales o trayectos de posicionamiento.

Asimismo, en el POE el Concesionario podrá proponer Servicios Especiales y de Apoyo estandarizados para atender requerimientos conocidos y recurrentes, como las salidas de los estadios tras partidos de fútbol de alta convocatoria, entre otros.

Estos componentes (POB, POI, POE) configuran un solo PO que será propuesto por el Concesionario y sancionado por el Ministerio.

Por razones de interés público y bien común, el Ministerio podrá alterar el POB según los procedimientos descritos en el apartado F de este Anexo.

La medición del cumplimiento de la operación se efectuará sobre el PO vigente considerando sus componentes POB, POI y POE.

## **D.2 Contenido**

Los Programas de Operación constan de una serie de secciones donde se especifican los aspectos estructurantes de la planificación de los servicios. El contenido general de estas secciones o "Anexos-PO" se detalla a continuación.

### **D.2.1 Anexo-PO N°1: Servicios**

El anexo-PO "Servicios" contendrá la descripción de los servicios (existentes y eliminados) de la Unidad de Negocio, para lo cual deberá recoger aspectos tales como el código del servicio, el nombre, antecedentes administrativos relevantes, el detalle de los horarios de operación y disponibilidad de facilidades para discapacitados.

### **D.2.2 Anexo-PO N°2: Trazados**

El anexo-PO "Trazados" describirá para cada servicio de la Unidad de Negocio, los puntos de inicio (ida y regreso), el trazado (calle a calle) de ida y de regreso a nivel de comuna, y el detalle del texto a desplegar en los letreros de cortesía para la ida y el regreso.

Respecto de los trazados de los distintos servicios, se requiere que el Programa de Operación considere las variantes de los mismos (ferias, reversibilidades u otros), pues éstas resultan en longitudes de recorrido distintas. Esta variación en los kilómetros de trazado será reconocida para efectos del pago previsto en la Cláusula 5 del contrato de concesión, y en los términos ahí establecidos.

### **D.2.3 Anexo-PO N°3: Horarios de Salida de Buses**

Este anexo-PO contiene un conjunto de fichas que describen, para cada servicio-sentido de la Unidad de Negocio, los horarios de salida, tipo de bus y su capacidad de transporte para cada una de las expediciones, en cada período y tipo de día.

### **D.2.4 Anexo-PO N°4: Variables de Operación de los Servicios**

En este anexo-PO se definirán al menos las variables de velocidad y distancias por servicio-sentido, para cada media hora, por tipo de día. El Concesionario podrá utilizar las velocidades informadas por la Coordinación Transantiago, o hacer uso de datos propios. En este último caso, la estimación de las velocidades deberá basarse en una metodología equivalente a la que utiliza la Coordinación Transantiago u otra que se establezca de común acuerdo entre las partes.

### **D.2.5 Anexo-PO N°5: Secuencias de Paradas**

En este anexo-PO se deberá determinar las paradas de cada uno de los servicios-sentido ordenadas secuencialmente, indicando en detalle la ubicación de cada una (calle, intersección, coordenadas geográficas, código de la parada, entre otras).

### **D.2.6 Anexo-PO N°6: Horarios de Pasada por Puntos Intermedios**

En este anexo-PO se definirán los horarios de pasada de servicios-sentidos en puntos intermedios del trazado, para efectos de medición de puntualidad en aquellos servicios en que se informe al usuario los itinerarios de paso. Estos puntos intermedios serán definidos de común acuerdo entre las partes.

### **D.2.7 Anexo-PO N°7: Uso de Infraestructura Tarifcada**

En este anexo-PO se deberá detallar, para aquellos servicios que corresponda, el uso de infraestructura por la cual el Concesionario deba efectuar un pago. Se deberá especificar el paso por peajes para cada servicio que utilice tramos en vías tarifcadas, y los horarios estimados de paso por dichos peajes con el fin de asociarle la tarifa correspondiente. Asimismo, debe indicarse el uso de Estaciones de Intercambio Modal concesionadas.

En este anexo-PO el Concesionario podrá incorporar también, en forma opcional y a modo meramente informativo, la circulación por vías tarifcadas correspondiente a buses en trazados no comerciales, debido a posicionamiento o retornos en vacío, aunque en estos casos el paso por peajes no dará lugar a pagos al Concesionario, salvo que el Ministerio hubiera instruido al Concesionario a utilizar dichas vías para una mejor utilización de la flota.

Asimismo, en este anexo-PO el Concesionario deberá incorporar, a modo informativo, el uso de cualquier otra infraestructura privada a la que se acceda pagando una tarifa por su uso, aunque en estos casos dicho uso quedará a discreción del Concesionario y no dará lugar a pagos, salvo que el Ministerio hubiera instruido al Concesionario a utilizar dicha infraestructura.

El Ministerio podrá, por razones fundadas, modificar la forma de, y la nómina de variables a especificar en, cada uno de los anexos de este literal, así como agregar y/o eliminar anexos-PO si lo estima necesario. Estas modificaciones se notificarán por oficio a lo menos treinta (30) días antes de la fecha de presentación del siguiente Programa de Operación.

## **E. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE OPERACIÓN**

El Concesionario deberá elaborar su Programa de Operación en función de la demanda real del Sistema, del nivel de servicio que el Ministerio determine para el mismo de acuerdo a los estándares de calidad deseados, según la Flota Operativa Base inscrita y el rango de ocupación de los vehículos, entre otros factores de planificación.

### **E.1 Estándar de calidad en la prestación de los servicios**

La necesidad de transporte de la ciudad no solo se satisface con una adecuada cobertura, sino que además debe responder a una serie de elementos que en su conjunto representan el estándar de calidad deseado.

El Concesionario debe considerar que el Sistema está orientado a transportar personas; en consecuencia, las obligaciones que asumirá se enfocan hacia la entrega de un servicio de transporte eficiente, seguro y de calidad para los usuarios. Para ello, se deberán considerar como aspectos relevantes de la calidad las siguientes directrices generales, las que constituirán metas a lograr en el mediano plazo:

- i) **Cobertura:** propender a que los usuarios dispongan de algún servicio de transporte público (buses y/o metro) a un máximo de 750 metros de distancia.
- ii) **Tiempos de espera (frecuencias mínimas):** propender a que los usuarios no esperen más de 12 minutos durante la mayor parte del día. Esto implicará ofrecer servicios con frecuencias de al menos 5 buses por hora en los períodos de mayor demanda. Asimismo, en aquellos servicios en que se definan frecuencias menores, se propenderá a la publicación de horarios de paso en la medida que sea factible, con el fin de informar adecuadamente al usuario y reducir los tiempos de espera.
- iii) **Tasa de ocupación o hacinamiento en los buses:** propender a que cualquier servicio-sentido, en su tramo más cargado, no sobrepase el 90% en su relación demanda/oferta. Esto se resguardará a través de un adecuado diseño de los Programas de Operación –que considere márgenes de holgura a través de un diseño al 85% en la relación demanda/oferta– y a la supervisión en terreno del desempeño de los servicios.

Estas directrices constituyen el estándar de calidad a considerar para la elaboración del segundo Programa de Operación. Con todo, el Ministerio podrá, en ejercicio de sus facultades y en cumplimiento de su fin, modificar, incorporar, suprimir o reemplazar uno o más de los estándares de calidad antes individualizados; en caso que así ocurra, el Ministerio, a través de la Coordinación Transantiago, informará al Concesionario las directrices bajo las cuales deberá elaborar el siguiente Programa de Operación a lo menos treinta (30) días antes de la fecha de su presentación establecida en el apartado E.2 i).

### **E.2 Proceso de presentación y aceptación del Programa de Operación**

El Concesionario elaborará semestralmente un Programa de Operación, según el siguiente procedimiento:

- i) El Concesionario enviará al Ministerio la propuesta de Programa de Operación de los servicios del semestre siguiente. Esta propuesta será enviada a más tardar **noventa (90) días** previos al

inicio de la operación del semestre siguiente, teniendo como referencia el Programa de Operación vigente, con las eventuales innovaciones o cambios de formatos de los Anexos PO dispuestos por el Ministerio. Las propuestas de PO serán publicadas en la página web de la Coordinación Transantiago a más tardar tres (3) días hábiles después de su recepción.

Dada la relevancia que reviste para la operación de los servicios, la presentación de la propuesta de Programa de Operación por parte del Concesionario será de carácter obligatorio, y su no cumplimiento dará lugar a las sanciones establecidas en el Anexo 7 del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el Concesionario no presentase su propuesta de Programa de Operación en la fecha antes indicada, el Ministerio considerará como propuesta el Programa de Operación vigente a la fecha en que correspondía la presentación.

- ii) El Ministerio, a través de la Coordinación Transantiago, analizará la propuesta de Programa de Operación de acuerdo a los criterios de evaluación mencionados en el apartado I, y podrá emitir observaciones al Programa de Operación propuesto a más tardar **setenta (70) días** antes del inicio de la operación del semestre siguiente. De haber observaciones, éstas serán publicadas en la página web de la Coordinación Transantiago a más tardar tres (3) días hábiles después de su envío. Estas observaciones podrían incluir comentarios recibidos del resto de los Concesionarios de uso de vías, de Metro u otros organismos.

Si el Ministerio no emitiese observaciones dentro del plazo estipulado, el Programa de Operación se entenderá como aceptado.

- iii) En caso que el Ministerio hubiere presentado observaciones a la propuesta de Programa de Operación, el Concesionario deberá analizarlas y realizar una nueva presentación a más tardar **cincuenta (50) días** antes del inicio de la operación del semestre siguiente.

Si el Concesionario no realizare una nueva presentación dentro del plazo estipulado, este hecho dará lugar a las sanciones establecidas en el Anexo 7 del presente contrato, sin perjuicio de que el Programa de Operación con las observaciones del Ministerio se entenderá aceptado por el Concesionario.

- iv) El Ministerio, a través de la Coordinación Transantiago, sancionará el Programa de Operación definitivo, lo cual será informado al Concesionario mediante comunicación escrita a más tardar **treinta (30) días** antes del inicio de la operación del próximo semestre. En caso de que el Ministerio y el Concesionario no lleguen a acuerdo en la definición de algún servicio, el servicio en cuestión –de existir– mantendría sus condiciones de operación del Programa de Operación vigente hasta que se logre un acuerdo. En caso que se tratase de un servicio nuevo, no se procedería con su implementación hasta lograr acuerdo entre las partes.

- v) A más tardar **veinticinco (25) días** antes del inicio de la operación del próximo semestre, el Ministerio hará público todos los Programas de Operación definitivos que regirán para el período siguiente, publicando los antecedentes correspondientes en la página web de la Coordinación Transantiago.

Con el objeto de permitir que el segundo Programa de Operación entre en vigencia en la oportunidad señalada en el apartado H de este Anexo, los plazos considerados en este apartado se ajustarán proporcionalmente.

El Ministerio podrá modificar los plazos contenidos en este apartado mediante oficio comunicado en un plazo no inferior a cuatro (4) meses antes de la entrada en vigencia del siguiente Programa de Operación.

### **E.3 Flota requerida**

De acuerdo a lo indicado en el Anexo 4 del Contrato, la Flota del Concesionario estará conformada por tres componentes: Flota Operativa Base, Flota de Reserva y Flota Auxiliar.

El Programa de Operación Básico (POB) deberá construirse considerando la utilización de la Flota Operativa Base.

Para operar los servicios comprendidos en el Programa de Operación Integrado (POI), el Concesionario podrá emplear buses de la Flota de Reserva o la Flota Auxiliar en caso de que la Flota Operativa Base esté utilizada en un 100% en el POB, de acuerdo a lo que se especifica en el Anexo 4 del contrato de concesión.

Con todo, durante los primeros noventa (90) días desde el inicio de vigencia del contrato de concesión, el Concesionario y el Ministerio deberán acordar una metodología que permita dimensionar apropiadamente los requerimientos de flota para dar cumplimiento al Programa de Operación.

### **E.4 Antecedentes técnicos de respaldo**

El Concesionario deberá elaborar su Programa de Operación en función de la demanda real del Sistema, del nivel de servicio que el Ministerio determine como estándar de calidad deseable, y el rango máximo de ocupación de los vehículos, entre otros factores de planificación. Para estos efectos, al elaborar el Programa de Operación el Concesionario deberá procurar que la relación demanda/oferta en el tramo más cargado de cada servicio-sentido no supere por diseño el 85% de la capacidad de transporte.

En caso que la Flota Operativa Base disponible no sea suficiente para operar el Programa de Operación en las condiciones de ocupación establecidas en el párrafo anterior, se podrá hacer uso de buses de la Flota de Reserva o Auxiliar, si existe, sin perjuicio de las limitaciones de uso indicadas en el apartado C.2 del Anexo 4 del contrato de concesión. De no haber buses disponibles para operar el Programa de Operación en los términos definidos, el Concesionario propondrá al Ministerio ajustes en las frecuencias definidas para algunos servicios, que permitan liberar buses para reasignarlos a los servicios más críticos. Sin perjuicio de lo anterior, se deberá considerar esta restricción para analizar los ajustes necesarios al tamaño de la flota en las instancias de revisión mencionadas en el apartado E.1 del Anexo 4 del presente contrato de concesión. En caso que el Ministerio determine que la capacidad de transporte de la Flota Operativa Base y la Flota de Reserva no permita alcanzar la tasa de ocupación deseada, el Ministerio podrá requerir un aumento en la flota del Concesionario y/o solicitar ajustes al POB con el fin de redistribuir la flota disponible.

Las consideraciones respecto a la tasa de ocupación de los buses deberán ser respaldadas con información de demanda real expresada como perfiles de carga, que permita realizar una adecuada planificación de los servicios-sentido-período. La medición de los perfiles de carga podrá realizarse en forma manual o a través de medios tecnológicos, lo que quedará a discreción del Concesionario. Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio podrá revisar las metodologías de medición y solicitar



modificaciones si éstas no fueran estadísticamente confiables o tuviesen problemas metodológicos. Como referencia, en el apartado M.2 se presenta la metodología de medición manual de perfiles de carga que utiliza actualmente la Coordinación Transantiago para el levantamiento de dicha información.

Los perfiles de carga de cada servicio-sentido-período deberán actualizarse periódicamente, ya sea a través de nuevas mediciones de perfil de carga o su ajuste por medio de la medición de tasas de ocupación en los tramos más cargados.

Los antecedentes de demanda a considerar deberán tener una antigüedad no mayor a doce (12) meses en el caso de los perfiles de carga, y seis (6) meses en el caso de las actualizaciones a través de medición de tasas de ocupación, contados desde la fecha de presentación de la propuesta de PO hacia atrás, a menos que las partes convengan que se han registrado cambios sustanciales en la estructura de los viajes que hacen necesaria una información más actualizada.

Junto a la propuesta de Programa de Operación, el Concesionario deberá presentar un resumen con todas las modificaciones que propone respecto del Programa de Operación vigente, explicando y fundamentando cada una de ellas con antecedentes que apoyen adecuadamente la evaluación posterior. Este resumen tendrá la forma de un Informe Técnico, cuyo contenido está definido en el apartado M.1 del presente Anexo.

Tanto el PO propuesto como su respectivo Informe Técnico deberán ser presentados en medios digitales.

#### **E.5 Seriedad de la propuesta de PO y responsabilidad**

Será de exclusiva responsabilidad del Concesionario elaborar y presentar una propuesta de PO que esté fundada en la calidad del servicio al usuario y sea factible de ejecutar operacionalmente, para lo cual se estima conveniente que esta presentación esté basada en una programación detallada de la operación.

#### **E.6 Recepción de observaciones**

De acuerdo a lo indicado en el apartado E.2, el estado de avance de las propuestas de PO será publicado periódicamente en la página web de la Coordinación Transantiago, con el fin de poner en conocimiento y recoger observaciones de los demás operadores de transporte del Sistema.

El procedimiento de presentación de observaciones se describe en el apartado J del presente Anexo.

### **F. MODIFICACIONES AL PROGRAMA DE OPERACIÓN VIGENTE**

Por razones de interés público, bien común, y/o para asegurar la continuidad y adecuada cobertura de los servicios de transporte público, el Ministerio y los Concesionarios de uso de vías de la ciudad de Santiago podrán proponer cambios al PO vigente.

#### **F.1 Modificaciones a solicitud del Concesionario**

En cualquier momento durante la vigencia de su PO, el Concesionario podrá proponer cambios parciales al Programa de Operación vigente.

### **F.1.1 Requisitos de la solicitud**

Las modificaciones al PO vigente deberán ser solicitadas formalmente a la Coordinación Transantiago. La solicitud deberá adjuntar un Informe Técnico que la respalde, el que deberá ser presentado en soporte digital y opcionalmente en papel, y cuyo contenido se describe en el apartado M.1 del presente Anexo.

### **F.1.2 Admisibilidad formal de la solicitud**

Si la solicitud ha acompañado todos los antecedentes requeridos descritos en el acápite anterior, será admitida a trámite. Esto se comunicará mediante una publicación en la página web de la Coordinación Transantiago, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

Si por el contrario, la solicitud de modificación de PO hubiere omitido o entregado en forma parcial alguno de los antecedentes, esto se indicará como observación en la publicación en la página web de la Coordinación Transantiago, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. El Concesionario tendrá tres (3) días hábiles a partir de la fecha de publicación anterior para subsanar, aclarar y/o complementar los antecedentes. De no hacerlo en dicho plazo, se entenderá que ha desistido de su presentación.

### **F.1.3 Evaluación y aceptación de las solicitudes**

Las solicitudes que hayan sido aceptadas a trámite serán analizadas desde el punto de vista técnico, operacional, financiero y social, teniendo como principios de evaluación entre otros los criterios generales que se definen en el apartado I de este Anexo.

La solicitud de modificación podrá ser aceptada, en forma total o parcial, o bien rechazada. La decisión que al efecto adopte el Ministerio deberá notificarse al Concesionario, sin perjuicio de la inclusión de dichos datos en la publicación realizada en la página web de la Coordinación Transantiago.

La aceptación parcial procederá solo cuando la naturaleza de la solicitud permita un adecuado fraccionamiento de la modificación. El Concesionario podrá desistirse de la modificación si la referida aceptación parcial le produjere perjuicio, lo que deberá manifestar en el plazo de tres (3) días hábiles desde que se le notifique de la aceptación parcial.

## **F.2 Modificaciones a solicitud del Ministerio**

El Ministerio, de oficio o a petición de terceros, podrá solicitar al Concesionario una modificación del PO vigente por razones de interés público, bien común, y/o para asegurar la continuidad y adecuada cobertura de los servicios de transporte público.

El Ministerio, a través del Administrador del Contrato, notificará al Concesionario de la solicitud de modificaciones al PO, y dispondrá su publicación en la página web de la Coordinación Transantiago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud.

Las solicitudes de modificaciones al PO que realice el Ministerio al Concesionario serán respaldadas por un Informe Técnico, en los términos señalados en el apartado M.1, además de acompañar un calendario preliminar de implementación.

El Concesionario dispondrá de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud para analizarla y pronunciarse por escrito, ya sea para aceptarla, realizar observaciones o rechazarla por razones fundadas.

En caso de existir observaciones por parte del Concesionario, éstas se revisarán en conjunto. De no llegar a acuerdo entre las partes, el Ministerio podrá desistir de la solicitud o bien, en caso que el Concesionario se hubiese rehusado o no hubiese enviado oportuna respuesta, el Ministerio podrá enviar la solicitud a otro(s) Concesionario(s) de uso de vías para su evaluación, aceptación y posterior operación, sin que los buses-kilómetros asociados se consideren como afectación al uso preferente del Concesionario, de acuerdo a lo indicado en el Anexo 1 del presente contrato de concesión.

### **F.3 Implementación de las modificaciones**

El Ministerio, a través del Administrador del Contrato, acordará con el Concesionario la fecha de implementación de la(s) modificación(es) aceptadas. En la determinación de la fecha de implementación ambas partes deberán considerar la urgencia de la medida, la factibilidad del Concesionario para llevarla a cabo, los requerimientos de instalación de algún tipo de señal o infraestructura en las paradas, la necesidad de realizar campañas previas de información a los usuarios, entre otros aspectos.

### **F.4 Recepción de observaciones**

El estado de avance de las solicitudes de modificación a los PO será publicado periódicamente en la página web de la Coordinación Transantiago, con el fin de poner en conocimiento y recoger observaciones de los demás Concesionarios de uso de vías y de Metro.

El procedimiento de presentación de observaciones se describe en el apartado J del presente Anexo.

### **F.5 Otras consideraciones**

Las modificaciones al PO efectuadas conforme a lo dispuesto en este Anexo se aplicarán a contar de la fecha que al efecto informe por escrito el Ministerio, a través del Administrador del Contrato.

El Ministerio podrá enviar las solicitudes de modificación de los PO a consulta a otros organismos con competencias en el ámbito de las modificaciones propuestas, tales como Municipalidades, Serviu, Intendencia.

### **F.6 Modificaciones transitorias**

#### **F.6.1 Modificaciones por causa sobreviniente**

El Ministerio implementará cambios en el PO si se verifica alguna de las siguientes condiciones: cierre de calles, construcción de obras viales, cambio de sentido de tránsito, prohibición de circulación, acceso a nuevas estaciones de intercambio modal o cualquier otra causa sobreviniente de análoga naturaleza.

En particular, el Ministerio podrá ajustar los trazados por el período que se prolonguen las alteraciones en la vialidad originalmente definida en el PO. Estos ajustes se realizarán sobre la base de información facilitada por instituciones competentes (Seremitt RM, Serviu, Municipios, etc.) o en la medida que se constate en terreno su necesidad. Estos ajustes no se someterán al procedimiento descrito en el apartado F subtítulos F.1 a F.5.

### **F.6.2 Servicios Especiales y Servicios de Apoyo**

Con el objeto de adaptar adecuadamente los servicios ante cambios transitorios en la oferta de transporte y/o la demanda, que se susciten por causas coyunturales que afecten la movilidad de los habitantes de la ciudad, el Ministerio, a través del Administrador del Contrato, podrá exigir al Concesionario la prestación de nuevos servicios (en adelante "Servicios Especiales") o reforzar servicios ya existentes de otros Concesionarios de uso de vías (en adelante "Servicios de Apoyo"). Estos requerimientos serán de carácter transitorio y podrán ser solicitados incluso en el mismo día de ocurridos los hechos que los justifiquen, sin perjuicio de aquellos que estuvieren planificados con antelación como parte del POE, según se señala en el punto D.1.3.

Los Servicios Especiales deberán ser prestados obligatoriamente por el Concesionario, siempre que no impliquen un aumento de la Flota Operativa Base. Los Servicios de Apoyo deberán ser prestados obligatoriamente por el Concesionario durante siete (7) días, en tanto se requieran para cubrir una contingencia que vaya en directo desmedro de los usuarios. De requerirse extender la prestación de Servicios de Apoyo, éstos deberán ser convenidos entre las partes. El Concesionario podrá rehusar la prestación de los Servicios de Apoyo, acreditando fundadamente que no cuenta con la capacidad de transporte necesaria.

Para prestar estos servicios, el Concesionario podrá hacer uso de buses de la Flota Operativa Base o de Reserva que no se encuentren prestando servicios en el marco del PO vigente. En caso que la Flota Operativa Base esté siendo utilizada en su totalidad en el marco del PO vigente, y que la Flota de Reserva no alcance para cubrir lo solicitado, el Concesionario podrá hacer uso de vehículos de la Flota Auxiliar si dispone de ella. En caso que no disponga de ningún tipo de flota para cubrir lo solicitado, el Concesionario podrá acordar con la Coordinación Transantiago el uso de buses de la Flota Operativa Base que se encuentren prestando servicios en el marco del PO vigente, adecuándose la determinación de los índices de cumplimiento pertinentes, previa autorización expresa del Ministerio expedida a través del Administrador del Contrato. Para tales efectos, el Concesionario deberá informar al Ministerio los buses que han sido utilizados para la prestación de los Servicios Especiales o de Apoyo y, si corresponde, deberá informar de los servicio-sentido-períodos contemplados en el PO vigente que no podrá efectuar producto de esta solicitud, todo lo cual deberá ser concordado previamente con el Administrador del Contrato.

Los Servicios Especiales y de Apoyo no se someterán al procedimiento descrito en el apartado F subtítulos F.1 a F.5, con la excepción de aquellos que estuvieren planificados con antelación como parte del POE, según se señala en el punto D.1.3.

En caso que los Servicios Especiales o de Apoyo deban utilizar zonas pagas asignadas a servicios de otros operadores de transporte, el Ministerio dispondrá que se pague al Concesionario en aquella proporción de las transacciones registradas que resulte de comparar la frecuencia de sus servicios respecto del total de servicios que se registren en operación y que deban utilizar la zona paga.

### **F.6.3 Inyecciones de buses a servicios deficitarios**

Sin perjuicio de las inyecciones que pudieren ser definidas y planificadas por el Concesionario en su Programa de Operación, y en el contexto de contingencias propias de la operación diaria

de los servicios, el Ministerio, a través del Administrador del Contrato, podrá exigir al Concesionario **salidas adicionales o inyecciones no programadas** para reforzar servicios contemplados en el Programa de Operación vigente, con el objeto de restablecer o recuperar los niveles de operación previstos en el PO. Dichos niveles se considerarán vulnerados cuando la Coordinación Transantiago verifique, a través de imágenes en línea provenientes de cámaras de video o información directa de su personal en terreno, alguna de las siguientes condiciones:

- a. Aglomeraciones de usuarios en paradas de alta demanda, si y sólo si el número estimado de usuarios concentrados en una parada es superior a una y media (1,5) veces la capacidad del bus tipo que opera en el servicio-sentido-período que debe atender dicha demanda.
- b. Intervalos en ruta o despacho mayores o iguales a treinta (30) minutos, que se produzcan en los primeros dos tercios (2/3) de la ruta en su sentido más cargado, cuando el intervalo programado sea menor o igual a veinte (20) minutos, sin perjuicio de los descuentos y sanciones que procedan de conformidad al contrato de concesión.
- c. Intervalos en ruta o despacho mayores o iguales a cuarenta (40) minutos, que se produzcan en los primeros dos tercios (2/3) de la ruta en su sentido más cargado, cuando el intervalo programado sea mayor que veinte (20) minutos y menor o igual a treinta (30) minutos, sin perjuicio de los descuentos y sanciones que procedan de conformidad al contrato de concesión.

En horarios punta, el sentido más cargado de un servicio será el que presente mayor oferta de transporte según el PO vigente. En tanto, en los horarios valle, ambos sentidos serán considerados como de igual carga, por lo que estas salidas adicionales o inyecciones podrán ser solicitadas en cualquiera de los dos sentidos.

Las salidas adicionales e inyecciones no programadas, en cuanto tienen por objeto resolver problemas en la operación del propio Concesionario, serán de carácter obligatorio para éste. La no prestación de estos servicios en los términos definidos por el Ministerio será sancionada conforme se indica en el Anexo 7 del presente contrato de concesión.

El Concesionario podrá disponer de los buses de la Flota Auxiliar o de Reserva para ejecutar estas inyecciones. En caso que la Flota Auxiliar no exista o la Flota de Reserva no se encuentre disponible, los buses para inyecciones podrán provenir de la Flota Operativa Base, específicamente del sentido menos cargado de algún servicio en operación, lo que deberá ser previamente concordado con la Coordinación Transantiago.

Las inyecciones no alterarán el cálculo de cumplimiento de frecuencia ni regularidad en despacho. En caso que los buses a inyectar provengan de un servicio-sentido de menor carga considerado en el PO vigente, no será exigido el cumplimiento de frecuencia y regularidad para el servicio que auxilia.

El Ministerio podrá modificar, eliminar y/o agregar condiciones que justifiquen estas salidas adicionales o inyecciones, en atención a razones de buen servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, se deberán establecer y acordar entre las partes las formas de comunicación y protocolos de acción para resolver estos casos, todo lo cual deberá quedar establecido de acuerdo a lo que se indica en el apartado L del presente anexo.

Las salidas adicionales e inyecciones no se someterán al procedimiento descrito en el apartado F subtítulos F.1 a F.5.

#### **G. LÍMITES DE MODIFICACIÓN A LOS PROGRAMAS DE OPERACIÓN**

Con el fin de lograr los objetivos de calidad y eficiencia del sistema, el total de kilómetros comerciales podrá variar en los primeros veinticuatro (24) meses de operación a lo más en un diez por ciento (10%) respecto de la situación inicial, entendida ésta como el total de kilómetros comerciales definidos en el Programa de Operación de temporada normal del inicio del contrato de concesión.

Para los años siguientes el total de kilómetros comerciales del PO de temporada normal podrá variar a lo más en un cinco por ciento (5%) respecto al total de kilómetros del último PO de temporada normal del año anterior.

Con todo, la máxima variación de los kilómetros comerciales durante todo el período de concesión no superará el veinte por ciento (20%) respecto de la situación inicial, salvo que exista acuerdo entre las partes. Esta regla podrá aplicarse en la medida que sea factible la ejecución del PO con la flota operacional disponible para el periodo respectivo.

Con todo, los límites de modificación establecidos en este apartado podrán ser modificados de común acuerdo entre las partes.

#### **H. VIGENCIA**

Los Programas de Operación tendrán una vigencia de seis (6) meses calendario, y comenzarán a regir los días 1 de enero o 1 de julio, según corresponda. La vigencia del primer PO se extenderá desde la fecha en que se encuentre tramitado el acto administrativo que apruebe el contrato hasta el próximo 31 de diciembre o 30 de junio, lo que ocurra primero.

Lo anterior no será aplicable en caso de la incorporación de modificaciones a un Programa de Operación vigente, en cuyo caso dichas modificaciones se aplicarán a contar de la fecha que al efecto informe el Ministerio, a través del Administrador del Contrato.

Las modificaciones a un Programa de Operación formarán parte integrante de éste, y su vigencia se extenderá hasta la vigencia del Programa de Operación respectivo, es decir, hasta el día 30 de junio o 31 de diciembre del año en curso, según corresponda. Con todo, las modificaciones admitidas con posterioridad a la fecha de aceptación del Programa de Operación para el período inmediatamente siguiente, se entenderán incorporadas automáticamente a este nuevo Programa de Operación.

#### **I. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

Considerando que la responsabilidad de elaboración del PO y su correcto diseño corresponde al Concesionario, el Ministerio, para velar por el interés público y por razones fundadas, podrá solicitar modificaciones al PO o rechazar las modificaciones propuestas por el Concesionario en función de los criterios detallados en este apartado.

El Ministerio analizará las propuestas de Programa de Operación y las solicitudes de modificaciones al

PO solicitadas por el Concesionario desde el punto de vista técnico, operacional, financiero y social, teniendo en vista como principios de evaluación, los siguientes:

- I.1 Factibilidad operativa, en términos de infraestructura, gestión de servicios y flota disponible.
- I.2 Costos del Sistema, factibilidad económica y fuente de financiamiento si requiriere.
- I.3 Potencial de mejora en los niveles de servicio al usuario, principalmente en términos de disminución de tiempos de viaje y reducción de transbordos.
- I.4 Control de la competencia en el uso de las vías. Velar porque en la asignación de los servicios se respete el derecho preferente de uso de vías que tiene el Concesionario, de conformidad a lo establecido en el Anexo 1 del Contrato. Asimismo, se cautelará el derecho preferente de uso de vías que tienen los otros operadores de transporte, de acuerdo a lo establecido en los correspondientes contratos.
- I.5 Maximización de la eficiencia en el uso de flota.
- I.6 Otros que al momento de la evaluación revistan relevancia.

Podrán ser rechazadas todas aquellas solicitudes de modificación de PO que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- I.7 Aquellas modificaciones de PO que impliquen dejar sin una adecuada oferta de transporte público a algún sector de la ciudad.
- I.8 Aquellas solicitudes en que la modificación propuesta altere significativamente la estructura original del trazado, salvo cuando la modificación efectivamente optimice la malla de recorridos de transporte público de la ciudad de Santiago y mejore la calidad de servicio para los usuarios.
- I.9 Aquellas modificaciones de PO que impliquen sobrepasar los límites máximos de concentración del mercado definidos por el Ministerio, de acuerdo a lo indicado en la Cláusula 3 puntos 3.1.4 y 3.1.5 del contrato de concesión.
- I.10 Aquellas modificaciones que impliquen un mayor pago al Concesionario, que no sea consistente con la mejora esperada en la calidad del servicio de transporte.
- I.11 Aquellas modificaciones que impliquen reducciones de oferta en servicios que registran bajos índices de cumplimiento de frecuencia y regularidad, o donde se haya detectado problemas de disponibilidad efectiva de transporte, de acuerdo a lo establecido en el Anexo 6 del contrato de concesión.
- I.12 Otras consideraciones a definir por el Ministerio por razones fundadas.

Las modificaciones a los Programas de Operación requeridas por el Ministerio deberán responder a los mismos criterios descritos en este apartado.

## **J. SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS**

Todas las propuestas y solicitudes de modificación de PO que hubieren sido admitidas a tramitación, y sus antecedentes de respaldo, serán publicados en la página web de la Coordinación Transantiago,

con el fin de poner en conocimiento y recoger observaciones de los demás operadores de transporte, de Metro u otros organismos que pudieren considerarse afectados por ellos.

Tanto Metro como cualquier operador de transporte de la ciudad de Santiago que estime que una solicitud de modificación de servicio admitida a tramitación le pudiera afectar más allá de los márgenes contemplados en los correspondientes contratos, podrá formular por escrito sus observaciones o reclamos ante la Coordinación Transantiago, dentro del plazo de diez (10) días contados desde su publicación en caso de ser una propuesta de PO, o de la publicación que informa la admisibilidad de la solicitud en caso de modificaciones al PO.

Con la finalidad de respaldar las observaciones o reclamos formulados, el reclamante deberá fundamentar técnicamente los motivos de sus observaciones. Los antecedentes técnicos que se acompañen, si fuese el caso, deberán ser entregados en medios digitales. Si la reclamación no cumpliera con la referida exigencia no será admitida a trámite.

Transcurrido el plazo de diez (10) días señalado precedentemente sin que se reciban observaciones, el Ministerio podrá adoptar la decisión de implementar o no el PO y/o la modificación solicitada sin que haya instancias de reclamo posteriores.

Si existiese algún pronunciamiento en contra de la propuesta de modificación, se discutirán las discrepancias existentes entre la modificación propuesta y el pronunciamiento fundado y contrario del reclamante, en el marco de reuniones técnicas organizadas y presididas por el Administrador del Contrato, donde podrán concurrir conjuntamente el reclamante y el interesado. Estas reuniones técnicas comenzarán a más tardar siete (7) días después de la fecha en la que se haya recibido la formulación de observaciones.

Los reclamos u observaciones serán analizados en su mérito, y el Ministerio notificará la decisión definitiva sobre la modificación a través de su publicación en la página web de la Coordinación Transantiago, pudiendo acogerse las observaciones en su totalidad, en forma parcial o desestimarse por razones fundadas.

En cualquier caso, el Ministerio cautelará porque se respete el derecho de uso preferente de todos los operadores de transporte, o que se cuantifique apropiadamente la afectación a este derecho, en los términos descritos en el Anexo 1 del contrato de concesión.

Los plazos para resolver diferencias señalados en este apartado no estarán condicionados al proceso de presentación y aprobación de los Programas de Operación detallados en el apartado E.2 de este anexo, ni afectarán los plazos asociados a dicho proceso.

## **K. FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS**

- K.1 Los kilómetros comerciales correspondientes a los servicios establecidos en el Programa de Operación Base (POB) se denominarán “kilómetros comerciales programados” (*kmp*) y se pagarán de acuerdo al mecanismo de pago descrito en la Cláusula 5 del contrato de concesión.
- K.2 Los kilómetros comerciales correspondientes a los Servicios Especiales establecidos en el Programa de Operación Especial (POE) se denominarán “kilómetros comerciales especiales” (*kme*) y tendrán derecho a un recargo del treinta y tres por ciento (33%) en el valor del precio



por kilómetro de la unidad de negocio (*PK*) de la liquidación en que corresponda pagar dichos servicios, de acuerdo al mecanismo de pago descrito en la Cláusula 5 del contrato de concesión.

- K.3 Los kilómetros comerciales correspondientes a los Servicios de Apoyo establecidos en el Programa de Operación Especial (POE) se denominarán “kilómetros comerciales de apoyo” (*kma*) y tendrán derecho a un recargo del treinta y tres por ciento (33%) en el valor del precio por kilómetro de la unidad de negocio (*PK*) de la liquidación en que corresponda pagar los siete (7) primeros días de operación de dichos servicios. A partir del octavo (8°) día los kilómetros comerciales de apoyo se considerarán kilómetros comerciales programados (*kmp*) y, en consecuencia, se pagarán de acuerdo al mecanismo de pago descrito en la Cláusula 5 del contrato de concesión sin recargo en el valor de *PK*.
- K.4 Los kilómetros comerciales correspondientes a Salidas Adicionales e Inyecciones No Programadas establecidos en el Programa de Operación Especial (POE) se denominarán “kilómetros comerciales de inyecciones” (*kmy*) y se contabilizarán en función de los kilómetros a recorrer desde el punto de inserción en el trazado del servicio hasta el final del recorrido. Estos kilómetros se pagarán de acuerdo al mecanismo de pago descrito en la Cláusula 5 del contrato de concesión, sin considerar recargo alguno en el precio por kilómetro (*PK*) por cuanto fueron requeridos a raíz de problemas observados en la operación del Concesionario.

#### **L. PROTOCOLOS DE ACCIÓN FRENTE A CONTINGENCIAS**

Considerando que la actividad del transporte público está constantemente sujeta a eventos e incidentes de difícil predicción, se requiere que los diferentes actores del sistema trabajen en forma coordinada, con el fin de generar respuestas y soluciones rápidas a los problemas que se susciten en la operación.

Actualmente los operadores de transporte supervisan el desempeño de sus servicios a través de los Centros de Operación de Flota (COF). Asimismo, la Coordinación Transantiago, a través del Centro de Monitoreo de Buses (CMB), mantiene una supervisión constante de la operación de todos los servicios de transporte público del Sistema. Se hace imprescindible, entonces, generar canales de comunicación y coordinación eficaz y eficiente entre estos actores.

Para lograr eficiencia y rapidez en la resolución de contingencias, el Concesionario deberá proponer, dentro de los primeros sesenta (60) días desde el inicio del contrato de concesión, un Protocolo de Acción Frente a Contingencias (PAC) que regule el procedimiento de comunicación entre el Centro de Monitoreo de Buses (CMB) de la Coordinación Transantiago y el (los) Centro(s) de Operación de Flota (COF) del Concesionario, así como las acciones que éste deberá realizar en casos de contingencia. La no presentación del PAC en los plazos establecidos generará una multa de conformidad a lo dispuesto en el Anexo 7 del contrato de concesión.

El PAC será revisado por la Coordinación Transantiago, quien deberá pronunciarse dentro de los treinta (30) días siguientes respecto de su contenido, ya sea para aprobarlo o formular observaciones. El Concesionario tendrá veinte (20) días para resolver dichas observaciones y entregar una nueva

propuesta de PAC. La no presentación del PAC corregido en los plazos establecidos generará una multa de conformidad a lo dispuesto en el Anexo 7 del contrato de concesión.

Se entiende que el Protocolo de Acción frente a Contingencias (PAC) será un documento vivo, que se irá modificando durante la vigencia del contrato de concesión de acuerdo a los requerimientos del Concesionario y/o del Ministerio, con el fin de perfeccionar los mecanismos de comunicación y acción conjunta. Con todo, cualquier modificación al PAC deberá ser consensuada entre las partes, conforme al procedimiento antes descrito.

Las actividades, procedimientos y/o cualquier acción que se derive del PAC serán de carácter obligatorio para el Concesionario, y de verificarse el no cumplimiento de alguna de estas acciones esto se considerará una falta que tendrá asociada multas de acuerdo a lo indicado en el Anexo 7 del contrato de concesión.

## **M. ASPECTOS METODOLÓGICOS**

### **M.1 Contenido de los informes técnicos**

Todas las solicitudes de modificación a los PO, tanto las efectuadas por el Concesionario como aquellas requeridas por el Ministerio, deberán ser respaldadas con antecedentes técnicos que justifiquen la propuesta presentada, y en la cual se identifique claramente la necesidad real de la modificación solicitada.

Estos antecedentes deberán ser presentados como parte de un Informe Técnico, el cual deberá abordar los siguientes aspectos:

- M.1.1 Fundamento de la solicitud. Descripción de la problemática o necesidad existente que se busca resolver a través de la modificación.
- M.1.2 Descripción general del tipo de modificación(es) propuesta(s).
- M.1.3 Identificación del (los) servicio(s) a modificar.
- M.1.4 Identificación de las vías involucradas.
- M.1.5 Información de la demanda actual. Estos antecedentes podrán ser presentados de preferencia en forma de perfiles de carga para el recorrido completo o, al menos, en el tramo más cargado, para cada servicio-sentido-período. Se deberá identificar los puntos y horarios críticos, y se podrá complementar con información de transacciones y/o cualquier otro antecedente que se estime relevante para describir la demanda.
- M.1.6 Información de la demanda futura esperada. Presentación de antecedentes que permitan dimensionar, al menos en términos de orden de magnitud, la demanda esperada tras la modificación. Esta información se podrá complementar con cualquier otro antecedente que permita describir la demanda esperada y, de ser factible, informar la variación esperada de los perfiles de carga, destacando los nuevos puntos críticos, si corresponde.
- M.1.7 Proposición de programa de operación para los servicios modificados, de acuerdo a la demanda prevista.

- M.1.8 Cuantificación de las plazas y kilómetros comerciales requeridos, y su diferencia respecto al PO vigente.
- M.1.9 Identificación de otros servicios (propios o de otros Concesionarios de uso de vías) que se verían afectados por las modificaciones, ya sea en términos operacionales o de demanda, y descripción de los efectos esperados.
- M.1.10 Información de indicadores de cumplimiento de los servicios a modificar, en el último trimestre.
- M.1.11 Informe de reclamos o solicitudes de usuarios que amparen la modificación solicitada, si los hubiere.
- M.1.12 Otros antecedentes que se estimen de relevancia para el análisis técnico.

Los Informes Técnicos presentados por el Concesionario deberán ser entregados en soporte magnético u óptico. Asimismo, todas las figuras que describan los trazados, paradas y otros elementos afines deberán ser presentados en formato TransCAD o similar.

El Ministerio entregará al Concesionario un formato estándar para el Informe Técnico dentro de los treinta (30) días siguientes al inicio del contrato de concesión.

## **M.2 Metodologías de referencia para la medición manual de perfiles de carga**

El perfil de carga debe entenderse como una estimación del nivel de ocupación promedio de cada servicio, en un determinado sentido y período. La información obtenida permite evaluar y diseñar de mejor forma la operación del servicio, en términos de la capacidad requerida y oportunidad de entrega de la misma.

Las mediciones deberán llevarse a cabo en todo el trazado del servicio-sentido, partiendo desde el terminal y/o cabezal de inicio del recorrido en caso que el bus no salga del terminal. Para cada período horario, se deberán medir todas las expediciones durante tres (3) días diferentes.

La información a recopilar en cada vehículo deberá ser, a lo menos, la siguiente:

- M.2.1 Datos a nivel de servicio
  - i) Número y sentido del servicio
  - ii) Placa patente del bus
  - iii) Hora de salida desde el terminal/cabezal de inicio del recorrido
  - iv) Hora de llegada al terminal/cabezal de término del recorrido
- M.2.2 Datos a nivel de parada
  - i) Identificación de la parada
  - ii) Hora de paso por la parada
  - iii) Cantidad de pasajeros que suben
  - iv) Cantidad de pasajeros que bajan

Dependiendo de la afluencia esperada del servicio y del tamaño de los vehículos, se deberá considerar en cada bus un equipo de entre dos (2) y cuatro (4) encuestadores; idealmente cada encuestador debe medir una sola puerta, la que debería quedar identificada en el formulario de medición.

Cada equipo deberá abordar el bus en el terminal o cabezal de inicio del recorrido, y permanecer en él hasta el final del trazado, siempre en un lugar cercano a las puertas y con buena visibilidad sobre éstas.

Se deberá tener especial precaución al medir subidas y bajadas en zonas pagas, ya que el volumen de abordaje probablemente será mayor que en una parada normal y la gente subirá por todas las puertas del bus indistintamente.

La información recopilada por un equipo de medición, que incluirá diferentes mediciones según la puerta observada, deberá ser apropiadamente agregada para representar el perfil de carga completo del bus medido.

A modo de verificación de los datos, se deberían realizar chequeos cruzados con información proveniente de transacciones, o mediciones a través de medios tecnológicos que pudiere disponer el Concesionario.

### **M.3 Metodología de referencia para distribución de transacciones en zonas pagas mixtas**

La distribución teórica de usuarios entre los servicios que utilizan una zona paga, considerando además los transbordos que se generen al ingresar el usuario a un servicio en la zona paga, será determinada a través del siguiente método.

Se realizarán tres mediciones anuales por zona paga, una de ellas en la temporada estival, y las otras dos en temporada normal.

Los resultados obtenidos a partir de esas encuestas, esto es, las distribuciones de uso de servicios y transbordos entre Unidades de Negocio, serán usados para efectos del pago a partir del momento en que estén disponibles, y hasta que una nueva medición las reemplace. Evidentemente, la última medición disponible para temporada estival será utilizada para las liquidaciones de ese tipo de temporada, y así también se hará con la temporada normal.

La encuesta deberá ceñirse al siguiente lineamiento general:

M.3.1 Se encuestará a las personas que llegan a la zona paga, con el fin de conocer la siguiente información:

- i) De dónde viene el usuario, entendido esto como el servicio que tomó previamente (bus o metro), o bien, si no proviene de ningún servicio del Sistema (por ejemplo, caminata, auto, taxi, taxi colectivo).
- ii) Qué conjunto de servicios de los que se detienen en la zona paga le sirven para realizar su viaje ("servicios potenciales").
- iii) Qué servicio del Sistema usará posteriormente, si es que pretende transbordar luego de abordar un servicio en la zona paga.

Lo anterior permite visualizar el comportamiento del usuario encuestado como una secuencia de viaje en tres etapas, en que el segundo eslabón de esta cadena corresponde a su comportamiento en la zona paga que se está estudiando.

- M.3.2 Se denominará trío a cada una de las secuencias posibles (considerando todos los usuarios encuestados), agrupando los servicios que pertenecen a una misma Unidad de Negocio. Por ejemplo, en una cierta zona paga se puede tener el trío “Ninguna-UN1-UN5”, representando usuarios que no provienen de ningún servicio del Sistema al llegar a la zona paga, toman en la zona paga un servicio de la Unidad de Negocio 1, y pretenden transbordar posteriormente a un servicio que pertenece a la Unidad de Negocio 5.
- M.3.3 A fin de determinar el número de personas que optan por cada trío, en particular determinando la distribución de usuarios entre las Unidades de Negocio que utilizan la zona paga, se asumirá para cada conjunto de servicios potenciales identificado en M.3.1 ii), que los usuarios se distribuirán entre dichos servicios en forma proporcional a la frecuencia de cada uno, de acuerdo al Programa de Operación vigente.

A modo de ejemplo, la metodología descrita dará lugar a una tabla del siguiente estilo:

Unidad de Negocio Servicio Previo	Unidad de Negocio Servicio en Zona Paga	Unidad de Negocio Servicio Posterior	Usuarios encuestados	Porcentaje respecto del total
Ninguna	UN1	UN4	15	21%
UN1	UN1	Ninguna	7	10%
UN1	UN2	Ninguna	3	4%
Ninguna	UN2	Ninguna	45	64%
<b>Total</b>	-	-	<b>70</b>	<b>100%</b>

Multiplicando los porcentajes así obtenidos por las transacciones totales registradas en la zona paga, se obtendrá la distribución de pasajeros estimada para cada trío. Esto permitirá asignar las transacciones a cada Unidad de Negocio y estimar las transacciones sin derecho a pago que corresponda por concepto de transbordos entre servicios de la misma Unidad de Negocio.

La metodología precisa de la encuesta, los tamaños muestrales requeridos y el detalle de los cálculos previstos, se precisarán en un manual que elaborará la Coordinación Transantiago y entregará a más tardar quince (15) días después del inicio del contrato de concesión.

## **N. DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO**

Sin perjuicio de las atribuciones para realizar ajustes y modificaciones previstas en los apartados anteriores, y con el objeto de asegurar la continuidad y calidad de los servicios de transporte, este Anexo podrá modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las partes.

**O. PROGRAMA DE OPERACIÓN DEL INICIO DEL PERÍODO DE CONCESIÓN**

El Concesionario declara haber recibido del Ministerio el Programa de Operación Inicial de temporada normal, el cual se entenderá parte integrante de este contrato de concesión.

El Concesionario, sobre la base de dicho Programa de Operación Inicial, deberá proponer y acordar con el Ministerio los ajustes necesarios para la definición de la oferta de los servicios en temporada estival, si corresponde atendida la fecha de inicio del contrato de concesión y de puesta en marcha de los servicios.

-----

## ANEXO 4

### DE LA FLOTA DEL CONCESIONARIO Y LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS BUSES

#### A. INTRODUCCIÓN

El Concesionario deberá disponer de una flota suficiente para prestar los servicios de transporte establecidos en el Programa de Operación vigente, de acuerdo a los estándares de calidad descritos en el Anexo 3 del contrato de concesión.

Del mismo modo, la tipología y modalidad de tenencia de los buses deberá estar orientada a la calidad y la continuidad del servicio.

#### B. DEFINICIONES

Sin perjuicio de las definiciones contenidas en el punto 1.1 de la Cláusula 1 del contrato de concesión y/o en alguno de sus anexos, las palabras que a continuación se indican tendrán el significado que para cada caso se determina, independientemente de su uso en singular o en plural, en género masculino o femenino, en mayúsculas o minúsculas, o en las formas y funciones gramaticales en que sean empleadas para la adecuada redacción, comprensión e interpretación de este contrato de concesión.

- B.1 **Flota:** es el conjunto de buses de que dispone el Concesionario para prestar los servicios de transporte público definidos por el Ministerio en el marco de la respectiva concesión de uso de vías. La Flota del Concesionario estará conformada por tres componentes:
  - B.1.1 **Flota Operativa Base:** corresponde al conjunto de buses suficientes para operar los servicios considerados en el Programa de Operación.
  - B.1.2 **Flota de Reserva:** corresponde a los buses adicionales que el Concesionario debe tener por sobre la Flota Operativa Base, con el propósito de reemplazar los buses de la Flota Operativa Base cuando alguno de éstos no se encuentre en condiciones de prestar los servicios contratados.
  - B.1.3 **Flota Auxiliar:** corresponde al conjunto de buses que el Concesionario puede tener, a su entero costo, además de la Flota Operativa Base y la Flota de Reserva, para prestar servicios adicionales a los definidos en el Programa de Operación o realizar reemplazos de los buses de la Flota Operativa Base, en caso de que los buses de la Flota de Reserva requeridos no resultasen suficientes.
- B.2 **Capacidad de Transporte o Plazas de un bus:** corresponde a la cantidad máxima de pasajeros que puede transportar un bus, según se establece en el Decreto Supremo N°122, de 1991, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- B.3 **Capacidad de Transporte de un servicio:** corresponde a la suma de la capacidad de transporte de todos los buses de un servicio, en un período de tiempo.
- B.4 **Plazas Totales:** representa la suma de la capacidad de transporte de todos los vehículos que componen la flota de una Unidad de Negocio.

B.5 **RNSTP:** Registro Nacional de Servicios de Transporte de Pasajeros, establecido y regulado por el Decreto Supremo N°212, de 1992, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, o el que lo reemplace.

## **C. RESTRICCIONES**

### **C.1 Flota de Reserva**

El Concesionario deberá definir el tamaño de la Flota de Reserva de acuerdo a sus requerimientos, considerando como restricción que ésta deberá corresponder, como mínimo, al 4% de los buses de la Flota Operativa Base, durante todo el período de concesión.

### **C.2 Flota Auxiliar**

El Concesionario podrá utilizar buses de la Flota Auxiliar para operar los servicios establecidos en el Programa de Operación Base (POB), sólo hasta completar un 10% de la capacidad de transporte requerida para el cumplimiento del POB.

Esta restricción no regirá para el caso de los Servicios Especiales, Servicios de Apoyo e Inyecciones No Programadas, según lo establecido en el Anexo 3 del contrato de concesión.

### **C.3 Del tipo de vehículos**

No se establecerán restricciones en cuanto a la composición de la flota según la tipología de los vehículos. El Concesionario deberá seleccionar el tamaño de los buses que mejor se ajuste a los requerimientos para lograr una adecuada prestación de los servicios.

## **D. DE LOS BUSES**

### **D.1 Requisitos generales**

Los buses que compongan la flota del Concesionario podrán ser nuevos o usados, y deberán cumplir con lo establecido en los Decretos Supremos N°212/1992 y N°122/1991, ambos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

### **D.2 Modalidad de tenencia de la flota**

El Concesionario deberá disponer de un título legítimo que lo habilite para, a lo menos, usar y gozar de los buses que compongan la flota, tales como arrendamiento, leasing o compraventa.

### **D.3 Habilitación para prestar servicios**

Todos los buses que integren la flota deberán estar inscritos en el RNSTP para la prestación de los servicios establecidos en el Anexo 2 del presente contrato de concesión.

La Flota Auxiliar solo podrá inscribirse en el RNSTP una vez que todos los vehículos de la Flota Operativa Base y de Reserva inicial se encuentren inscritos en el referido registro.

### **D.4 Determinación de la capacidad de transporte de los buses**

Los buses tendrán la capacidad de transporte que para cada modelo haya determinado el Centro de Control y Certificación Vehicular (3CV) en el proceso de certificación de éstos, de conformidad a lo



dispuesto en el numeral segundo del artículo 7 del citado Decreto Supremo N°122, de 1991, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

En caso que la metodología de cálculo de la capacidad de los buses fuese modificada durante la vigencia de la concesión, este hecho no producirá cambios al número de vehículos del Concesionario exigidos en el marco del presente contrato de concesión al momento de la modificación, y se considerarán válidas las plazas equivalentes.

#### D.5 Vida útil

Dependiendo de la tecnología de propulsión utilizada, se considerará que un bus de la Flota Operativa Base o de Reserva habrá completado su vida útil cuando supere los límites señalados en la Tabla 1 respecto al kilometraje máximo recorrido, de acuerdo a la metodología de cálculo que se expone en el apartado D.5.1, o la antigüedad máxima entendida como años transcurridos desde su fabricación de acuerdo a la anotación en el Registro de Vehículos Motorizados, lo que ocurra primero. Esta condición se aplicará para los vehículos nuevos que soliciten su primera inscripción en el RNSTP a partir de la fecha de inicio del presente contrato de concesión.

En el caso de los buses que se encontraren inscritos y en operación, prestando servicios en alguna unidad de negocio de Transantiago a la fecha de inicio del presente contrato de concesión, se les serán reconocidas las disposiciones en cuanto a la vida útil vigentes previo a la fecha de inicio del presente contrato de concesión, de acuerdo a lo indicado en la Tabla 1.

**Tabla 1**  
**Vida útil de los vehículos de la Flota**

Tecnología de propulsión	Vehículos inscritos y en operación a la fecha de inicio del contrato (a)		Vehículos nuevos inscritos a partir de la fecha de inicio del contrato (b)	
	Kilometraje máximo recorrido	Edad máxima (años desde su fabricación)	Kilometraje máximo recorrido	Edad máxima (años desde su fabricación)
Motor Diesel	1.000.000	no aplica	1.000.000	12
Motor a gas natural comprimido	1.400.000	no aplica	1.400.000	15
Motor híbrido (Diesel-eléctrico)	1.400.000	no aplica	1.400.000	15
Sistema eléctrico	1.800.000	no aplica	1.800.000	20

En el caso de la Flota Auxiliar, se considerará que un bus habrá completado su vida útil cuando supere los límites de Edad Máxima (años desde su fabricación) indicados en la columna (b) de la Tabla anterior.

Una vez completada su vida útil, los buses serán cancelados del RNSTP para operar servicios en la Región Metropolitana y no podrán ser inscritos en la Flota Operativa Base y de Reserva de ninguna unidad de negocio de Transantiago, salvo que se incorporen a una Flota Auxiliar en los casos en que proceda conforme a la vida útil que se indica en el párrafo anterior.

##### D.5.1 Metodología de estimación del kilometraje recorrido

La contabilización del kilometraje recorrido por cada bus de la flota del Concesionario se determinará a través de las mismas herramientas tecnológicas de que dispone la Coordinación

Transantiago para la determinación de los kilómetros comerciales reales prestados por el Concesionario, para los fines del pago descrito en la Cláusula 5 punto 5.4 del contrato de concesión, y mediante la cual cada bus es identificado por su Placa Patente Única (PPU).

De acuerdo a lo anterior, el kilometraje recorrido por cada bus corresponderá a aquellos kilómetros comerciales provenientes de la operación efectiva de cada vehículo en el mes  $T$ , en el marco de el o los Programa(s) de Operación vigente(s) durante el mes  $T$ , los que ciertamente incluyen aquellos kilómetros comerciales provenientes de Servicios Especiales, Servicios de Apoyo e Inyecciones no programadas ejecutadas durante el mes  $T$ , así como los kilómetros comerciales que se reconozcan como resultados de la revisión (reprocesos) o impugnación de la información.

La determinación del kilometraje recorrido de los buses se realizará mediante el siguiente procedimiento:

- i) Los kilómetros recorridos por cada bus de la Unidad de Negocio, identificado por su PPU, durante el mes de cálculo  $T$ , se determinará de la siguiente forma:

$$KmsPPU_{n,T} = KmsPPU_{n,T}^{reporte} + KmsPPU_{n,T}^{RI}$$

Donde:

$KmsPPU_{n,T}$  : Kilómetros recorridos por el bus/PPU de la Unidad de Negocio  $n$  en el mes  $T$ .

$KmsPPU_{n,T}^{reporte}$  : Kilómetros comerciales ejecutados por un bus/PPU en el marco de el o los Programa(s) de Operación de la Unidad de Negocio  $n$  vigente(s) durante el mes  $T$ , obtenidos a través de los reportes de los sistemas tecnológicos.

$KmsPPU_{n,T}^{RI}$  : Kilómetros comerciales adicionales ejecutados por un bus/PPU de la Unidad de Negocio  $n$ , provenientes de reprocesos o impugnaciones sancionadas por el Ministerio durante el mes  $T$ .

- ii) Los kilómetros recorridos acumulados de un determinado bus/PPU de la Unidad de Negocio  $n$  calculados al mes  $T$ , serán el resultado de la suma de los kilómetros recorridos acumulados de ese bus/PPU al mes anterior al de cálculo ( $T-1$ ), más los kilómetros recorridos de dicho bus/PPU durante el mes de cálculo, según la siguiente expresión:

$$KmsAcumPPU_{n,T} = KmsAcumPPU_{n,T-1} + KmsPPU_{n,T}$$

Donde:

$KmsAcumPPU_{n,T}$  : Total de kilómetros recorridos del bus/PPU de la Unidad de Negocio  $n$  al mes  $T$  de cálculo.

$KmsAcumPPU_{n,T-1}$  : Total de kilómetros recorridos del bus/PPU de la Unidad de Negocio  $n$  calculados al mes  $T-1$ .

$KmsPPU_{n,T}$  : Kilómetros recorridos por el bus/PPU de la Unidad de Negocio  $n$  en el mes  $T$ .

Para la definición del kilometraje recorrido inicial (es decir, cuando  $T=0$ ) de un bus/PPU de la Unidad de Negocio  $n$ , se distinguirán tres casos:

- a. Vehículos nuevos inscritos a partir de la fecha de inicio del contrato de concesión: en este caso, se considerará que los buses tienen un kilometraje recorrido inicial igual a cero.
- b. Vehículos que a la fecha de inicio del contrato de concesión se encuentren inscritos y en operación, prestando servicios en alguna Unidad de Negocio de Transantiago: en este caso, se reconocerá como kilometraje recorrido inicial aquel registrado por la Coordinación Transantiago al mes inmediatamente anterior a la fecha de inicio del presente contrato de concesión.
- c. Vehículos que a la fecha de inicio del contrato de concesión se encuentren inscritos y en operación prestando servicios fuera del Sistema Transantiago: en este caso, se reconocerá como kilometraje recorrido inicial al mayor valor entre el kilometraje indicado por el odómetro del vehículo y el kilometraje recorrido promedio de todos los buses de la Unidad de Negocio de igual tipología y año de fabricación.

Esta metodología de estimación del kilometraje recorrido podrá ser modificada de común acuerdo entre las partes.

#### **D.6 Emisiones, Relación Peso-Potencia y Niveles de Ruido**

Los buses deberán cumplir con la normativa vigente sobre emisiones de contaminantes, relación peso-potencia y niveles de ruido.

Los motores de los buses nuevos que soliciten su primera inscripción en el RNSTP deberán cumplir con las normas sobre emisiones contenidas en el Decreto Supremo N°130/2001 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y sus modificaciones.

El Concesionario sólo podrá reemplazar o convertir la tecnología de propulsión de los buses por otras de igual o superior tecnología, en cuyo caso conservarán la vida útil original del vehículo. Dicho reemplazo de tecnología deberá ser certificado por el Centro de Control y Certificación Vehicular (3CV) del Ministerio, o el organismo que lo reemplace o suceda.

#### **D.7 Modificaciones a la Carrocería**

La estructura del chasis o carrocería no podrá ser modificada por el Concesionario sin la autorización expresa del fabricante, acreditada ante el Ministerio. Se considera modificación todo cambio en las dimensiones y/o reubicación de los componentes estructurales del chasis o carrocería, reubicación del motor, caja de velocidades y dirección.

Se entenderá por componentes estructurales del chasis los travesaños y largueros, y en el caso de la carrocería, las columnas y todo punto de fijación estructural que el fabricante determine.

#### **D.8 Requisitos respecto de usuarios con discapacidad o movilidad reducida**

Los buses del Concesionario deberán cumplir, según corresponda, con lo dispuesto el Decreto Supremo N°122, de 1991, el Decreto Supremo N°212, de 1992, ambos del Ministerio y en el Decreto

Supremo N°142, de 2010, del Ministerio de Planificación, en lo referente a la señalización, asientos y espacios suficientes de fácil acceso para las personas con discapacidad.

Los buses clases A2, B y C definidos el Decreto Supremo N°122 antes individualizado, que integren la Flota Operativa Base y Flota de Reserva del Concesionario, deberán contar además, con un espacio reservado para el anclaje de sillas de ruedas, con mecanismos de aviso de parada y alarma que faciliten la comunicación entre el usuario discapacitado y el conductor del bus. Se deberá marcar con un símbolo el lugar destinado al transporte de los usuarios en silla de ruedas, de acuerdo a lo que indique el Manual de Normas Gráficas vigente.

#### **D.9 Presentación interior, exterior y publicidad**

La presentación interior y exterior de los buses, así como los espacios internos y externos que puedan destinarse a publicidad, deberán ajustarse a la normativa vigente, particularmente a lo dispuesto en la Resolución Exenta N°1794, de 2005, del Ministerio.

#### **D.10 Equipamiento tecnológico básico requerido**

Durante la vigencia del contrato de concesión, los buses deberán contar a lo menos con el equipamiento tecnológico básico y sistema de validación, cuyas características y funcionalidades se especifican en el Anexo 5 del presente contrato de concesión.

Los buses necesarios para operar cada uno de los servicios definidos en el Anexo 2 del presente contrato de concesión deberán encontrarse totalmente equipados en la forma dispuesta en el Anexo 5 al momento de la puesta en marcha de cada servicio.

#### **D.11 Mantenimiento de los vehículos**

El Concesionario deberá realizar las mantenciones en talleres que se encuentren certificados al menos con la norma de calidad internacional ISO 9000. En caso de que el Concesionario requiera poner en marcha nuevos talleres, se dará un plazo de doce (12) meses para obtener la correspondiente certificación, plazo que podrá ser extendido por el Ministerio a solicitud del Concesionario por razones fundadas.

La exigencia de talleres certificados a que se refiere el párrafo anterior, no será exigible respecto de aquellos buses cuyo año de fabricación sea anterior al 2005.

Cada bus de la flota deberá portar los documentos que acrediten la realización de la mantención y el taller en el cual fue realizada (con su correspondiente certificación y su vigencia, si corresponde atendido el año de fabricación del bus).

##### **D.11.1 Plan Anual de Mantención de Flota**

Para velar por la seguridad de los usuarios de los servicios de transporte y de los conductores de buses, y asimismo facilitar la gestión operacional del Concesionario, éste deberá implementar un Plan Anual de Mantención de Flota (PMF) que permita identificar oportunamente las deficiencias en las condiciones de funcionamiento y especificaciones técnicas que correspondan, y posibilite que los vehículos de la flota alcancen la vida útil esperada en buenas condiciones.

El PMF deberá describir, para cada mes del año, a lo menos la programación de las actividades de mantenimiento de buses que se ejecutarán, la descripción de dichas actividades y los

aspectos de seguridad y del control de emisiones de gases y ruido que se considerarán.

Este Plan deberá estar certificado por el fabricante de los buses o alguna otra institución u organismo de reconocida competencia en el ámbito de la mecánica automotriz, de forma de asegurar que tanto los contenidos como la periodicidad de las mantenciones sean las apropiadas para cada tipo de bus, según su modelo, tecnología, kilometraje recorrido y año de fabricación.

El primer PMF deberá ser entregado a más tardar quince (15) días corridos después del inicio de la vigencia del contrato de concesión y extenderá su programación hasta el mes de diciembre de 2012. A partir de la entrega del primer PMF, el Concesionario deberá entregar un nuevo PMF a más tardar el último día hábil del mes de noviembre de cada año, el que contendrá la planificación correspondiente al año siguiente.

#### **D.11.2 Reportes mensuales de la ejecución del Plan Anual de Mantenimiento de Flota**

Durante la vigencia del contrato de concesión, el Concesionario deberá presentar un reporte mensual de cumplimiento del PMF. Este reporte deberá ser entregado durante los primeros diez (10) días de cada mes, y contendrá el detalle de la ejecución del PMF hasta el mes anterior, además de incorporar el resumen de cumplimiento del programa en los aspectos de seguridad y control de emisiones de gases y ruido, indicando entre otros, el manejo de residuos líquidos y sólidos generados por el PMF. En caso de que no se hubiera ejecutado alguna de las actividades programadas en el PMF para el mes correspondiente, en el reporte de cumplimiento deberá indicarse la reprogramación de dichas actividades, las cuales no podrán exceder en el tiempo al mes en curso.

Junto con la entrega de los reportes mensuales, el Concesionario podrá informar al Ministerio sobre las eventuales actualizaciones que requiera realizar en el PMF, las cuales serán autorizadas por el Ministerio siempre que las modificaciones se soliciten por razones fundadas, y no correspondan a ajustes producto de incumplimiento de los compromisos del PMF vigente.

#### **D.11.3 Fiscalización y sanciones**

En caso de verificarse que alguna de las mantenciones declaradas como ejecutadas en los reportes mensuales no hubiese sido realizada, se procederá a aplicar las sanciones que corresponda según lo indicado en el Anexo 7 de este contrato de concesión.

Por su parte, la no entrega oportuna e íntegra del PMF o de los reportes mensuales, podrá dar lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en el Anexo 7 del contrato de concesión.

#### **D.11.4 Mitigación de incidentes por fallas mecánicas**

En caso que algún vehículo de la flota presente una falla mecánica que le impida circular estando ya en servicio, el Concesionario deberá proceder en forma eficaz y oportuna al retiro del vehículo dentro de un lapso prudente, a fin de reducir la obstrucción del tránsito en la vía pública.

El servicio de retiro de vehículos podrá ser gestionado internamente por el Concesionario o ser subcontratado a terceros.

Los incidentes de vehículos detenidos en la vía pública por fallas mecánicas, que no sean

resueltos en tiempos prudentes, se sancionarán de acuerdo a lo indicado en el Anexo 7 del presente contrato de concesión. La respuesta del Concesionario ante dichos incidentes se evaluará considerando el período horario en el cual se produjo y la importancia de la vía donde quedó detenido el vehículo, entre otros factores.

#### **D.12 Revisión de las condiciones técnicas de los vehículos**

El Ministerio podrá solicitar la revisión de las condiciones técnicas de los buses en el Centro de Control y Certificación Vehicular (3CV), de una muestra aleatoria no mayor al 1% de la flota por trimestre, durante todo el período de vigencia del contrato de concesión. Con dicho objeto, podrá también instruir a su personal o designar a terceros para apoyar la realización de esta labor.

Este requerimiento se realizará de forma de minimizar los efectos sobre la normal operación de los servicios y las actividades de mantenimiento del Concesionario.

#### **D.13 Otras recomendaciones respecto a la distribución (layout) interior de buses nuevos**

Como parte de las medidas tendientes a mejorar la calidad de los servicios, en particular los aspectos orientados a la seguridad y comodidad de los usuarios, los buses nuevos que ingresen a la flota base podrán considerar algunas de las recomendaciones para el diseño interior de los buses expuestas en el Estudio "Consultoría Diseño y Equipamiento Interior de Buses del Transporte Público", contratado por el Ministerio durante 2011, y cuyo contenido detallado se podrá solicitar a la Coordinación Transantiago.

### **E. DE LA FLOTA**

#### **E.1 Revisión periódica de los requerimientos de flota**

Al menos una vez al año el Concesionario y el Ministerio realizarán una revisión conjunta de los requerimientos de flota y plazas para el siguiente año y/o lo que reste del período de concesión. En esta revisión se deberá determinar si se requiere hacer cambios en la Flota Operativa Base y de Reserva producto de:

- a. Buses que cumplirán su vida útil de acuerdo a los criterios establecidos en el apartado D.5 de este anexo, o
- b. Requerimientos de aumento o reducción de la Flota Operativa Base y/o de Reserva.

El Ministerio, a través del Administrador del Contrato, informará la oportunidad en que se realizará la revisión anual mínima, sin perjuicio de que puedan existir otras instancias de revisión posteriores acordadas entre las partes. Asimismo, se deberá procurar que estas instancias de revisión coincidan con aquellas establecidas en la Cláusula 5 del contrato de concesión, destinadas al restablecimiento de la ecuación contractual.

Sin perjuicio de lo anterior, el Concesionario podrá disponer en cualquier momento el reemplazo de buses que no se encuentren en condiciones de operar, por razones de fuerza mayor, a fin de mantener el número de buses y la capacidad de transporte de la Flota Operativa Base y de Reserva. Dichos reemplazos requeridos por causas de fuerza mayor deberán ser informados oportunamente al Ministerio.

Las consideraciones que se deberán tener en cuenta al momento de definir un cambio en la flota se

describen en los apartados siguientes.

## E.2 Perfil de edad promedio de la flota

En la primera revisión del año calendario, conforme al apartado anterior, se definirá un perfil de edad promedio de la flota para los doce (12) meses anteriores.

El perfil de edad promedio de la flota se construirá en base a la antigüedad de cada bus de la Flota Operativa Base y de Reserva, considerando además los días durante los cuales ha estado inscrito el bus en el RNSTP los doce (12) meses anteriores para prestar los servicios del Concesionario, de acuerdo a la siguiente ecuación:

$$EPF_t = \frac{\sum_b (e_{b,t} \cdot d_{b,t})}{\sum_b d_{b,t}}$$

Donde:

- $EPF_t$  : Edad promedio de la flota calculada al año  $t$ , entendido éste como los doce (12) meses anteriores al mes de cálculo.
- $e_{b,t}$  : Antigüedad del bus  $b$  calculada al año  $t$ , entendida ésta como los años transcurridos desde su fabricación hasta el año  $t$  inclusive, conforme a la anotación en el Registro de Vehículos Motorizados.
- $d_{b,t}$  : Días del año  $t$ , entendido éste como los doce (12) meses anteriores al mes de cálculo, durante los cuales el bus  $b$  estuvo inscrito en el RNSTP para prestar los servicios en el marco del presente contrato de concesión.

Cualquier bus, adicional o de reemplazo, que se incorpore a la Flota Operativa Base o de Reserva deberá tener como máximo la edad promedio de la flota ( $EPF$ ) al instante de su inscripción en el RNSTP.

Sin perjuicio de lo anterior, para cautelar la continuidad del servicio el Ministerio podrá autorizar la incorporación de buses que sobrepasen la edad promedio de la flota.

La Flota Auxiliar no se incluirá en el cálculo ni estará sujeta a las restricciones de edad promedio de la flota. No obstante, ésta deberá cumplir con las restricciones de antigüedad máxima de los buses establecidas en el apartado D.5 de este anexo.

## E.3 Reemplazo o Renovación

A medida que los buses de la Flota Operativa y de Reserva vayan cumpliendo con su vida útil de acuerdo a lo definido en el apartado D.5 de este anexo, o antes si así lo estima el Concesionario, éstos deberán ser reemplazados por vehículos de una antigüedad menor o igual a la edad promedio de la flota al momento de su inscripción en el RNSTP.

Los buses de reemplazo deberán tener una tecnología de propulsión que cumpla con una norma de emisiones igual o superior a la del vehículo sustituido, con el fin de procurar no aumentar los niveles de emisión de gases de la flota. Sin perjuicio de lo anterior, para cautelar la continuidad del servicio el Ministerio podrá autorizar la incorporación de buses que no cumplan con esta condición.

Durante la revisión anual conjunta entre el Concesionario y el Ministerio, descrita en el apartado E.1, en caso de determinarse que se requiere retirar flota por antigüedad, deberán distinguirse al menos tres casos posibles:

- a. Que el bus retirado requiera ser reemplazado por un vehículo de similar capacidad de transporte.
- b. Que el bus retirado requiera ser reemplazado por un vehículo de diferente capacidad de transporte, debido a cambios en los Programas de Operación u otros motivos fundados.
- c. Que el bus retirado no requiera ser reemplazado, debido a reducciones en la oferta establecida en los Programas de Operación u otros motivos fundados.

Los reemplazos de flota producto del término de su vida útil, u otras consideraciones determinadas por el Concesionario, no darán lugar a ajustes en los pagos al Concesionario.

#### **E.4 Ampliación de la flota**

Durante la revisión conjunta entre el Concesionario y el Ministerio descrita en el apartado E.1, se determinará si se necesita realizar aumentos de flota debido a nuevos requerimientos de servicios, aumento en la oferta establecida en los Programas de Operación u otros motivos fundados.

La ampliación de la Flota Operativa Base deberá definirse en términos del número de buses adicionales requeridos y su respectiva capacidad de transporte, de acuerdo a las necesidades derivadas del Programa de Operación vigente y las modificaciones que se requiera realizar. Con todo, estos requerimientos deberán necesariamente ser acordados entre el Ministerio y el Concesionario.

Los nuevos vehículos que se incorporen a la flota deberán ser de una antigüedad menor o igual a la edad promedio de la flota al momento de su inscripción en el RNSTP.

Con todo, en cualquier momento durante el período de vigencia del contrato de concesión, el cumplimiento del Programa de Operación podría requerir aumentos de flota. De requerirse un aumento de hasta un tres por ciento (3%) respecto de las plazas totales de la Flota Operativa Base inicial, este aumento no dará lugar a ajustes de precios.

Requerimientos de aumentos de flota por sobre este porcentaje máximo establecido se resolverán en las instancias de revisión descritas en la Cláusula 5 punto 5.5 del contrato de concesión.

#### **F. DESCRIPCIÓN DE LA FLOTA INICIAL DEL CONCESIONARIO**

La flota inicial del Concesionario para la operación de los servicios de la concesión de uso de vías objeto del presente contrato de concesión se describe en las tablas siguientes.



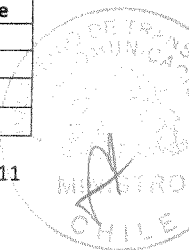
**Tabla 2**  
**Cuantificación general de la flota inicial**

Característica	Categorías	Flota Operativa Base	Flota de Reserva	Flota Auxiliar
N° de buses	Todos	527	58	15
N° de plazas	Totales	40.920	4.207	1.181
Según tipología	A1	24	1	-
	A2	50	6	-
	B1	2	-	-
	B2	285	17	-
	C2	-	-	-
	L	127	14	-
	M, P	39	20	15
Según tecnología de propulsión y norma de emisión	Diesel EURO III o EPA 98 Diesel + Filtro de partículas	286	18	-
	Diesel EURO III o EPA 98	215	34	5
	Diesel EURO II o EPA 94	26	6	10
Según modalidad de tenencia	Propio	204	23	-
	En arriendo	44	26	15
	En leasing financiero	-	-	-
	En leasing operacional	279	9	-
	Otro	-	-	-
Según antigüedad	Año Fabricación:			
	2011/2012	51	-	-
	2010	234	6	-
	2009	-	11	-
	2008	24	7	-
	2007	52	-	-
	2006	-	-	-
	2005	-	-	-
	2004	1	12	-
	2003	139	16	5
	2002	23	6	8
	2001	2	-	-
	2000	1	-	2
	Edad promedio de la flota inicial	3,55	5,43	8,93

**Tabla 3**  
**Identificación de la flota inicial**

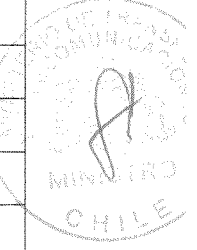
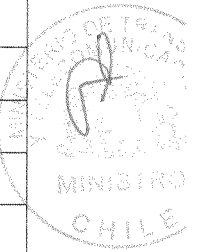
PPU	Fabricante	Modelo	Año Fabricación	Tipología	Tecnología de propulsión	Plazas	Modalidad de Tenencia	Flota a la cual se adscribe
BBZV76	MERCEDES BENZ	OH 1115 LSB	2008	A2	EPA 98 O EURO III AV	60	PROPIO	FR
BBZV77	MERCEDES BENZ	OH 1115 LSB	2008	A2	EPA 98 O EURO III AV	60	PROPIO	FR
BBZV78	MERCEDES BENZ	OH 1115 LSB	2007	A2	EPA 98 O EURO III AV	60	PROPIO	FB
BCBB95	MERCEDES BENZ	OH 1115 LSB	2008	A2	EPA 98 O EURO III AV	60	PROPIO	FR

Anexo 4/p 11





CJV92	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJV93	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJV94	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJV95	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJW56	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJW57	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJW58	VOLVO	B7R LE	2009	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FR
CJW59	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJW60	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJW61	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJK17	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJK18	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJK19	VOLVO	B7R LE	2009	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FR
CJRB71	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FR
CJRB72	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FR
CJRB73	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FR
CJRB74	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FR
CJRB75	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FR
CJRB76	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FR
CJRB77	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJRB78	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJRB79	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJRB80	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJRB81	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJRB82	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJRB83	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJRB84	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJRB85	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJRB86	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJRB87	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJRB88	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJRB89	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CJRB90	MERCEDES BENZ	O 500 U	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB



*A*













CLJZ48	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CLJZ49	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CLJZ50	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CLJZ51	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CLKD98	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CPBF98	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CPBF99	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CPBG10	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CPBJ90	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CPBJ91	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CPCS84	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CPCS85	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CPFP29	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CPFP30	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRBJ34	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRBJ35	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRBJ36	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRBJ37	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRBW31	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRCB14	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRPT15	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRPT16	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRPT17	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRWR45	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRWR46	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRXT55	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRXT56	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRXW94	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRXW95	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRXW96	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRXZ71	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRXZ72	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB
CRXZ73	VOLVO	B7R LE	2010	B2	EPA 98 O EURO III AV F	98	LEASING OPERATIVO	FB



CJRK83	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK84	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
SW6460	MERCEDES BENZ	O 500 U	2007	B1	EPA 98 O EURO III AV	85	PROPIO	FB
SW6941	MERCEDES BENZ	O 500 U	2007	B1	EPA 98 O EURO III AV	96	PROPIO	FB
TE3246	VOLVO	B 10 M	2000	P	EPA 94 O EURO II	90	ARRIENDO	FAUX
TS9580	VOLVO	B 10 M	2000	P	EPA 94 O EURO II	90	ARRIENDO	FAUX
TT7554	MERCEDES BENZ	OH 1420	2000	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
UK7721	MERCEDES BENZ	OH 1420	2001	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
UP6787	MERCEDES BENZ	OH 1420	2001	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
UT3888	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
UW2686	MERCEDES BENZ	OH 1115 LSB	2007	A2	EPA 98 O EURO III AV	60	PROPIO	FB
UY7756	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
UZ7629	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VB1224	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VB4709	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VC2928	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VC4794	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VC7209	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VC7951	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VC8002	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FAUX
VC8137	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FAUX
VD2645	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FAUX
VE3298	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FAUX
VE5514	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FAUX
VE8477	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VE8478	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VF3021	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VG3763	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VG3764	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FR
VG3765	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FR
VG4916	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FR
VG6580	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VG6615	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VG8194	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FR
VG8300	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FR
VG8443	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VG8447	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VG8585	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VH3094	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VJ5751	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VJ7648	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VJ7651	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VJ7968	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FB
VN3970	MERCEDES BENZ	OH 1418	2003	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FAUX
VP8142	MERCEDES BENZ	OH 1418	2003	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FB
VT1068	MERCEDES BENZ	OH 1418	2003	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FB
VT1069	MERCEDES BENZ	OH 1418	2003	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FB
VU7306	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FR
VU7307	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FR
VU7313	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FR
VU7314	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FR
VU7318	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FR
VX1538	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FR
VX1540	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FR
VX1542	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FR
VX1544	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FR
VX1547	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FR
VX1549	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FR
VX1550	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FR
VX1552	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FR
VX1553	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FR
VX1554	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FB
VX1555	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FB
VX1556	AGRALE	MA 8.5	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FB





VZ2329	MERCEDES BENZ	LO 915	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FB
XA1967	MERCEDES BENZ	LO 915	2003	L	EPA 98 O EURO III	42	PROPIO	FB
XA2416	MERCEDES BENZ	OH 1418	2003	P	EPA 98 O EURO III	77	PROPIO	FB
XA2834	MERCEDES BENZ	OH 1418	2003	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FB
XA3223	MERCEDES BENZ	OH 1418	2004	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FB
XA3916	MERCEDES BENZ	OH 1418	2003	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FR
XA4944	MERCEDES BENZ	OH 1418	2003	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FR
XE8877	MERCEDES BENZ	OH 1418	2004	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FR
XE9168	MERCEDES BENZ	OH 1418	2004	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FR
XF3711	MERCEDES BENZ	OH 1418	2004	P	EPA 98 O EURO III AV F	77	ARRIENDO	FR
XJ6802	MERCEDES BENZ	OH 1418	2004	P	EPA 98 O EURO III	77	PROPIO	FR
XV1565	MERCEDES BENZ	OH 1418	2004	P	EPA 98 O EURO III	77	PROPIO	FR
XV1569	MERCEDES BENZ	OH 1418	2004	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FR
XV1766	MERCEDES BENZ	OH 1418	2004	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FR
XV2092	MERCEDES BENZ	OH 1418	2004	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FR
XY3534	MERCEDES BENZ	OH 1418	2004	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FR
XY3554	MERCEDES BENZ	OH 1418	2004	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FR
XY3634	MERCEDES BENZ	OH 1418	2004	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FR
XY4107	MERCEDES BENZ	OH 1418	2004	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FR
CJRK43	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK44	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK45	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK46	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK47	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK48	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK49	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK50	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK51	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK52	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK53	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK54	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK55	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK56	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK57	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK58	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK59	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK60	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK61	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK62	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK63	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK64	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK65	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK66	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB





CJRK67	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK68	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK69	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK70	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK71	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK72	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK73	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK74	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK75	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
CJRK76	VOLVO	B7R LE	2012	B2	EPA 98 O EURO III AV F	102	LEASING OPERATIVO	FB
VC8049	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FR
VX9321	MERCEDES BENZ	OH 1418	2003	P	EPA 98 O EURO III	77	ARRIENDO	FAUX
VH3322	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FAUX
VG3766	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FAUX
VE3072	MERCEDES BENZ	OH 1420	2002	P	EPA 94 O EURO II	77	ARRIENDO	FAUX

El Ministerio, a través de la Coordinación Transantiago, podrá autorizar al Concesionario a inscribir en el RNSTP, como parte de la flota inicial, buses distintos a los identificados en la Tabla 3, siempre que éstos sean de similares o mejores características –en términos de antigüedad, capacidad de transporte y norma de emisión– que los buses identificados en la Tabla 3.

#### G. COMPROMISOS DE RENOVACIÓN Y AMPLIACIÓN DE FLOTA

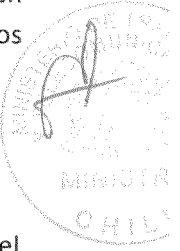
El Concesionario se obliga a incorporar a la flota doscientos veinte (220) vehículos nuevos, de las características y en los plazos y condiciones que a continuación se señalan:

**Tabla 4**  
**Calendario de renovación y/o ampliación de flota**

Cantidad y descripción de los vehículos		Fecha de ingreso a la flota
<b>a) Para efectos de renovación de flota</b>		
Lote n°1	20 buses Mercedes LO915	03/08/2012
Lote n°2	20 buses Mercedes LO915	17/08/2012
Lote n°3	20 buses Mercedes LO915	31/08/2012
Lote n°4	20 buses Mercedes LO915	14/09/2012
Lote n°5	20 buses Mercedes LO915	28/09/2012
Lote n°6	20 buses Mercedes LO915	12/10/2012
Lote n°7	20 buses Mercedes LO915	26/10/2012
Lote n°8	20 buses Mercedes LO915	09/11/2012
Lote n°9	20 buses Mercedes LO915	23/11/2012
Lote n°10	20 buses Mercedes LO915	07/12/2012
Lote n°11	20 buses Mercedes LO915	21/12/2012
<b>b) Para efectos de ampliación de la flota y puesta en marcha de los servicios</b>		
-- NO APLICA --		---

#### **H. NORMATIVA APLICABLE**

En el marco del presente contrato de concesión y de las disposiciones contenidas en este anexo, al Concesionario le son aplicables las disposiciones normativas actuales y futuras que se dicten en relación con el cumplimiento obligatorio de normas técnicas y de emisión de contaminantes de los vehículos.



#### **I. MODIFICACIONES AL ANEXO**

Sin perjuicio de las facultades para modificar la flota previstas en los apartados anteriores y con el objeto de asegurar la continuidad y calidad de los servicios de transporte, este anexo podrá modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las partes o producto de modificaciones en la normativa vigente.

-----



## **ANEXO 5**

### **DEL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO Y FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO Y SISTEMA DE APOYO A LA EXPLOTACIÓN DE FLOTA**

El funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago requiere de la integración operacional, tecnológica, financiera y tarifaria de los diferentes actores involucrados, así como de herramientas automatizadas de gestión e información que permitan mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios.

Para ello, se requiere disponer de dos tipos de servicios tecnológicos:

- a) El servicio del Sistema de Acceso Electrónico, que comprende entre otras funcionalidades, la validación a bordo de los buses y el registro de las transacciones que posteriormente serán distribuidas entre los operadores de transporte para determinar el pago de sus servicios y aquel que corresponda a los proveedores de servicios complementarios; y
- b) Los servicios del Sistema de Apoyo a la Explotación de Flota encargado de capturar, procesar y concentrar la información operacional proveniente de los Buses que componen la flota de los operadores de transporte.

La provisión de los servicios anteriormente descritos continuará transitoriamente siendo desarrollada conforme a las reglas de servicio y condiciones definidas bajo el actual esquema de Servicios Complementarios, con el fin de asegurar una transición gradual y exitosa de los servicios de transporte hacia el nuevo modelo de servicios complementarios definido por el Ministerio, cuya implementación tendrá lugar al término de este periodo de transición.

Con todo, las adecuaciones que experimenten los servicios complementarios a partir de la puesta en marcha del nuevo esquema de servicios, considerarán la obligación del operador de transporte de disponer la provisión, mantención y reposición del siguiente equipamiento y servicios tecnológicos, sin perjuicio de la revisión excepcional que proceda de acuerdo a lo dispuesto en las Cláusulas 1.8 y 5.5 del contrato de concesión:

- c) Servicios del sistema de Acceso Electrónico a bordo de buses:
  - c.1) Dos validadores del medio de acceso con su respectiva semaforización;
  - c.2) Un computador a bordo de cada bus (MTC600 o equivalente), operativo, que incluya un sistema de posicionamiento georeferencial (GPS) y su respectiva consola; y
  - c.3) Un sistema de comunicaciones inalámbrico, que permita el intercambio de datos entre el bus y los concentradores, con el fin de realizar la descarga de validaciones y transacciones técnicas y la carga de tablas de difusión en los validadores.

- d) Servicios del sistema de Apoyo a la Explotación de Flota:

Un sistema de comunicaciones inalámbrico, que permita el envío de la señal de posicionamiento y mensajes, en ambos sentidos, entre el bus y la Central de Distribución de Posicionamiento, con su respectivo respaldo.

Asimismo, el nuevo modelo de servicios complementarios considerará bajo el ámbito de la

responsabilidad que cabe al operador de transporte la obligación de descargar la información registrada en los validadores, y su inicialización diaria.

Las circunstancias expresadas en el presente Anexo se declaran conocidas y aceptadas por el operador de transporte.

Con el objeto de asegurar la continuidad y calidad de los servicios de transporte, este anexo podrá ser modificado, total o parcialmente, por acuerdo entre las partes.

---

## **ANEXO 5**

### **DEL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO Y FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO Y SISTEMA DE APOYO A LA EXPLOTACIÓN DE FLOTA**

El funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago requiere de la integración operacional, tecnológica, financiera y tarifaria de los diferentes actores involucrados, así como de herramientas automatizadas de gestión e información que permitan mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios.

Para ello, se requiere disponer de dos tipos de servicios tecnológicos:

- a) El servicio del Sistema de Acceso Electrónico, que comprende entre otras funcionalidades, la validación a bordo de los buses y el registro de las transacciones que posteriormente serán distribuidas entre los operadores de transporte para determinar el pago de sus servicios y aquel que corresponda a los proveedores de servicios complementarios; y
- b) Los servicios del Sistema de Apoyo a la Explotación de Flota encargado de capturar, procesar y concentrar la información operacional proveniente de los Buses que componen la flota de los operadores de transporte.

La provisión de los servicios anteriormente descritos continuará transitoriamente siendo desarrollada conforme a las reglas de servicio y condiciones definidas bajo el actual esquema de Servicios Complementarios, con el fin de asegurar una transición gradual y exitosa de los servicios de transporte hacia el nuevo modelo de servicios complementarios definido por el Ministerio, cuya implementación tendrá lugar al término de este periodo de transición.

Con todo, las adecuaciones que experimenten los servicios complementarios a partir de la puesta en marcha del nuevo esquema de servicios, considerarán la obligación del operador de transporte de disponer la provisión, mantención y reposición del siguiente equipamiento y servicios tecnológicos, sin perjuicio de la revisión excepcional que proceda de acuerdo a lo dispuesto en las Cláusulas 1.8 y 5.5 del contrato de concesión:

- c) Servicios del sistema de Acceso Electrónico a bordo de buses:
  - c.1) Dos validadores del medio de acceso con su respectiva semaforización;
  - c.2) Un computador a bordo de cada bus (MTC600 o equivalente), operativo, que incluya un sistema de posicionamiento georeferencial (GPS) y su respectiva consola; y
  - c.3) Un sistema de comunicaciones inalámbrico, que permita el intercambio de datos entre el bus y los concentradores, con el fin de realizar la descarga de validaciones y transacciones técnicas y la carga de tablas de difusión en los validadores.

- d) Servicios del sistema de Apoyo a la Explotación de Flota:

Un sistema de comunicaciones inalámbrico, que permita el envío de la señal de posicionamiento y mensajes, en ambos sentidos, entre el bus y la Central de Distribución de Posicionamiento, con su respectivo respaldo.

Asimismo, el nuevo modelo de servicios complementarios considerará bajo el ámbito de la

responsabilidad que cabe al operador de transporte la obligación de descargar la información registrada en los validadores, y su inicialización diaria.

Las circunstancias expresadas en el presente Anexo se declaran conocidas y aceptadas por el operador de transporte.

Con el objeto de asegurar la continuidad y calidad de los servicios de transporte, este anexo podrá ser modificado, total o parcialmente, por acuerdo entre las partes.

---

## **ANEXO 6**

### **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS**

#### **A. INTRODUCCIÓN**

La Sociedad Concesionaria es responsable de la calidad de la prestación del servicio de transporte y debe velar, durante todo el periodo de vigencia de la concesión, por el aseguramiento de dicha calidad.

Este anexo contempla los mecanismos para velar por la correcta ejecución del Programa de Operación. El grado de cumplimiento de dicho Programa de Operación representará la calidad en la ejecución del servicio.

También con el objeto de velar por la calidad de los servicios, en este anexo se establecen indicadores de calidad en la atención entregada a los usuarios y un sistema de bonificación por buen desempeño del Concesionario.

Los montos que corresponda descontar, de conformidad a los indicadores previstos en este anexo, serán considerados en la forma y oportunidades previstas en la Cláusula 5 del contrato de concesión.

Cabe precisar que los menores ingresos que eventualmente deriven de la aplicación de los indicadores considerados en este anexo no constituyen sanciones y, en consecuencia, no serán considerados como multas ni tenidos en cuenta para los montos máximos de multas respecto de las cuales puede aplicarse la caducidad. Tampoco serán considerados como un menor ingreso para el cálculo de los mecanismos de ajuste de ingresos contemplados en el presente contrato de concesión.

#### **B. INDICADORES DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA PROGRAMADA**

Para medir el grado de cumplimiento de la oferta planificada en el Programa de Operación se establecen dos indicadores, que se describen más adelante en los apartados B.2 y B.3:

- i) Índice de cumplimiento de frecuencia (ICF)
- ii) Indicador de cumplimiento de regularidad (ICR)

##### **B.1 Definiciones generales**

En lo que respecta a la medición de los indicadores de cumplimiento de la oferta programada, se entenderá como “períodos” aquellas agrupaciones de medias horas definidas de acuerdo a lo que se indica en el Anexo 3 del contrato de concesión.

La definición inicial de períodos se presenta en la Tabla a continuación:

## **ANEXO 6**

### **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS**

#### **A. INTRODUCCIÓN**

La Sociedad Concesionaria es responsable de la calidad de la prestación del servicio de transporte y debe velar, durante todo el período de vigencia de la concesión, por el aseguramiento de dicha calidad.

Este anexo contempla los mecanismos para velar por la correcta ejecución del Programa de Operación. El grado de cumplimiento de dicho Programa de Operación representará la calidad en la ejecución del servicio.

También con el objeto de velar por la calidad de los servicios, en este anexo se establecen indicadores de calidad en la atención entregada a los usuarios y un sistema de bonificación por buen desempeño del Concesionario.

Los montos que corresponda descontar, de conformidad a los indicadores previstos en este anexo, serán considerados en la forma y oportunidades previstas en la Cláusula 5 del contrato de concesión.

Cabe precisar que los menores ingresos que eventualmente deriven de la aplicación de los indicadores considerados en este anexo no constituyen sanciones y, en consecuencia, no serán considerados como multas ni tenidos en cuenta para los montos máximos de multas respecto de las cuales puede aplicarse la caducidad. Tampoco serán considerados como un menor ingreso para el cálculo de los mecanismos de ajuste de ingresos contemplados en el presente contrato de concesión.

#### **B. INDICADORES DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA PROGRAMADA**

Para medir el grado de cumplimiento de la oferta planificada en el Programa de Operación se establecen dos indicadores, que se describen más adelante en los apartados B.2 y B.3:

- i) Índice de cumplimiento de frecuencia (ICF)
- ii) Indicador de cumplimiento de regularidad (ICR)

##### **B.1 Definiciones generales**

En lo que respecta a la medición de los indicadores de cumplimiento de la oferta programada, se entenderá como “períodos” aquellas agrupaciones de medias horas definidas de acuerdo a lo que se indica en el Anexo 3 del contrato de concesión.

La definición inicial de períodos se presenta en la Tabla a continuación:

**Tabla 1**  
**Definición de períodos**

<b>Tipo de Día</b>	<b>Definición Período</b>	<b>Hora Inicio</b>	<b>Hora Término</b>	<b>Horas Período</b>
Laboral	Pre Nocturno Madrugada	0:00	0:59	1
Laboral	Nocturno	1:00	5:29	4,5
Laboral	Transición Nocturno	5:30	6:29	1
Laboral	Punta Mañana	6:30	8:29	2
Laboral	Transición Punta Mañana	8:30	9:29	1
Laboral	Fuera de Punta Mañana	9:30	12:29	3
Laboral	Punta Mediodía	12:30	13:59	1,5
Laboral	Fuera de Punta Tarde	14:00	17:29	3,5
Laboral	Punta Tarde	17:30	20:29	3
Laboral	Transición Punta Tarde	20:30	21:29	1
Laboral	Fuera de Punta Nocturno	21:30	22:59	1,5
Laboral	Pre Nocturno Noche	23:00	23:59	1
<b>Tipo de Día</b>	<b>Definición Período</b>	<b>Hora Inicio</b>	<b>Hora Término</b>	<b>Horas Período</b>
Sábado	Pre Nocturno Madrugada Sábado	0:00	0:59	1
Sábado	Nocturno Sábado	1:00	5:29	4,5
Sábado	Transición Sábado Mañana	5:30	6:29	1
Sábado	Punta Mañana Sábado	6:30	10:59	4,5
Sábado	Mañana Sábado	11:00	13:29	2,5
Sábado	Punta Mediodía Sábado	13:30	17:29	4
Sábado	Tarde Sábado	17:30	20:29	3
Sábado	Transición Sábado Nocturno	20:30	22:59	2,5
Sábado	Pre Nocturno Noche Sábado	23:00	23:59	1
<b>Tipo de Día</b>	<b>Definición Período</b>	<b>Hora Inicio</b>	<b>Hora Término</b>	<b>Horas Período</b>
Domingo	Pre Nocturno Madrugada Domingo	0:00	0:59	1
Domingo	Nocturno Domingo	1:00	5:29	4,5
Domingo	Transición Domingo Mañana	5:30	9:29	4
Domingo	Mañana Domingo	9:30	13:29	4
Domingo	Mediodía Domingo	13:30	17:29	4
Domingo	Tarde Domingo	17:30	20:59	3,5
Domingo	Transición Domingo Nocturno	21:00	22:59	2
Domingo	Pre Nocturno Noche Domingo	23:00	23:59	1

Para efectos de la medición de estos indicadores, la cantidad de períodos por día tipo no será modificada, a menos que exista acuerdo entre las partes. Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio podrá modificar los horarios de inicio y/o término de los períodos.

## B.2 Índice de cumplimiento de frecuencia (ICF)

El índice de cumplimiento de frecuencia (ICF) busca resguardar que los tiempos de espera de los usuarios no se vean aumentados debido a una menor cantidad de buses en circulación que la planificada. Este indicador contrasta, para cada servicio-sentido-período, la cantidad de expediciones efectivamente realizadas por el Concesionario con la cantidad de expediciones planificadas de acuerdo al Programa de Operación correspondiente.

Este indicador medirá el desempeño de la frecuencia de todos los servicios-sentido-período, durante todos los días del mes, y sobre la base de sus resultados se determinará el nivel de cumplimiento del servicio y los descuentos que corresponda. Se establecen cuatro niveles de medición, cuyos objetivos específicos se describen en los apartados siguientes:

- Nivel 1: Cumplimiento de despachos por servicio-sentido-período en el día (SSPD)
- Nivel 2: Cumplimiento de despachos por servicio-sentido-período en el mes (SSPM)
- Nivel 3: Cumplimiento de despachos por servicio-sentido en el mes (SSM)
- Nivel 4: Cumplimiento de despachos por Unidad de Negocio en el mes (UNM)

### B.2.1 Cumplimiento de despachos por servicio-sentido-período en el día (SSPD)

El indicador SSPD busca cautelar la oferta de transporte de todos los servicios-sentido, en cada período de un día específico. Se establecen márgenes de holgura que reconocen las dificultades de la operación en la calle, pero que generan descuentos cuando la falta de oferta baja de cierto nivel mínimo.

Para estos efectos, se determinará el desempeño de cada servicio-sentido  $j$ , en cada período  $p$ , para cada día  $d$  del mes de medición  $T$  ( $d \in T$ ), cuantificando las expediciones realizadas ( $b_{j,p,d,T}^{real}$ ) con respecto a las expediciones planificadas en el Programa de Operación ( $b_{j,p,d,T}^{prog}$ ) correspondiente, de la siguiente forma:

$$SSPD = ICF_{j,p,d,T} = \text{Min} \left\{ 1; \frac{b_{j,p,d,T}^{real}}{b_{j,p,d,T}^{prog}} \right\}$$

El resultado de dicho cotejo entregará el nivel de cumplimiento de este indicador. En función de éste y conforme a las reglas que a continuación se señalan, se determinará el monto de descuento que podría aplicarse, diferenciado según la frecuencia definida para el servicio-sentido-período en el Programa de Operación correspondiente.

#### B.2.1.1 SSPD en servicios-sentido-período con frecuencia programada menor o igual que 5 buses/hora

Para los servicios-sentido-período cuya frecuencia definida en el correspondiente Programa de Operación sea menor o igual que 5 buses/hora, los descuentos asociados, determinados en función del nivel de cumplimiento del indicador, serán los que a continuación se detallan:



- i) Incumplimiento Leve: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 75,0% y mayor o igual que 60,0%, se considerará como un incumplimiento leve y no dará lugar a descuento.
- ii) Incumplimiento Medio: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 60,0% y mayor o igual que 40,0%, se considerará como un incumplimiento medio, lo que podrá dar lugar a un descuento de hasta 4,0 UF por cada servicio-sentido-período que en un día específico resulte con este nivel de cumplimiento.
- iii) Incumplimiento Grave: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 40,0%, se considerará como un incumplimiento grave, lo que podrá dar lugar a un descuento entre 4,1 UF y 8,0 UF por cada servicio-sentido-período que en un día específico resulte con este nivel de cumplimiento.

#### **B.2.1.2 SSPD en servicios-sentido-período con frecuencia programada mayor que 5 buses/hora**

Para los servicios-sentido-período cuya frecuencia definida en el correspondiente Programa de Operación sea mayor que 5 buses/hora, los descuentos asociados, determinados en función del nivel de cumplimiento del indicador, serán los que a continuación se detallan:

- i) Incumplimiento Leve: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 75,0% y mayor o igual que 60,0%, se considerará como un incumplimiento leve, lo que podrá dar lugar a un descuento de hasta 3,0 UF por cada servicio-sentido-período que en un día específico resulte con este nivel de cumplimiento.
- ii) Incumplimiento Medio: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 60,0% y mayor o igual que 40,0%, se considerará como un incumplimiento medio, lo que podrá dar lugar a un descuento entre 3,1 UF y 7,0 UF por cada servicio-sentido-período que en un día específico resulte con este nivel de cumplimiento.
- iii) Incumplimiento Grave: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 40,0%, se considerará como un incumplimiento grave, lo que podrá dar lugar a un descuento entre 7,1 UF y 14,0 UF por cada servicio-sentido-período que en un día específico resulte con este nivel de cumplimiento.

#### **B.2.2 Cumplimiento de despachos por servicio-sentido-período en el mes (SSPM)**

El indicador SSPM busca cautelar la oferta de transporte de todos los servicios-sentido, en cada período, durante un mes, de forma de prevenir situaciones de incumplimiento sistemático que puedan afectar a algunos servicios u horarios en particular.

Para estos efectos, se determinará el desempeño de cada servicio-sentido-período, a lo largo de un mes. Para ello, se determinará el desempeño de cada servicio-sentido *j*, en cada período

$p$ , en el mes de medición  $T$ , cuantificando las expediciones realizadas ( $b_{j,p,d,T}^{real}$ ) con respecto a las expediciones planificadas en el o los Programa(s) de Operación ( $b_{j,p,d,T}^{prog}$ ) correspondiente(s), de la siguiente forma:

$$SSPM = ICF_{j,p,T} = \frac{\sum_{d \in T} \text{Min}\{b_{j,p,d,T}^{real}; b_{j,p,d,T}^{prog}\}}{\sum_{d \in T} b_{j,p,d,T}^{prog}}$$

El resultado de dicho cálculo entregará el nivel de cumplimiento de este indicador. En función de éste y conforme a las reglas que a continuación se señalan, se determinará el monto de descuento que podría aplicarse, diferenciado según la frecuencia definida para el servicio-sentido-período en el Programa de Operación correspondiente.

**B.2.2.1 SSPM en servicios-sentido-período con frecuencia programada menor o igual que 5 buses/hora**

Para los servicios-sentido-período cuya frecuencia definida en el correspondiente Programa de Operación sea menor o igual que 5 buses/hora, los descuentos asociados, determinados en función del nivel de cumplimiento del indicador, serán los que a continuación se detallan:

- i) Incumplimiento Leve: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 92,0% y mayor o igual que 85,0%, se considerará como un incumplimiento leve, lo que podrá dar lugar a un descuento de hasta 21,0 UF por cada servicio-sentido-período que a lo largo del mes resulte con este nivel de cumplimiento.
- ii) Incumplimiento Medio: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 85,0% y mayor o igual que 80,0%, se considerará como un incumplimiento medio, lo que podrá dar lugar a un descuento entre 21,1 UF y 42,0 UF por cada servicio-sentido-período que a lo largo del mes resulte con este nivel de cumplimiento.
- iii) Incumplimiento Grave: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 80,0%, se considerará como un incumplimiento grave, lo que podrá dar lugar a un descuento entre 42,1 UF y 84,0 UF por cada servicio-sentido-período que a lo largo del mes resulte con este nivel de cumplimiento.

**B.2.2.2 SSPM en servicios-sentido-período con frecuencia programada mayor que 5 buses/hora**

Para los servicios-sentido-período cuya frecuencia definida en el correspondiente Programa de Operación sea mayor que 5 buses/hora, los descuentos asociados, determinados en función del nivel de cumplimiento del indicador, serán los que a continuación se detallan:

- i) Incumplimiento Leve: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 92,0% y mayor o igual que 85,0%, se considerará como un incumplimiento leve, lo que podrá dar lugar a un descuento de hasta 35,0 UF por cada servicio-sentido-período que a lo largo del mes resulte con este nivel de cumplimiento.
- ii) Incumplimiento Medio: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 85,0% y mayor o igual que 80,0%, se considerará como un incumplimiento medio, lo que podrá dar lugar a un descuento entre 35,1 UF y 70,0 UF por cada servicio-sentido-período que a lo largo del mes resulte con este nivel de cumplimiento.
- iii) Incumplimiento Grave: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 80,0%, se considerará como un incumplimiento grave, lo que podrá dar lugar a un descuento entre 70,1 UF y 140,0 UF por cada servicio-sentido-período que a lo largo del mes resulte con este nivel de cumplimiento.

### B.2.3 Cumplimiento de despachos por servicio-sentido en el mes (SSM)

El indicador SSM busca cautelar la oferta de transporte de cada servicio-sentido, durante un mes, de forma de prevenir situaciones de incumplimiento sistemático que puedan afectar a algunos servicios en particular.

Para estos efectos, se determinará el desempeño de cada servicio-sentido  $j$  en el mes de medición  $T$ , cuantificando las expediciones realizadas ( $b_{j,p,d,T}^{real}$ ) con respecto a las expediciones planificadas en el o los Programa(s) de Operación ( $b_{j,p,d,T}^{prog}$ ) correspondiente(s), de la siguiente forma:

$$SSM = ICF_{j,T} = \frac{\sum_p \sum_{d \in T} \text{Min} \{ b_{j,p,d,T}^{real}, b_{j,p,d,T}^{prog} \}}{\sum_p \sum_{d \in T} b_{j,p,d,T}^{prog}}$$

El resultado de dicho cálculo entregará el nivel de cumplimiento de este indicador. En función de éste y conforme a las reglas que a continuación se señalan, se determinarán las sanciones que podrían aplicarse.

Se definen los siguientes rangos de incumplimiento:

- i) Incumplimiento Leve: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 100% y mayor o igual que 90,0%, se considerará como un incumplimiento leve, lo que no dará lugar a descuentos ni sanciones.
- ii) Incumplimiento Medio: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 90,0% y mayor o igual que 85,0%, se considerará como un incumplimiento medio, lo que podrá dar lugar a las sanciones indicadas en el Anexo 7 del presente contrato de concesión.

- iii) Incumplimiento Grave: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor a 85,0%, se considerará como un incumplimiento grave, lo que podrá dar lugar a las sanciones indicadas en el Anexo 7 del presente contrato de concesión.

#### B.2.4 Cumplimiento de despachos por Unidad de Negocio en el mes (UNM)

El indicador UNM busca cautelar la oferta de transporte de todos los servicios-sentido de la Unidad de Negocio durante un mes, de forma de representar el desempeño global del Concesionario.

Para estos efectos, se determinará el desempeño de todos los servicios-sentido en el mes de medición  $T$ , cuantificando las expediciones realizadas ( $b_{j,p,d,T}^{real}$ ) con respecto a las expediciones planificadas en el o los Programa(s) de Operación ( $b_{j,p,d,T}^{prog}$ ) correspondiente(s), de la siguiente forma:

$$UNM = ICF_T = \frac{\sum_j \sum_p \sum_{d \in T} \text{Min} \{ b_{j,p,d,T}^{real}; b_{j,p,d,T}^{prog} \}}{\sum_j \sum_p \sum_{d \in T} b_{j,p,d,T}^{prog}}$$

El resultado de dicho cálculo entregará el nivel de cumplimiento de este indicador. En función de éste y conforme a las reglas que a continuación se señalan, se determinarán las sanciones que podrían aplicarse.

Se definen los siguientes rangos de incumplimiento:

- i) Incumplimiento Leve: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 100% y mayor o igual que 95,0%, se considerará como un incumplimiento leve, lo que no dará lugar a descuentos ni sanciones.
- ii) Incumplimiento Medio: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 95,0% y mayor o igual que 90,0%, se considerará como un incumplimiento medio, lo que podrá dar lugar a las sanciones indicadas en el Anexo 7 del presente contrato de concesión.
- iii) Incumplimiento Grave: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor a 90,0%, se considerará como un incumplimiento grave, lo que podrá dar lugar a las sanciones indicadas en el Anexo 7 del presente contrato de concesión.

#### B.3 Indicador de cumplimiento de regularidad (ICR)

El indicador de cumplimiento de regularidad (ICR) busca resguardar que los tiempos de espera de los usuarios no se vean afectados debido a un aumento de los tiempos entre buses, o a la impuntualidad de los servicios. Para estos efectos, se medirá el desempeño de la regularidad de la operación de todos los servicios-sentido-período, durante todos los días del mes, y sobre la base de sus resultados

se determinará el nivel de cumplimiento del servicio y los descuentos que correspondan.

Se establecen tres tipos de indicadores, los cuales se aplicarán dependiendo de las frecuencias definidas para cada servicio-sentido-período y la variabilidad de la velocidad asociada a dicha operación:

- i) ICR-I: Indicador de cumplimiento de regularidad según intervalos entre buses fuera de rango (incidentes).
- ii) ICR-E: Indicador de cumplimiento de regularidad según tiempo de espera en exceso.
- iii) ICR-P: Indicador de cumplimiento de regularidad según puntualidad en ruta.

Inicialmente se medirán todos los servicios-sentido-período mediante el indicador ICR-I. En la medida que los mecanismos tecnológicos lo permitan, se medirán y aplicarán los indicadores ICR-E e ICR-P en los casos que corresponda. Cabe precisar que cada servicio-sentido-período será medido por un solo indicador.

La Coordinación Transantiago informará al Concesionario la fecha a partir de la cual se comenzará la medición de los indicadores ICR-E e ICR-P. El inicio del período de aplicación de los descuentos asociados a ICR-E e ICR-P no podrá ocurrir antes de dos (2) meses desde la fecha en que se informó al Concesionario el inicio de su medición. Durante este lapso, la Coordinación Transantiago entregará al Concesionario los resultados de los indicadores, con el fin de facilitar que éste disponga medidas en su gestión operacional conducentes a mejorar su desempeño.

El objeto, procedimiento y montos de descuento asociado a cada uno de estos indicadores se detallan en los apartados siguientes.

### **B.3.1 Base común para la formulación de los indicadores de regularidad**

Para la medición del desempeño de cualquiera de los tres indicadores de regularidad (ICR-I, ICR-E e ICR-P), se aplicará la base de formulación descrita a continuación.

#### **B.3.1.1 Puntos de control**

Se define para cada servicio-sentido  $j$  un conjunto de puntos de control donde se registrarán instantes de paso de los buses, los cuales determinarán intervalos entre buses. Cada uno de estos puntos de control  $i$  serán identificados como  $c_{i,j}$ , siendo  $C_j$  el total de los puntos de control para un servicio-sentido  $j$ .

Inicialmente se considerará que  $C_j = 3$ , donde los  $c_{i,j}$  corresponderán al punto de inicio de cada servicio-sentido, un punto intermedio de la ruta y el punto de término del recorrido.

En la medida que las condiciones tecnológicas de medición lo permitan y las condiciones de operación así lo aconsejen, la Coordinación Transantiago podrá aumentar estos puntos de control. La cantidad y ubicación de estos puntos de control serán oportunamente informados al Concesionario y podrán diferir entre períodos, para cada servicio-sentido  $j$ .

### B.3.1.2 Períodos de medición

Se entenderá como período  $p$  a un período, de aquellos definidos en la [Tabla 1](#), en un día específico del mes de medición  $T$ .

EI

### B.3.1.3 Intervalos programados

De acuerdo a lo establecido en el Programa de Operación de un servicio-sentido  $j$ , en un período  $p$  deben salir buses a circulación en el punto de inicio del recorrido en los instantes  $g$  (expresados en horas y minutos)  $g_{j,p}^{1,prog}, g_{j,p}^{2,prog} \dots g_{j,p}^{L_{j,p},prog}$ , donde  $L_{j,p}$  corresponde al total de expediciones planificadas para el servicio-sentido  $j$  en el período  $p$ .

Se definen los **intervalos programados** asociados al servicio-sentido  $j$  en el período  $p$  ( $I_{j,p}^{l,prog}$ ) como:

$$I_{j,p}^{1,prog} = g_{j,p}^{2,prog} - g_{j,p}^{1,prog}$$

$$I_{j,p}^{2,prog} = g_{j,p}^{3,prog} - g_{j,p}^{2,prog}$$

...

$$I_{j,p}^{l,prog} = g_{j,p}^{l+1,prog} - g_{j,p}^{l,prog}$$

...

$$I_{j,p}^{L_{j,p},prog} = g_{j,p+1}^{1,prog} - g_{j,p}^{L_{j,p},prog}$$

Si en el período siguiente al período de medición ( $p+1$ ) no hay operación, la última expedición será medida con respecto a su horario de despacho definido en el Programa de Operación. Lo mismo para el primer despacho de un período cuyo antecesor ( $p-1$ ) no tiene operación programada.

Finalmente, el intervalo programado de referencia para el servicio-sentido  $j$  en el período  $p$  ( $I_{j,p}^{prog}$ ) corresponderá al máximo valor entre todos los intervalos programados  $I_{j,p}^{l,prog}$ .

### B.3.1.4 Intervalos observados

Por otra parte, se observará la operación real de un servicio-sentido  $j$  en un período  $p$ , en un punto de control  $C_{i,j}$  y se registrarán los instantes  $g$  de paso (expresados en horas y minutos)  $g_{j,p}^{1,obs}, g_{j,p}^{2,obs} \dots g_{j,p}^{M_{j,p},obs}$ , donde  $M_{j,p}$  corresponde al total de expediciones efectivamente realizadas para el servicio-sentido  $j$  en el período  $p$ .

Se definen los **intervalos observados** en el servicio-sentido  $j$  y período  $p$ , en un punto de control  $C_{i,j}$  ( $I_{j,p}^{l,obs}(C_{i,j})$ ) como:

$$\begin{aligned}
I_{j,p}^{1,obs}(c_{i,j}) &= g_{j,p}^{2,obs}(c_{i,j}) - g_{j,p}^{1,obs}(c_{i,j}) \\
I_{j,p}^{2,obs}(c_{i,j}) &= g_{j,p}^{3,obs}(c_{i,j}) - g_{j,p}^{2,obs}(c_{i,j}) \\
&\dots \\
I_{j,p}^{l,obs}(c_{i,j}) &= g_{j,p}^{l+1,obs}(c_{i,j}) - g_{j,p}^{l,obs}(c_{i,j}) \\
&\dots \\
I_{j,p}^{M_{j,p},obs}(c_{i,j}) &= g_{j,p+1}^{1,obs}(c_{i,j}) - g_{j,p}^{M_{j,p},obs}(c_{i,j})
\end{aligned}$$

### B.3.2 ICR-I, indicador de regularidad según intervalos entre buses fuera de rango (incidentes)

El indicador *ICR-I* tiene por objetivo prevenir que se produzcan intervalos de tiempo entre buses demasiado grandes en relación a lo planificado, que aumenten de forma importante los tiempos de espera de los usuarios.

A través del indicador *ICR-I* se determinará el desempeño de la regularidad para los servicios-sentido-período de alta frecuencia. Para estos efectos, se entenderá por servicios-sentido de alta frecuencia aquellos que en el Programa de Operación correspondiente tienen establecido un número de expediciones mayor o igual que quince (15) buses/hora. En estos casos el objetivo es prevenir que se produzcan intervalos entre buses superiores a un tiempo máximo (umbral) definido.

Los instantes de paso correspondientes al período  $p$  (es decir, el conjunto  $g_{j,p}^{1,obs}, g_{j,p}^{2,obs}, \dots, g_{j,p}^{M_{j,p},obs}$ ) no necesariamente deben ser registrados en dicho período, pues es factible que los buses despachados en el período  $p$ , según se definen en el Programa de Operación, puedan pasar por el punto de control en un período posterior. Lo relevante para el indicador *ICR-I* es que los buses pasen por el punto de control a intervalos homogéneos y consistentes con el intervalo de salida establecido en el Programa de Operación, no importando para el cálculo de *ICR-I* en qué período se registra el paso por el punto de control ni cuánto demoren los buses en llegar allí desde el cabezal. Tampoco es relevante el orden en que pasen los buses por un punto de control: no es necesario que pasen en el mismo orden en que fueron despachados, permitiendo así que el Concesionario pueda gestionar su flota haciendo, por ejemplo, maniobras de adelantamiento, sin que ello redunde en un peor *ICR-I*.

Para estos efectos, se define un **Intervalo de Tiempo Aceptable** en el servicio-sentido  $j$  en un período  $p$  ( $TA_{j,p}$ ) como:

$$TA_{j,p} = I_{j,p}^{prog} + Hol_{j,p}^{inc}$$

Donde la Holgura ( $Hol_{j,p}^{inc}$ ) en el servicio-sentido  $j$  en el período  $p$  (expresada en minutos) es:

$$Hol_{j,p}^{inc} = \text{Max}\{3; \text{Min}\{(0,4 \cdot I_{j,p}^{prog}); 10\}\}$$

Se define un **Incidente** en un intervalo observado  $I_{j,p}^{l,obs}$ , en el servicio-sentido  $j$ , período  $p$ , y punto de control  $c_{i,j}$  ( $Inc_{j,p}^l(c_{i,j})$ ) como:

$$Inc_{j,p}^l(c_{i,j}) = \left( \text{Max}\{0; I_{j,p}^{l,obs}(c_{i,j}) - TA_{j,p}\} \right)^2$$

Cuando  $Inc_{j,p}^l(c_{i,j}) = 0$ , se considerará que no hubo un Incidente en el intervalo observado  $I_{j,p}^{l,obs}$ .

Se define el indicador "Suma de Incidentes" (valor en minutos al cuadrado) en el servicio-sentido  $j$ , período  $p$  ( $SInc_{j,p}$ ) como:

$$SInc_{j,p} = \frac{\sum_{I,j} Inc_{j,p}^l(c_{i,j})}{C_j}$$

El total de Incidentes de la unidad de negocio en el mes de medición  $T$  ( $SInc_T$ ) se calculará como:

$$SInc_T = \sum_{j,p} SInc_{j,p}$$

Donde  $j,p$  es el conjunto de servicios-sentido-período para los cuales corresponde la medición de  $ICR-I$  durante el mes  $T$ .

Por cada minuto al cuadrado asociado al indicador  $SInc_T$ , se podrá aplicar un descuento de hasta 0,01 UF.

El resultado del indicador  $ICR-I$  corresponderá al número de intervalos observados sin incidentes dividido por el número total de intervalos observados durante el mes de medición  $T$ .

Dado esto, se definen los siguientes rangos de cumplimiento:

- i) Cumplimiento alto: Si el indicador  $ICR-I$  resulta mayor o igual que 0,900 se considerará como un buen cumplimiento.
- ii) Cumplimiento medio: Si el indicador  $ICR-I$  resulta menor que 0,900 y mayor o igual que 0,800 se considerará como un cumplimiento de nivel medio.
- iii) Cumplimiento bajo: Si el indicador  $ICR-I$  resulta menor que 0,800 se considerará como un cumplimiento de nivel bajo.

El rango de cumplimiento del indicador  $ICR-I$  será monitoreado mensualmente. De registrarse bajas importantes en el nivel de cumplimiento o una persistencia del grado de cumplimiento bajo, el Ministerio podrá, conforme lo dispone el punto 7.3.1 del contrato de concesión, designar un Observador e iniciar un proceso de análisis de la operación del Concesionario, sin perjuicio de las sanciones que puedan corresponder de acuerdo a lo indicado en el Anexo 7 del contrato de concesión.



### B.3.3 ICR-E, indicador de regularidad según tiempo de espera en exceso

El indicador *ICR-E* tiene por objetivo prevenir que se produzcan intervalos de tiempo entre buses demasiado grandes, o que éstos sean poco homogéneos, tal que los tiempos de espera percibidos por los usuarios sobrepasen un cierto margen u holgura por sobre lo planificado.

A través del indicador *ICR-E* se determinará el desempeño de la regularidad para los servicios-sentido-período de frecuencia media, es decir, aquellos que en el Programa de Operación correspondiente tienen establecido un número de expediciones mayor que cinco (5) buses/hora y menor que quince (15) buses/hora, y también para servicios-sentido-período de frecuencia baja (menor o igual que cinco (5) buses/hora) para los cuales no se determine la publicación de itinerarios de paso por puntos de control a usuarios.

Los instantes de paso correspondientes al período  $p$  (es decir, el conjunto  $g_{j,p}^{1,obs}, g_{j,p}^{2,obs} \dots g_{j,p}^{M_{j,p},obs}$ ) no necesariamente deben ser registrados en dicho período, pues es factible que los buses despachados en el período  $p$ , según se definen en el Programa de Operación, puedan pasar por el punto de control en un período posterior. Lo relevante para el indicador *ICR-E* es que los buses pasen por el punto de control a intervalos homogéneos y consistentes con el intervalo de salida establecido en el Programa de Operación, no importando para el cálculo de *ICR-E* en qué período se registra el paso por el punto de control ni cuánto demoren los buses en llegar allí desde el cabezal. Tampoco es relevante el orden en que pasen los buses por un punto de control: no es necesario que pasen en el mismo orden en que fueron despachados, permitiendo así que el Concesionario pueda gestionar su flota haciendo, por ejemplo, maniobras de adelantamiento, sin que ello redunde en un peor *ICR-E*.

Se medirá para cada servicio-sentido en un período en particular el intervalo de tiempo promedio y su coeficiente de variación, y se contrastará (restará) con el intervalo de tiempo programado, más un margen de holgura definido.

En primer lugar, se define el **tiempo de espera programado** ( $TE_{j,p}^{prog}$ ) asociado al servicio-sentido  $j$  en el período  $p$ , como:

$$TE_{j,p}^{prog} = \frac{\overline{I_{j,p}^{prog}} \cdot (1 + (CV_{j,p}^{prog})^2)}{2}$$

$$CV_{j,p}^{prog} = \sqrt{\frac{\sum_{l \in L_{j,p}} \left[ \frac{(I_{j,p}^{l,prog} - \overline{I_{j,p}^{prog}})^2}{(\overline{I_{j,p}^{prog}})^2} \right]}{L_{j,p} - 1}}$$

donde:

$\overline{I_{j,p}^{prog}}$  : Promedio de todos los intervalos programados asociados al servicio-sentido  $j$  en el período  $p$ .

$L_{j,p}$  : Conjunto de intervalos asociados al servicio-sentido  $j$  en el período  $p$ .

$L_{j,p}$ : Número de intervalos asociados al servicio-sentido  $j$  en el período  $p$ .

En segundo lugar, se define el **tiempo de espera observado** ( $TE_{j,p}^{obs}(c_{i,j})$ ) asociado al servicio-sentido  $j$  en el período  $p$  y punto de control  $c_{i,j}$  como:

$$TE_{j,p}^{obs}(c_{i,j}) = \frac{\overline{I}_{j,p}^{obs} \cdot (1 + (CV_{j,p}^{obs}(c_{i,j}))^2)}{2}$$

$$CV_{j,p}^{obs}(c_{i,j}) = \sqrt{\frac{\sum_{i \in L_{j,p}} \left[ \frac{(I_{j,p}^{i,obs}(c_{i,j}) - \overline{I}_{j,p}^{obs}(c_{i,j}))^2}{(\overline{I}_{j,p}^{obs}(c_{i,j}))^2} \right]}{L_{j,p} - 1}}$$

donde:

$\overline{I}_{j,p}^{obs}(c_{i,j})$ : Promedio de todos los intervalos observados asociados al servicio-sentido  $j$  en el período  $p$  en el punto de control  $c_{i,j}$ .

Considerando lo anterior, se define el **tiempo de espera en exceso** ( $TEE_{j,p}(c_{i,j})$ ) asociado al servicio-sentido  $j$  en el período  $p$  en el punto de control  $c_{i,j}$  como:

$$TEE_{j,p}(c_{i,j}) = \text{Max} \left\{ 0, TE_{j,p}^{obs}(c_{i,j}) - \left( TE_{j,p}^{prog} + \frac{Hol_{j,p}^{TEE}}{2} \right) \right\}$$

Donde la Holgura ( $Hol_{j,p}^{TEE}$ ) del servicio-sentido  $j$  en el período  $p$ , expresada en minutos, es:

$$Hol_{j,p}^{TEE} = \text{Max} \left\{ 3; \text{Min} \left\{ (0,4 \cdot I_{j,p}^{prog}); 10 \right\} \right\}$$

El valor del Tiempo de Espera en Exceso de cada servicio-sentido-período ( $TEE_{j,p}$ ) corresponderá al promedio de los tiempos de espera en exceso observados en cada punto de control, es decir:

$$TEE_{j,p} = \frac{\sum TEE_{j,p}(c_{i,j})}{C_j}$$

El tiempo de espera en exceso resultante para la unidad de negocio en el mes de medición  $T$  será:

$$TEE_T = \sum_{j,p} (TEE_{j,p})^2$$

Donde  $j,p$  es el conjunto de servicios-sentido-período para los cuales corresponde la medición de  $ICR-E$  durante el mes  $T$ .

Por cada minuto al cuadrado asociado al indicador  $TEE_T$ , se podrá aplicar un descuento de hasta 0,01 UF.

El resultado del indicador  $ICR-E$  para el mes de medición  $T$  corresponderá a:

$$ICR - E = \text{Max} \left( 0; 1 - \frac{\sum_{j,p} TEE_{j,p}}{\sum_{j,p} TE_{j,p}^{prog}} \right)$$

Dado esto, se definen los siguientes rangos de cumplimiento:

- i) Cumplimiento alto: Si el indicador  $ICR-E$  resulta mayor o igual que 0,900 se considerará como un buen cumplimiento.
- ii) Cumplimiento medio: Si el indicador  $ICR-E$  resulta menor que 0,900 y mayor o igual que 0,800 se considerará como un cumplimiento de nivel medio.
- iii) Cumplimiento bajo: Si el indicador  $ICR-E$  resulta menor que 0,800 se considerará como un cumplimiento de nivel bajo.

El rango de cumplimiento del indicador  $ICR-E$  será monitoreado mensualmente. De registrarse bajas importantes en el nivel de cumplimiento o una persistencia del grado de cumplimiento bajo, el Ministerio podrá, conforme lo dispone el punto 7.3.1 del contrato de concesión, designar un Observador e iniciar un proceso de análisis de la operación del Concesionario, sin perjuicio de las sanciones que puedan corresponder de acuerdo a lo indicado en el Anexo 7 del contrato de concesión.

#### **B.3.4 ICR-P, Indicador de regularidad según puntualidad en ruta, respecto a itinerario informado a usuarios**

A través del indicador  $ICR-P$  se busca cautelar la puntualidad en la prestación de los servicios respecto al itinerario informado a los usuarios. En este caso se determinará el desempeño de la regularidad para los servicios-sentido-período de frecuencia baja (menor o igual que cinco (5) buses/hora) donde sea factible y el Ministerio determine comunicar a los usuarios los itinerarios de pasada por puntos de control.

Inicialmente este indicador se aplicará a los servicios que operan en horario nocturno, sin perjuicio de que se podrá avanzar hacia su aplicación en otros períodos donde se cumplan las condiciones necesarias para la publicación de itinerarios.

Para estos casos se determinará inicialmente un itinerario de paso por punto de control en la ruta. Se contrastará el tiempo efectivo de paso de cada bus por cada punto de control, estableciéndose holguras asimétricas entre adelantamientos y atrasos pues se considera más grave lo primero.

Los instantes de paso programados  $g_{j,p}^{i,prog}(c_{i,j})$  serán los que defina el Programa de Operación en el servicio-sentido  $j$ , período  $p$ , en el punto de control  $c_{i,j}$ .

El **desfase efectivo**  $d(g_{j,p}^{l,prog}(c_{i,j}))$  de un instante de paso programado en el servicio-sentido  $j$ , período  $p$ , en el punto de control  $c_{i,j}$  será:

- 0 (cero) si existe un bus cuyo instante de paso observado  $g_{j,p}^{l,obs}(c_{i,j})$  queda contenido en el intervalo  $\{g_{j,p}^{l,prog}(c_{i,j})-2; g_{j,p}^{l,prog}(c_{i,j})+4\}$
- Si no existe un bus cuyo instante de paso observado  $g_{j,p}^{l,obs}(c_{i,j})$  quede contenido en el intervalo definido en el punto anterior, el desfase efectivo será igual a la diferencia (en minutos) entre el instante de paso programado  $g_{j,p}^{l,prog}(c_{i,j})$  y el siguiente instante en que se observe el paso de un bus en el punto de control  $g_{j,p}^{l,obs}(c_{i,j})$ .

Para determinar el desfase efectivo se tomará en consideración la última información de posicionamiento disponible (última emisión del GPS) de cada expedición en cada punto de control.

El desfase asociado al servicio-sentido  $j$  en el período  $p$  se definirá como la suma de los desfases efectivos al cuadrado, registrados en cada punto de control  $c_{i,j}$ , dividido por el total de puntos de control ( $C_j$ ):

$$d_{j,p} = \frac{\sum_{i,c_{i,j}} (d(g_{j,p}^{l,prog}(c_{i,j})))^2}{C_j}$$

El desfase asociado a la Unidad de Negocio será la suma de los desfases efectivos de todas las expediciones realizadas:

$$Desfase = \sum_{j,p} d_{j,p}$$

Donde  $j,p$  es el conjunto de servicios-sentido-período para los cuales corresponde la medición de  $ICR-P$  durante el mes  $T$ .

El descuento asociado a la Unidad de Negocio podrá ser de hasta 0,01 UF por cada minuto al cuadrado de desfase.

El Ministerio podrá dar la instrucción de retrasar la operación de una expedición en particular, por razones de buen servicio, en cuyo caso esta expedición se excluirá de la medición del indicador.

El resultado del indicador  $ICR-P$  para el mes de medición  $T$  corresponderá al número de desfases efectivos iguales a cero (0), dividido por el total de instantes de paso programados analizados. Dado esto, se definen los siguientes rangos de cumplimiento:

- i) Cumplimiento alto: Si el indicador  $ICR-P$  resulta mayor o igual que 0,95 se considerará como un buen cumplimiento.

- ii) Cumplimiento medio: Si el indicador *ICR-P* resulta menor que 0,95 y mayor o igual que 0,85 se considerará como un cumplimiento de nivel medio.
- iii) Cumplimiento bajo: Si el indicador *ICR-P* resulta menor que 0,85 se considerará como un cumplimiento de nivel bajo.

El rango de cumplimiento del indicador *ICR-P* será monitoreado mensualmente. De registrarse bajas importantes en el nivel de cumplimiento o una persistencia del grado de cumplimiento bajo, el Ministerio podrá, conforme lo dispone el punto 7.3.1 del contrato de concesión, designar un Observador e iniciar un proceso de análisis de la operación del Concesionario, sin perjuicio de las sanciones que puedan corresponder de acuerdo a lo indicado en el Anexo 7 del contrato de concesión.

### **C. ANÁLISIS DE DISPONIBILIDAD EFECTIVA DE TRANSPORTE (ADET)**

Para velar porque el usuario cuente con una disponibilidad efectiva de transporte, la Coordinación Transantiago podrá supervisar las paradas e identificar aquellas que presenten una capacidad de transporte insuficiente para atender las necesidades de demanda, que se traduzca en la existencia de personas imposibilitadas de abordar los buses por períodos prolongados.

La medición de este indicador será efectuada por personal que designe el Ministerio a través de la Coordinación Transantiago, y considerará la observación en terreno del Tiempo de Espera Real experimentado por los usuarios en un mismo horario, durante tres (3) días no necesariamente consecutivos, dentro de un lapso no superior a treinta (30) días. Las tres (3) mediciones deberán ser realizadas durante la vigencia de un mismo Programa de Operación u otro Programa de Operación pero condiciones operacionales programadas equivalentes (misma frecuencia, itinerarios y capacidad de transporte).

#### **C.1 Descripción del ADET y el proceso para estimar el Tiempo de Espera Real**

C.1.1 Un observador designado por la Coordinación Transantiago levantará un acta con el registro del paso de los buses del servicio-sentido monitoreado durante el período de observación, que en general no debería ser inferior al lapso de una hora, con el fin de registrar la evolución del servicio antes y después del momento de mayor conflicto. El observador deberá registrar la Placa Patente Única de los buses, su hora de paso y la factibilidad de acceder al bus como un último usuario.

C.1.2 El observador evaluará la factibilidad de acceder al bus, considerando el punto de vista del usuario. Para estos efectos, el observador deberá verificar la factibilidad de subirse al bus, en el supuesto de que él fuera el último usuario de la parada o de la fila de usuarios que intenta abordarlo. Se entenderá que la factibilidad de subir al bus implica que el bus se detenga en la parada que le corresponda, que abra sus puertas y que tenga espacio suficiente en su interior para subirse a él, respetando la normativa vigente en cuanto a las condiciones aceptables para realizar el viaje (artículo 87 número 2 de la Ley N°18.290). No será relevante si se observa que algunos pasajeros no suben al bus por decisión propia, lo importante será si podrían haber abordado el bus de haberlo deseado. Para los casos en que los usuarios que suben al bus esperan en una fila, se medirá directamente en terreno el tiempo de espera, tomando para una muestra de

usuarios de la fila la hora de llegada y la hora de ingreso al bus. Al igual que en el caso anterior, no se considerarán aquellos usuarios que no suben al bus por decisión propia. Cabe señalar que la Coordinación Transantiago definirá las pautas de observación y capacitará a su personal, con el fin de que el registro se realice conforme a criterios objetivos y estandarizados.

- C.1.3 En forma previa, la Coordinación Transantiago determinará, para el servicio-sentido-período analizado (servicio-sentido  $j$  en el período  $p$ ), el Intervalo Aceptable entre buses ( $IA_{j,p}$ ) como:

$$IA_{j,p} = I_{j,p}^{prog} + Hol_{j,p}^{ADET}$$

Donde  $I_{j,p}^{prog}$  corresponde al intervalo promedio entre buses establecido en el Programa de Operación para ese servicio-sentido en el período correspondiente, y la holgura ( $Hol_{j,p}^{ADET}$ ) expresada en minutos será determinada de acuerdo a la siguiente expresión:

$$Hol_{j,p}^{ADET} = \text{Max}\{6; \text{Min}\{0,6 \cdot I_{j,p}^{prog}; 12\}\}$$

- C.1.4 A partir de lo anterior, se definirá el Tiempo de Espera Aceptable ( $TEA_{j,p}$ ) como la mitad del Intervalo Aceptable determinado para el servicio-sentido-período analizado ( $IA_{j,p}$ ).
- C.1.5 Por otra parte, una vez levantadas las actas correspondientes a los tres días de observación, la Coordinación Transantiago estimará los Intervalos Reales entre buses ( $IR_{j,p}^m$ ) considerando el tiempo de paso entre dos vehículos en los cuales se hubiera registrado que existía disponibilidad efectiva de transporte, descartándose para dicho cómputo los instantes de paso de aquellos buses en los que no había disponibilidad.
- C.1.6 De esta forma, el Intervalo Real promedio ( $\overline{IR}_{j,p}$ ) resultante para el servicio-sentido  $j$  en el período  $p$  será:

$$\overline{IR}_{j,p} = \frac{\sum IR_{j,p}^m}{M_{j,p}}$$

Donde  $m$  corresponde a un intervalo real registrado y  $M_{j,p}$  corresponde a la cantidad total de intervalos reales registrados.

- C.1.7 El Tiempo de Espera Real ( $TER_{j,p}$ ) resultante se estimará a partir del Intervalo Real promedio ( $\overline{IR}_{j,p}$ ) y el coeficiente de variación de los Intervalos Reales ( $CV_{j,p}^{IR}$ ), para el servicio-sentido-período analizado, de acuerdo a la siguiente expresión:

$$TER_{j,p} = \frac{\overline{IR}_{j,p} \cdot \left(1 + (CV_{j,p}^{IR})^2\right)}{2}$$

Este cálculo no se aplicará para aquellos casos en que los usuarios en estudio esperan en fila. Tal como se señaló en el punto C.1.2, en esos casos se obtendrá el Tiempo de Espera Real directamente de la observación en terreno.

- C.1.8 Si durante cada uno de los tres días de observación apareciesen registros en los que el Tiempo de Espera Real resultare mayor al Tiempo de Espera Aceptable preestablecido, se entenderá que el análisis de disponibilidad efectiva de transporte (*ADET*) ha resultado negativo, y se iniciará el proceso de cura que se detalla en el apartado siguiente.

## **C.2 Descripción del proceso en caso de ADET con resultado negativo**

En caso de verificarse que existe una falta de disponibilidad efectiva de transporte, tendrá aplicación el siguiente procedimiento por parte de la Coordinación Transantiago:

- C.2.1 En primera instancia se evaluará si los hechos se enmarcan en una incorrecta ejecución del Programa de Operación correspondiente, o, por el contrario, si se originan por una deficiencia que derive de un problema de diseño y no de ejecución. Constituirá una presunción de defecto en la ejecución la constatación de: un ICF a nivel de servicio-sentido para el período medido menor o igual al 90%, y/o un ICR cuyo cumplimiento se ha calificado como medio o bajo, de acuerdo a las definiciones establecidas en los apartados B.3.2, B.3.3, o B.3.4 según corresponda, y/o un índice de capacidad de transporte a nivel de servicio-sentido ( $CAP_{t,ss}$ ) para el período medido menor o igual al 90% de acuerdo a lo establecido en el apartado E.
- C.2.2 Se comunicará al Concesionario los problemas de calidad de servicio detectados que ameritasen su corrección, precisando si se trata de problemas de ejecución o de diseño del Programa de Operación.
- C.2.3 Defecto en la ejecución:
- i) En caso de que el problema correspondiese a un defecto en la ejecución, se otorgará al Concesionario un período de cuarenta y ocho (48) horas para que disponga las medidas necesarias para subsanarlo.
  - ii) Primera fiscalización. Una vez transcurrido el plazo señalado en el literal anterior y dentro de los siguientes treinta (30) días, se dispondrá de Inspectores Fiscales del Ministerio para volver a observar una vez más el Tiempo de Espera Real. Si se constatare que se mantiene la falta de disponibilidad efectiva de transporte, se procederá a aplicar un descuento entre 10 y 50 UF, el cual será determinado de acuerdo a la gravedad de la situación de falta de oferta percibida por los usuarios, salvo que se acredite la existencia de un problema de diseño del Programa de Operación. En este último caso se procederá de acuerdo a lo señalado en C.2.4.
  - iii) Segunda fiscalización. Dentro de los siguientes treinta (30) días desde la fecha de la primera fiscalización descrita en el literal anterior, nuevamente se enviará a Inspectores Fiscales a observar el Tiempo de Espera Real. Si se constatare que aún se mantiene la falta de disponibilidad efectiva de transporte, se procederá a cursar una multa de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 7 del presente contrato de

concesión, salvo que se acredite la existencia de un problema de diseño del Programa de Operación.

#### C.2.4 Defecto de diseño del Programa de Operación:

- i) En caso de que se verifique que la falta de disponibilidad efectiva de transporte derive del diseño del Programa de Operación, el Concesionario dispondrá de siete (7) días para presentar a la Coordinación Transantiago una modificación que considere un aumento en la capacidad de transporte (plazas-km) del servicio analizado, la cual deberá ser implementada dentro de los tres (3) días siguientes a su presentación, salvo que dentro de dicho plazo la Coordinación Transantiago determine que es necesario realizar cambios a la solución propuesta por el Concesionario, en cuyo caso se acordará un nuevo plazo de implementación.
- ii) Durante los diez (10) días siguientes a su implementación, el Concesionario deberá verificar en terreno que el problema de disponibilidad efectiva de transporte se haya solucionado. De no ser así, deberá dar aviso a la Coordinación Transantiago y realizar las modificaciones que se requiera hasta resolver el déficit de capacidad. Las modificaciones realizadas por el Concesionario serán incorporadas al Programa de Operación vigente una vez constatada su efectividad.
- iii) Si el Concesionario no informa y/o no realiza su propuesta correctiva dentro de los plazos definidos en los literales i) y ii), se aplicará un descuento de hasta 50 UF y la Coordinación Transantiago dispondrá medidas correctivas sin necesidad de consulta previa al Concesionario, incorporándolas al Programa de Operación vigente y exigiendo, en consecuencia, su cumplimiento.
- iv) Fiscalización. Una vez transcurrido el plazo señalado en el literal ii) y dentro de los siguientes treinta (30) días, se dispondrá de Inspectores Fiscales del Ministerio para volver a observar una vez más el Tiempo de Espera Real. Si se constatare que se mantiene el problema de capacidad a pesar de las modificaciones implementadas por el Concesionario, se procederá a aplicar un descuento entre 10 y 50 UF, el cual será determinado de acuerdo a la gravedad de la situación de falta de oferta percibida por los usuarios.

## D. INDICADORES DE CALIDAD ENTREGADA EN RUTA

### D.1 Índice de calidad de atención al usuario (ICA)

Se medirán diferentes aspectos de la calidad de la atención entregada al usuario en ruta, a través del método del pasajero incógnito. La Coordinación Transantiago definirá las pautas de observación y capacitará a su personal, con el fin de que la evaluación se realice conforme a criterios objetivos y estandarizados. En tanto no estén definidas las pautas de observación, las mediciones de este indicador no darán lugar a descuentos ni multas.

El índice se calculará por bus. Dado esto, para un bus  $j$  cualquiera, el valor del atributo  $k$  de dicho bus estará dado por  $a_{j,k} \in \{0,1\}$  donde 0 significa que no cumple, y 1 que cumple, y  $n$  es la cantidad de



atributos a evaluar. El indicador de calidad de atención entregada correspondiente a un bus  $j$  se construirá de la siguiente forma:

$$ICA_j = \frac{1}{n} \sum_{k=1}^n a_{j,k} \in \{0,1\}$$

Se han identificado inicialmente diez atributos ( $n=10$ ) factibles de ser medidos por un observador incógnito en la ruta, y que además se estima que son parte de la calidad que percibe el usuario. La nómina de estos atributos es la siguiente:

**Tabla 2**  
**Atributos para evaluar calidad de atención al usuario en ruta**

Nomenclatura	Atributo
a01	El conductor abre y cierra oportunamente las puertas al finalizar e iniciar el movimiento
a02	El conductor conduce sin frenazos ni movimientos bruscos
a03	El conductor es amable con los usuarios
a04	El conductor detiene el bus cuando debe, es decir, cuando algún usuario requiere subir o bajar
a05	El conductor detiene el bus donde debe, es decir, sólo en paradas autorizadas
a06	El conductor aproxima el bus correctamente al paradero, sin detenerse en segunda fila o lejos de la acera
a07	El conductor no fuma, ni conversa por celular o con un pasajero o acompañante mientras conduce
a08	El conductor se detiene ante todas las luces rojas de los semáforos y señales Pare, señales Ceda el Paso, Pasos de Cebra, etc.
a09	El letrero de cortesía exhibe información correcta y visible para el usuario
a10	La información de los letreros de recorrido es correcta y coincide entre sí, y todos los letreros de recorrido están en buen estado y bien ubicados

Las mediciones se realizarán trimestralmente. El resultado a nivel de la Unidad de Negocio será el promedio de los índices de todos los buses encuestados. Los descuentos y eventuales sanciones asociadas a este indicador, a nivel de Unidad de Negocio, serán las siguientes:

- Para valores trimestrales mayores o iguales a 0,9 no se aplicarán descuentos.
- Para valores menores a 0,9 y mayores o iguales a 0,8 en un trimestre, se aplicará en la siguiente liquidación un descuento de hasta 100 UF.
- Para valores menores a 0,8 en un trimestre, se aplicará en la siguiente liquidación un descuento de hasta  $100 UF \cdot (1 + (0,80 - ICA))^3$ .

En caso de registrarse 2 trimestres seguidos con índices menores a 0,8; esto será causal de aplicación de una multa conforme se establece en el Anexo 7, para el segundo trimestre y cada trimestre consecutivo adicional en que se mantenga un resultado bajo 0,8; además de la aplicación de los descuentos correspondientes.

## D.2 Índice de calidad de los vehículos (ICV)

Se medirán diferentes aspectos del estado de los vehículos, a través de observadores que concurrirán a los terminales. La Coordinación Transantiago definirá las pautas de observación y capacitará a su personal, con el fin de que la evaluación se realice conforme a criterios objetivos y estandarizados. En tanto no estén definidas las pautas de observación, las mediciones de este indicador no darán lugar a descuentos ni multas.

El índice se calculará por bus. Dado esto, para un bus  $j$  cualquiera, el valor del atributo  $k$  de dicho bus estaría dado por  $a_{j,k} \in \{0,1\}$ , donde 0 significa que no cumple, y 1 que cumple, y  $n$  es la cantidad de atributos a evaluar. El indicador de calidad de los vehículos correspondiente a un bus  $j$  se construiría de la siguiente forma:

$$ICV_j = \frac{1}{n} \sum_{k=1}^n a_{j,k} \in \{0,1\}$$

Se han identificado inicialmente veinticinco atributos ( $n=25$ ) que tienen relación con el estado de los vehículos y que deberán ser medidos por un observador en el terminal, antes de que el bus inicie su recorrido. La nómina de estos atributos es la siguiente:

**Tabla 3**  
**Atributos para evaluar calidad de los vehículos**

Nomenclatura	Atributo
a01	Las puertas abren y cierran correctamente
a02	Los accesos del bus cuentan con sus respectivos espejos en buen estado y los espejos retrovisores interiores están en buen estado
a03	Los espejos retrovisores exteriores están en buen estado
a04	El extintor de incendios está en vigencia y funcional
a05	El bus no tiene elementos antirreglamentarios
a06	Las puertas poseen sistema de bloqueo automático
a07	Las luces interiores del bus encienden correctamente
a08	Todas las luminarias exteriores del bus funcionan correctamente y los focos están en buen estado
a09	Los neumáticos en eje delantero están sin recauchar
a10	Los neumáticos tienen banda de rodadura en buen estado y no tienen desprendimiento de material
a11	El bus no presenta humo negro con motor en funcionamiento
a12	El bus no presenta ruido en la frenada
a13	El parabrisas y el vidrio trasero del bus está en buen estado (sin trizaduras ni roturas)
a14	Todos los vidrios laterales están en buen estado y abren-cierran con facilidad
a15	El bus tiene funcionando el tacómetro de velocidad
a16	La carrocería del bus está sin rastros de accidentes ni deformaciones
a17	La carrocería del bus está limpia
a18	El bus posee el espacio, acceso y accesorios para personas con movilidad reducida

Nomenclatura	Atributo
a19	El bus posee todos los asientos y todos están sin daño
a20	El cielo y el piso del bus están en buen estado
a21	Los asideros colgantes, verticales y horizontales están todos disponibles y en buen estado
a22	La señalización interior está correctamente instalada
a23	El bus cuenta con leyenda "Informaciones y Reclamos" bien ubicada y clara
a24	El interior del bus está limpio y seco (pisos, asientos, asideros, vidrios)
a25	Todos los timbres del bus funcionan correctamente

En el caso de que un bus no cuente con elementos para personas con movilidad reducida (atributo a18) porque la normativa no lo dispone, se considerará que cumple y se le asignará el valor 1 a dicho atributo.

Las mediciones se realizarán trimestralmente. El resultado a nivel de Unidad de Negocio será el promedio de los índices de todos los buses encuestados. Los descuentos y eventuales sanciones asociadas a este indicador, a nivel de Unidad de Negocio, serán las siguientes:

- Para valores trimestrales mayores o iguales a 0,85, no se aplicarían descuentos.
- Para valores menores a 0,85 y mayores o iguales a 0,75 en un trimestre, se aplicará en la siguiente liquidación un descuento de hasta 150 UF.
- Para valores menores a 0,75 en un trimestre, se aplicará en la siguiente liquidación un descuento de hasta  $150 UF \cdot (1 + (0,75 - ICV))^3$ .

En caso de registrarse 2 trimestres seguidos con índices menores a 0,75; esto será causal de aplicación de una multa conforme a lo dispuesto en el Anexo 7, para el segundo trimestre y cada trimestre consecutivo adicional en que se mantenga el nivel bajo 0,75; además de la aplicación de los descuentos correspondientes.

#### E. RESGUARDO DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE DE LOS SERVICIOS-SENTIDO

Los índices de cumplimiento de frecuencia y regularidad establecidos en el apartado B velan por el cumplimiento de horarios definidos en el despacho de los buses. Adicionalmente, y con el fin de cautelar el nivel de hacinamiento en los vehículos, es de interés del Ministerio resguardar también que se entregue la capacidad de transporte de acuerdo a lo programado en cada servicio-sentido.

Para estos efectos, se define el Índice de Cumplimiento de la Capacidad de Transporte de un servicio-sentido  $ss$  en el período de medición  $t$  ( $CAP_{t,ss}$ ) como:

$$CAP_{t,ss} \equiv \frac{\sum_{i=1}^n \left[ \text{Min} \left\{ 1, \frac{PKH_{i,t,ss}}{PKH_{prog\ op,i,t,ss}} \right\} * PKH_{prog\ op,i,t,ss} \right]}{\sum_{i=1}^n PKH_{prog\ op,i,t,ss}}$$

Donde:

$PKH_{i,t,ss}$  : Número de plazas-kilómetro-horas entregadas por el Concesionario en el servicio-sentido  $ss$  en la media-hora  $i$  en el período de medición  $t$ . Sólo se considerarán aquellos  $PKH_{i,t,ss}$  para los cuales  $PKH_{prog\ op,i,t,ss}$  sea distinto de cero.

$PKH_{prog\ op,i,t,ss}$  : Número de plazas-kilómetro-horas establecidos para el servicio-sentido  $ss$  en la media-hora  $i$  del horario respectivo en el o los Programa(s) de Operación vigente(s) durante el período de medición  $t$ .

$n$  : Total de medias-horas  $i$  en el período de medición  $t$ .

Este indicador generará un resultado específico para cada servicio-sentido  $ss$  en el período de medición  $t$ , que tendrá como fin establecer un monitoreo de la capacidad de transporte entregada por el Concesionario en dicho servicio-sentido en particular.

El resultado en la medición de este índice no dará lugar a descuentos en los ingresos del Concesionario. Sin perjuicio de lo anterior, en el Anexo 7 se establecen multas asociadas a un déficit sistemático de la capacidad de transporte de cada servicio-sentido.

## **F. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO**

El Ministerio establecerá un Sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios conforme al cual deberán atenderse los requerimientos que planteen los usuarios de los servicios concesionados. Dicho Sistema deberá ser aprobado mediante acto administrativo totalmente tramitado y ser comunicado al Concesionario.

En dicho sistema se establecerán los plazos de que dispondrá el Concesionario para dar respuesta a aquellos reclamos que deriven de la prestación de sus servicios y que sean de su responsabilidad, así como los estándares de calidad de dicha respuesta, las acciones tomadas por el Concesionario para corregir el problema y el seguimiento de dicha solución.

Asimismo, el Concesionario deberá disponer de un servicio de recepción y respuesta de las sugerencias y/o reclamos que le lleguen en forma directa, el cual deberá considerar los mismos estándares de calidad descritos en el párrafo anterior para el sistema centralizado, en términos de contenido y plazos de las respuestas. Las sugerencias y reclamos recibidos por este medio, así como su resolución, deberán ser informadas mensualmente a la Coordinación Transantiago, de acuerdo a lo estipulado en la Cláusula 7 punto 7.1 del contrato de concesión.

El no cumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a las sanciones que corresponda, de acuerdo a lo indicado en el Anexo 7 del contrato de concesión.

## **G. MONTOS MÁXIMOS DE DESCUENTO**

### **G.1 De los descuentos por regularidad (ICR)**

#### **G.1.1 Monto máximo de descuento**

Los descuentos por regularidad señalados en el apartado B.3 no podrán superar, en total, el dos por ciento (2%) de los ingresos mensuales, entendidos éstos como la suma de los ingresos

por transacciones y kilómetros de las liquidaciones de los días 10 y 25 del mes al que corresponde la medición.

### G.1.2 Proporcionalidad de los descuentos por regularidad en base a ranking de desempeño

Con el fin de fomentar una mejora continua en la provisión de los servicios de transporte, el Ministerio elaborará mes a mes un ranking entre todos los operadores de transporte, de acuerdo al porcentaje que los descuentos por regularidad representen respecto del ingreso mensual de cada operador, entendiéndose como ingreso mensual la suma de los ingresos por transacciones y kilómetros de las liquidaciones de los días 10 y 25 del mes.

Al operador de transporte que resulte con el mayor porcentaje de descuento respecto de sus ingresos será al cual se le descontará el menor valor entre su porcentaje de descuento y el máximo definido en el apartado G.1.1.

Al resto de los operadores de transporte se les aplicará un porcentaje de descuento calculado como el máximo definido en el apartado G.1.1 corregido proporcionalmente en base al descuento original que les corresponde y el descuento original del operador que resultó con el mayor porcentaje respecto de sus ingresos mensuales.

Esto puede expresarse mediante la siguiente formulación:

Sea  $Dscto_{i,T}^{reg}$  el porcentaje de descuento por regularidad resultante para un operador de transporte  $i$  en el mes  $T$ .

Adicionalmente sea  $j$  el operador de transporte que resultó con el mayor porcentaje de descuento por regularidad entre todas las unidades de negocio en el mes  $T$  ( $Dscto_{j,T}^{reg,mayor}$ ).

Sea  $Límite_T^{reg}$  el porcentaje máximo de descuento por regularidad aplicable en el mes  $T$ .

Entonces, el máximo porcentaje de descuento por regularidad ajustado para el operador  $j$  en el mes  $T$  ( $Dscto_{j,T}^{reg,maxajust}$ ) será igual a:

$$Dscto_{j,T}^{reg,maxajust} = \text{Min}\{Límite_T^{reg}; Dscto_{j,T}^{reg,mayor}\}$$

y el porcentaje de descuento por regularidad ajustado, para cualquier otro operador  $i$  en el mes  $T$  ( $Dscto_{i,T}^{reg,ajust}$ ) quedará definido de acuerdo a la siguiente expresión:

$$Dscto_{i,T}^{reg,ajust} = Dscto_{j,T}^{reg,maxajust} \cdot \frac{Dscto_{i,T}^{reg}}{Dscto_{j,T}^{reg,mayor}}$$

Finalmente, a aquellos operadores de transporte cuyo porcentaje de descuento original –antes del ajuste– hubiere resultado menor al 0,5% de su ingreso mensual, no se les aplicará descuentos por regularidad. Es decir:

$$\text{Si } Dscto_{i,T}^{reg} < 0,5\% \rightarrow Dscto_{i,T}^{reg,ajust} = 0$$

## G.2 De los descuentos totales máximos por frecuencia y regularidad

La suma del descuento por frecuencia y el correspondiente descuento por regularidad ajustado según lo indicado en el punto G.1, se denominará “*descuento real*”.

Por otra parte, se denominará “*descuento efectivo*” al monto de descuento a aplicar.

El *descuento efectivo* no superará, en total, el cinco por ciento (5%) de los ingresos mensuales, entendidos éstos como la suma de los ingresos por transacciones y kilómetros de las liquidaciones de los días 10 y 25 del mes al que corresponde la medición. Es decir:

$$\text{Si } Dscto\ Real < 5\% \rightarrow DsctoEfectivo = Dscto\ Real$$

$$\text{Si } Dscto\ Real \geq 5\% \rightarrow DsctoEfectivo = 5\%$$

En caso que el Concesionario alcance o supere el 10% de *descuento real* por frecuencia y regularidad en el período de un (1) mes, deberá entregar a la Coordinación Transantiago un informe técnico ejecutivo que analice la situación y plantee una solución al problema, a lo más quince (15) días corridos después de la notificación de los descuentos.

En el caso que se produjese un *descuento real* mayor o igual que 10% por frecuencia y regularidad una segunda vez en un período de doce (12) meses corridos, la Coordinación Transantiago podrá, conforme lo dispone el punto 7.3.1 del contrato de concesión, designar un Observador e iniciar un proceso de análisis de la operación del Concesionario y solicitar todos los antecedentes que estime pertinente. A partir de este análisis, la Coordinación Transantiago podrá solicitar cambios y ajustes a los procedimientos internos y de operación del Concesionario.

En el caso que se produjese un *descuento real* mayor o igual que 10% por frecuencia y regularidad una tercera vez en un período de doce (12) meses corridos, la Coordinación Transantiago podrá iniciar la aplicación de las sanciones que se disponen en el Anexo 7 del contrato de concesión.

## H. INCENTIVO POR BUEN DESEMPEÑO

Se entregará un incentivo por buen desempeño a los operadores de transporte en función de los resultados de las encuestas de percepción de usuarios, las que serán realizadas periódicamente por la Coordinación Transantiago.

El incentivo se determinará de acuerdo a los resultados de “satisfacción neta”, la cual corresponde al porcentaje de los usuarios encuestados que califican el servicio provisto por el operador como bueno o muy bueno, menos el porcentaje de usuarios encuestados que califican el servicio como malo o muy malo.

Sólo se considerarán para la entrega del incentivo aquellos operadores de transporte cuya “satisfacción neta” resulte positiva (mayor que cero).

El incentivo se calculará de la siguiente forma:

$$B_{Tb} = 0,00023 UF_{Tb} \cdot Q_{Tb} \cdot \text{satisfacción neta}$$

donde:

- $Q_{Tb}$  : Suma de las transacciones pagadas al Concesionario durante el período de bonificación  $Tb$ .
- satisfacción neta* : Porcentaje de los usuarios encuestados en el período de bonificación que califican el servicio provisto por el Concesionario como bueno o muy bueno, menos el porcentaje de usuarios encuestados en el período de bonificación que califican el servicio como malo o muy malo.
- $Tb$  : Corresponde a los meses que serán considerados para el cálculo del incentivo (período de bonificación). El número de meses a considerar para cada período no será inferior a tres (3) meses ni superior a doce (12) meses, y dependerá del espaciamiento entre las encuestas realizadas. Con todo, el o los períodos a considerar para el incentivo en conjunto abarcarán doce (12) meses corridos y se entregarán al menos una vez por año.
- $UF_{Tb}$  : Unidad de Fomento correspondiente al último día del período de bonificación.

Adicionalmente, a los mejores Concesionarios se les dará un reconocimiento público, a través de los medios de prensa.

## I. RECONOCIMIENTO DE EFECTOS EXÓGENOS EN EL CÁLCULO DE LOS INDICADORES

Los índices de calidad y desempeño considerados en este contrato de concesión (ICT, ICF e ICR), tienen por objeto medir el cumplimiento de la oferta de transporte comprometida bajo condiciones normales de operación. Se entiende que las condiciones normales de operación incluyen las variaciones que toda ciudad experimenta y que son inherentes a la actividad del transporte urbano de pasajeros, las que, por tanto, el operador de transporte tiene o debe tener la capacidad de gestión necesaria para afrontarlas.

Sin embargo, existen otros eventos, de naturaleza excepcional, cuyo impacto en las condiciones de operación es mayor y que exigen la adopción de medidas extraordinarias, las que no necesariamente permiten superar el problema, o incluso situaciones para las que no hay gestión posible en un lapso oportuno. Ejemplos de tales eventos son: manifestaciones sociales, desvíos de tránsito no programados, situaciones climáticas muy inusuales, accidentes que provocan elevada congestión, entre otros. Cuando estos eventos excepcionales ocurren, los índices de calidad y desempeño se ven afectados de manera negativa, sin reflejar apropiadamente la disposición y esfuerzo del operador de transporte por proveer el servicio acordado.

Para abordar este aspecto, la Coordinación Transantiago establecerá a más tardar tres (3) meses después del inicio de la vigencia del contrato de concesión, un procedimiento que (i) identifica tales eventos y (ii) establece un sistema para incorporar en el cálculo de los índices de calidad y desempeño los ajustes necesarios, con el fin de reducir el efecto de dichos eventos en sus resultados.

Para la elaboración del procedimiento se tendrán presente las siguientes consideraciones:

- i) El procedimiento consideraría la aplicación de uno o más factores de ajuste dependiendo del tipo de evento ocurrido.
- ii) El impacto de los eventos que ocurren en la calle no liberará por completo la aplicación de los índices de calidad y desempeño. La cantidad y diversidad de eventos que potencialmente

pueden ocurrir, su extensión temporal o espacial y otras características, no permite singularizar el efecto de cada cual. Por ende, el tratamiento que se les dé a los eventos se enfocará a hacer ajustes estandarizados, que reflejen situaciones promedio.

- iii) El ajuste del cálculo no podrá empeorar un índice de desempeño respecto a su cálculo normal.
- iv) En ningún momento se considerará dentro este tipo de eventos los fenómenos que, aún teniendo un efecto importante sobre la operación de los buses, tienen una regularidad suficiente como para no considerarlos extraordinarios. Dentro de estas situaciones se pueden mencionar, por ejemplo, fechas con operaciones especiales como Fiestas Patrias, situaciones de congestión agudas en vísperas de Navidad, concentraciones políticas en vísperas de elecciones, etc. Se excluye de este criterio las ferias (de verduras y similares), las que podrán, si la Coordinación Transantiago lo estima necesario, incluirse en este procedimiento.
- v) Este procedimiento sólo se utilizará para los índices ICT, CAP, ICF e ICR. No se aplicará respecto de los índices ADET, ICA e ICV.
- vi) Para eventos extraordinarios de un muy alto impacto y/o extensión, tales como situaciones de catástrofe u otras alteraciones mayores del desenvolvimiento de la ciudad, no se usará el procedimiento a que se refiere este apartado, sino que se abordará la situación mediante un procedimiento que refleje en forma global las dificultades de operación, relajando las exigencias normales del cálculo, el cual será establecido por la Coordinación Transantiago.
- vii) Por otra parte, dada la naturaleza y volumen de información asociada, los índices de calidad (ICF, ICR y CAP) y de desempeño (ICT) son calculados haciendo uso intensivo de tecnologías de recopilación, transmisión y procesamiento de datos, esencialmente en lo referente a la observación de la operación real de los buses en la calle. Entendiendo que toda tecnología puede presentar fallas o generar información incompleta, y que esto puede traducirse en un empeoramiento de los índices, es necesario definir la forma de abordar esta situación, reconociendo además que es útil separar la operación normal de aquellos eventos mayores o transversales propios de sistemas centrales.

Los procedimientos referidos en este apartado, así como sus modificaciones, serán plasmados en un manual que será publicado en el sitio web de la Coordinación Transantiago.

#### **J. REVISIÓN DE LOS DESCUENTOS**

El Concesionario podrá solicitar la revisión del monto y procedencia de los descuentos conforme al procedimiento previsto en el punto 5.4.2.5 del contrato de concesión, en aquellos casos que no queden apropiadamente resueltos a través del procedimiento descrito en el apartado anterior.

#### **K. DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO**

Sin perjuicio de las atribuciones para realizar ajustes y modificaciones previstas en los apartados anteriores, y aquellas que determine el Ministerio con el objeto de asegurar la continuidad y calidad de los servicios de transporte, este Anexo podrá modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las partes, sujeto a la condición que se modifiquen, en las mismas condiciones, los contratos correspondientes a los restantes operadores de transporte del Sistema.---



## **ANEXO 7 DE LAS SANCIONES**

### **A. SANCIONES**

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por el Concesionario en virtud del contrato de concesión, será causal de multas o de caducidad de la concesión, de acuerdo a lo indicado en los apartados siguientes, sin perjuicio de la aplicación de otras sanciones que sean procedentes de acuerdo a la normativa vigente.

No obstante lo anterior, en casos en que la naturaleza de la infracción a las obligaciones del Concesionario sea calificada como de menor gravedad y pueda ser corregida, el Ministerio podrá otorgar un período de cura previo a la aplicación de sanciones, con el fin de que el Concesionario corrija el incumplimiento dentro del plazo prudencial señalado por aquel.

### **B. DE LAS MULTAS**

Considerando que no todos los incumplimientos de las obligaciones asumidas por el Concesionario revisten igual gravedad, éstos han sido organizados en siete niveles (del 1 al 7), en orden de menor a mayor gravedad ("Niveles"), con diferentes rangos de multa aplicables.

El Ministerio determinará el monto de la multa dentro del rango correspondiente. Para la determinación de la sanción, el Ministerio podrá considerar el interés público comprometido, la continuidad de los servicios, la idoneidad y necesidad de la medida, la conducta del Concesionario, la voluntad de reparar el mal causado la envergadura de la compañía y el número de trabajadores, entre otros aspectos.

#### **B.1 Rangos de multas para cada Nivel**

Los rangos de multas asignados a cada uno de los referidos Niveles se establecen a continuación:

Nivel	Rango de multas
Nivel 1	10 UF a 50 UF
Nivel 2	51 UF a 100 UF
Nivel 3	101 UF a 350 UF
Nivel 4	351 UF a 750 UF
Nivel 5	751 UF a 1.500 UF
Nivel 6	1.501 UF a 2.500 UF
Nivel 7	2.501 UF a 4.000 UF

#### **B.2 Incumplimiento de las obligaciones asumidas por el Concesionario y nivel de multas aplicable**

Con independencia de las causales de término anticipado del contrato de concesión a que se refiere la Cláusula 8, y de las medidas adicionales que para cada caso pueda el contrato de concesión disponer, a continuación se indican las infracciones, los niveles y los criterios de aplicación, agrupados según su materia.

**B.2.1 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la operación de los servicios y los Programas de Operación**

	<b>Conducta</b>	<b>Nivel</b>	<b>Criterio de aplicación de la multa</b>
a)	No presentar oportunamente la propuesta del Programa de Operación, o su versión corregida de acuerdo a las observaciones formuladas por el Ministerio, conforme se establece en el apartado E.2 del Anexo 3.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.
b)	No presentar oportunamente el PAC, o su versión corregida, conforme se establece en el apartado L del Anexo 3.	1	Por cada día que dure el incumplimiento.
c)	Uso de buses de la Flota Operativa Base que se encuentren prestando servicios en el marco del PO vigente para prestar Servicios Especiales, de Apoyo y/o Inyecciones no programadas, sin previa autorización expresa del Ministerio.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
d)	Rehusarse injustificadamente a transportar pasajeros.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
e)	Incumplir las disposiciones sobre uso de paradas o lugares habilitados para tomar y dejar pasajeros.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
f)	Tomar o dejar pasajeros sin aproximarse correctamente al lugar de parada.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
g)	La no prestación de una salida adicional o inyección no programada que haya sido requerida por el Ministerio.	2	Por cada despacho que no se hubiere realizado en los términos definidos por el Ministerio.
h)	La no prestación de un Servicio Especial o de Apoyo que haya sido requerido por el Ministerio.	2	Por cada despacho que no se hubiere realizado en los términos definidos por el Ministerio.
i)	No cumplimiento de alguna de las actividades, procedimientos y/o cualquier acción que se derive del PAC a que se refiere el apartado L del Anexo 3.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
j)	Circular con las puertas de los buses abiertas.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
k)	No uso de las Estaciones de Intercambio Modal cuando el Programa de Operación así lo dispone.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
l)	Emplear un trazado distinto al señalado en el Programa de Operación vigente, sin causa que lo justifique.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
m)	Aparecer en el sistema de monitoreo como "en servicio", en circunstancias de no estar prestándolo efectivamente.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
n)	Interrumpir la continuidad de un servicio sin causa justificada. Para estos efectos, se entiende por "interrumpir la continuidad de un servicio" no cumplir íntegramente el trazado definido en el Programa de Operación sin que medie instrucción del Ministerio.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.

	<b>Conducta</b>	<b>Nivel</b>	<b>Criterio de aplicación de la multa</b>
o)	Vulnerar los límites de utilización de la Flota Auxiliar para operar los servicios establecidos en el Programa de Operación Base (POB), establecidos en el punto C.2 del Anexo 4.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
p)	Convenir con otros operadores de transporte, sin previa aprobación del Ministerio, que éstos utilicen vías sobre las que tiene el uso preferente, o utilizar el Concesionario vías sobre las que otro operador tiene el uso preferente, y/o la afectación recíproca de vías.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
q)	No realizar las acciones que corresponda para el adecuado registro de las transacciones en los validadores y la correcta identificación del bus y el servicio que presta en el sistema de posicionamiento, al momento de iniciar un servicio.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
r)	Cualquier otro incumplimiento al contrato de concesión respecto de las obligaciones relacionadas con la operación de los servicios, y que no se encuentre expresamente sancionado en los literales anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento y/o por cada bus que incurra en ella.

### B.2.2 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con los buses y la flota

	<b>Conducta</b>	<b>Nivel</b>	<b>Criterio de aplicación de la multa</b>
a)	Transgredir los niveles máximos de emisiones contenidos en la normativa vigente.	2	Por cada vez se verifique conducta y por cada bus que incurra en ella.
b)	Operar sin que el vehículo correspondiente se encuentre inscrito en el Registro Nacional de Vehículos Motorizados o, en general, estando impedido de hacerlo, conforme a lo dispuesto en el artículo 38° del DS N° 212, de 1992, del Ministerio.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
c)	No portar en el bus el certificado de inscripción vigente de dicho vehículo, emitido por el Registro Nacional de Vehículos Motorizados.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
d)	Utilizar los buses afectos a la concesión para prestar servicios distintos de los establecidos en el contrato de concesión, sin la autorización previa del Ministerio.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
e)	No inscribir en el respectivo registro los bienes afectos establecidos en el punto 4.3.4 de la Cláusula 4 del contrato de concesión.	1	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bien afecto.
f)	No disponer de la Flota de Reserva mínima establecida en el Anexo 4 al inicio de la concesión o durante toda su vigencia	1	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus faltante.
g)	Atraso en la renovación de los buses de acuerdo a lo dispuesto en el apartado G del Anexo 4 del contrato de concesión y/o a lo acordado en las instancias de revisión de la flota descritas en el Anexo 4.	1	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus no renovado.
h)	Modificar la disponibilidad de asientos en los buses, vulnerando la normativa vigente para el cálculo de su capacidad de transporte, sin autorización del Ministerio	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.

	<b>Conducta</b>	<b>Nivel</b>	<b>Criterio de aplicación de la multa</b>
i)	Modificar la estructura del chasis o carrocería de un bus sin la autorización expresa del fabricante, acreditada ante el Ministerio.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
j)	No disponer de la Flota Operativa Base que corresponda de conformidad al Programa de Operación vigente.	3	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus faltante.
k)	La no entrega oportuna e íntegra del Plan Anual de Mantenimiento de Flota (PMF).	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada día que dure el incumplimiento.
l)	La no entrega oportuna e íntegra de algún reporte mensual del PMF.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada día que dure el incumplimiento.
m)	No haber realizado alguna de las mantenciones declaradas como ejecutadas en los reportes mensuales del PMF.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
n)	Los incidentes de vehículos detenidos en la vía pública por fallas mecánicas, ocurridos en horarios de alta demanda de usuarios de transporte público y/o en vías y/u horarios de alto tránsito vehicular, que no sean resueltos en tiempos prudentes (máximo de 2 horas desde ocurrido el hecho).	2	Por cada bus que incurra en la conducta y por cada hora o fracción de hora que demore el retiro del vehículo por sobre el tiempo máximo establecido.
o)	Los incidentes de vehículos detenidos en la vía pública por fallas mecánicas, que no sean resueltos en tiempos prudentes (máximo de 90 minutos desde ocurrido el hecho).	2	Por cada bus que incurra en la conducta y por cada hora o fracción de hora que demore el retiro del vehículo por sobre el tiempo máximo establecido.
p)	Incorporar a la Flota Operativa Base o de Reserva buses que superen la edad promedio de la flota (EPF) al instante de su inscripción en el RNSTP.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
q)	Reemplazar buses de la Flota Operativa Base o de Reserva por otros que no tengan una tecnología de propulsión igual o superior a la del vehículo sustituido, en términos de emisiones de contaminantes.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
r)	Incumplir las disposiciones relativas a la presentación exterior e interior de buses y sus exigencias de señalización.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
s)	Prestar el servicio de transporte de pasajeros con buses desaseados, rayados o en mal estado.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
t)	Cualquier otro incumplimiento al contrato de concesión respecto de obligaciones relacionadas con los buses y la flota, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los literales anteriores de esta tabla.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento y/o por cada bus que incurra en ella.

**B.2.3 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con los estándares de calidad y la atención a usuarios**

	<b>Conducta</b>	<b>Nivel</b>	<b>Criterio de aplicación de la multa</b>
a)	Incumplimiento medio del indicador de despachos por servicio-sentido en el mes (ICF-SSM), conforme se establece en el apartado B.2.3 del Anexo 6 del contrato de concesión.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.
b)	Incumplimiento grave del indicador de despachos por servicio-sentido en el mes (ICF-SSM), conforme se establece en el apartado B.2.3 del Anexo 6 del contrato de concesión.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
c)	Incumplimiento medio del indicador de despachos por Unidad de Negocio en el mes (ICF-UNM), conforme se establece en el apartado B.2.4 del Anexo 6 del contrato de concesión.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
d)	Incumplimiento grave del indicador de despachos por Unidad de Negocio en el mes (ICF-UNM), conforme se establece en el apartado B.2.4 del Anexo 6 del contrato de concesión.	5	Por cada vez que se verifique la conducta.
e)	Cumplimiento bajo del indicador ICR-I, conforme se establece en el apartado B.3.2 del Anexo 6, durante tres (3) meses dentro de un período de seis (6) meses móviles.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
f)	Cumplimiento bajo del indicador ICR-E, conforme se establece en el apartado B.3.3 del Anexo 6, durante tres (3) meses dentro de un período de seis (6) meses móviles.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
g)	Cumplimiento bajo del indicador ICR-P, conforme se establece en el apartado B.3.4 del Anexo 6, durante tres (3) meses dentro de un período de seis (6) meses móviles.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
h)	ADET. Constatación de persistencia en la falta de disponibilidad efectiva de transporte, conforme se establece en el apartado C.2.3 iii) del Anexo 6.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
i)	ICA. Dos (2) trimestres seguidos con índices menores a 0,8, conforme se establece en el apartado D.1 del Anexo 6.	3	Para el segundo trimestre y por cada trimestre consecutivo adicional en que se mantenga un resultado bajo 0,8.
j)	ICV. Dos (2) trimestres seguidos con índices menores a 0,75, conforme se establece en el apartado D.2 del Anexo 6.	3	Para el segundo trimestre y por cada trimestre consecutivo adicional en que se mantenga un resultado bajo 0,75.
k)	En caso de registrarse un CAP inferior a 78% en un servicio-sentido, conforme se establece en el apartado E del Anexo 6, durante tres (3) días completos en un período de treinta (30) días.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.

	<b>Conducta</b>	<b>Nivel</b>	<b>Criterio de aplicación de la multa</b>
l)	En caso de registrarse un ICT a nivel de unidad de negocio inferior a 85%, conforme se establece en la Cláusula 5 punto 5.4.1.5 del contrato de concesión, durante tres (3) liquidaciones de pago dentro de un período de tres (3) meses, o en seis (6) liquidaciones dentro de un período de seis (6) meses.	5	Por cada vez que se verifique la conducta.
m)	No cumplimiento de cualquiera de las disposiciones establecidas en el Sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios, o en su propio servicio de atención a usuarios, conforme se establece en el apartado F del Anexo 6.	1	Por cada vez que se verifique la conducta.
n)	En caso de producirse un descuento real mayor o igual que 10% por frecuencia y regularidad tres (3) veces en un período de doce (12) meses corridos, conforme se establece en el apartado G.2 del Anexo 6.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.
o)	Cualquier otro incumplimiento al contrato de concesión respecto de obligaciones relacionadas con la satisfacción de los estándares de calidad y que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los literales anteriores de esta tabla.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.

#### **B.2.4 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la entrega de información<sup>(\*)</sup>**

	<b>Conducta</b>	<b>Nivel</b>	<b>Criterio de aplicación de la multa</b>
a)	No proporcionar al Ministerio los antecedentes que éste le solicitare por escrito, dentro de los plazos que éste hubiere fijado, o bien, negarse derechamente a entregarlos, sin justificación para ello.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada día que dure el incumplimiento.
b)	La presentación de antecedentes inexactos que: (i) afecten las condiciones económicas y/u operativas de la concesión, y/o (ii) que induzcan al Ministerio a disponer medidas innecesarias, incorrectas o improcedentes, o a no disponer medidas debiendo haberlo hecho.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
c)	La falta de entrega o entrega incorrecta de la información que el Concesionario se encuentre obligado a entregar a los usuarios.	1	Por cada vez que se verifique la conducta.
d)	Cualquier otro incumplimiento al contrato de concesión respecto de obligaciones relacionadas con la entrega de información, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los literales anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento.

(\*)Nota: Atendido lo dispuesto en el artículo 3° octies de la Ley N°18.696, estos incumplimientos no podrán ser sancionados con multas superiores a 200 UTM por cada vez que se verifique la conducta y por cada día de atraso en la entrega de la información correspondiente.

**B.2.5 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la puesta en marcha de los servicios**

	<b>Conducta</b>	<b>Nivel</b>	<b>Criterio de aplicación de la multa</b>
a)	Incumplir la obligación de poner en marcha un servicio en la oportunidad indicada en el contrato de concesión.	3	Por cada día que dure el incumplimiento.
b)	Iniciar la operación con un déficit en el número de buses igual o inferior al 5% de la Flota Operativa Base, conforme a la flota inicial comprometida en el Anexo 4.	2	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus faltante.
c)	Iniciar la operación con un déficit en el número de buses, superior a un 5% e igual o inferior al 25% de la Flota Operativa Base, conforme a la flota inicial comprometida en el Anexo 4.	3	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus faltante.
d)	Iniciar la operación con un déficit en el número de buses superior al 25% e igual o inferior al 50% de la Flota Operativa Base, conforme a la flota inicial comprometida en el Anexo 4.	4	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus faltante.
e)	Iniciar la operación con un déficit en el número de buses superior al 50% de la Flota Operativa Base, conforme a la flota inicial comprometida en el Anexo 4.	5	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus faltante.
f)	Cualquier otro incumplimiento al contrato de concesión respecto de obligaciones relacionadas con la puesta en marcha de los servicios, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los literales anteriores de esta tabla.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento y/o por cada bus faltante.

**B.2.6 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con el personal del Concesionario**

	<b>Conducta</b>	<b>Nivel</b>	<b>Criterio de aplicación de la multa</b>
a)	Incumplir la obligación de contratar y mantener vigente los seguros exigidos en el apartado D del Anexo 8.	1	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada trabajador afectado.
b)	No realizar íntegra y oportunamente los planes de capacitación a los conductores, de acuerdo a lo establecido en el apartado C del Anexo 8.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada trabajador afectado.
c)	Cualquier otro incumplimiento al contrato de concesión respecto de obligaciones relacionadas con el personal del Concesionario, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los literales anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta, por cada día que dure el incumplimiento y/o por cada trabajador, según corresponda.

**B.2.7 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con los servicios complementarios**

	<b>Conducta</b>	<b>Nivel</b>	<b>Criterio de aplicación de la multa</b>
a)	No suscribir íntegra y oportunamente el o los contratos que deban celebrarse de conformidad a lo previsto en la Cláusula 1 punto 1.8 del contrato de concesión.	2	Por cada día en que se verifique esta conducta.

	<b>Conducta</b>	<b>Nivel</b>	<b>Criterio de aplicación de la multa</b>
b)	No tener habilitados los servicios complementarios en la oportunidad correspondiente, de acuerdo a lo previsto en el punto 1.8 del contrato de concesión.	2	Por cada día que dure el incumplimiento.
c)	No disponer del equipamiento básico para prestar los servicios en la oportunidad que sea exigible de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 5 del contrato de concesión	2	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus que incurra en dicha conducta.
d)	Adulteración del equipamiento embarcado y/o de la información registrada y transmitida por éste.	7	Por cada vez que se verifique la conducta.
e)	Adulteración del equipamiento instalado en terminales y/o de la información registrada y transmitida por éste.	7	Por cada vez que se verifique la conducta.
f)	Cualquier otro incumplimiento al contrato de concesión respecto de obligaciones relacionadas con los servicios complementarios, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los literales anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique dicha conducta y/o por cada bus que incurra en ella y/o por cada día que dure el incumplimiento.

### **B.2.8 Incumplimiento de otras obligaciones**

	<b>Conducta</b>	<b>Nivel</b>	<b>Criterio de aplicación de la multa</b>
a)	No dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por el Ministerio, de acuerdo con lo establecido en el contrato de concesión, con exclusión de las instrucciones impartidas por el MTT en virtud de requerimientos de información.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada día que dure el incumplimiento.
b)	Vulneración del límite máximo de subcontratación de servicios establecido en el contrato de concesión.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.
c)	Instalar y/u operar una zona paga sin la autorización correspondiente.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada día que dure el incumplimiento.
d)	Ejecutar, prestar o desarrollar una o más actividades conexas sin la autorización previa del Ministerio otorgada en la forma y términos previstos en la Cláusula 1 punto 1.3 del contrato de concesión.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada día que dure el incumplimiento.
e)	Infringir la obligación prevista en el punto 3.2.12 de la Cláusula 3 del contrato de concesión.	2	Por cada terminal y por cada día en que se verifique el incumplimiento.
f)	Cualquier otro incumplimiento al contrato de concesión, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los literales anteriores de esta tabla, o en las tablas de los apartados B.2.1 a B.2.7.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento y/o por cada bus que incurra en la conducta.

### **C. DE LA CADUCIDAD**

La caducidad de la concesión podrá ser declarada fundadamente por el Ministerio en los siguientes casos de incumplimiento grave de las obligaciones del Concesionario:



- C.1 Modificación del objeto social de la Sociedad Concesionaria sin contar con la autorización previa del Ministerio, salvo que se trate de una modificación destinada exclusivamente a incorporar o ajustar el objeto social al desarrollo de las actividades conexas previstas en el punto 1.3 de la Cláusula 1 del contrato de concesión.
- C.2 Tener participación directa la Sociedad Concesionaria o sus accionistas mayoritarios (aquellos que posean más del 10% de las acciones) en la o las sociedades que presten servicios complementarios, salvo en los casos en que el Ministerio entregare la prestación de todo o parte de dichos servicios complementarios al Concesionario, conforme lo dispone el punto 1.8.6 de la Cláusula 1.
- C.3 Cesión de la Concesión o del contrato de concesión, sin autorización previa y expresa del Ministerio.
- C.4 Paralización de los servicios de transporte objeto del contrato de concesión. Se entenderá por paralización de los servicios, la ausencia de frecuencia en cualquiera de los servicios de transporte asociados a la Unidad de Negocio objeto del contrato de concesión, en los períodos punta, durante dos o más días consecutivos, ya sea respecto del mismo servicio o de servicios diferentes.
- C.5 Abandono de los servicios de transporte objeto del contrato de concesión. Se entenderá por abandono de los servicios, la prestación de cualquiera de los servicios de transporte en condiciones de frecuencia menores o iguales al 50% de la frecuencia programada (medida en total de despachos diarios) y/o con una capacidad de transporte (medida en plazas-kilómetro) menor o igual al 50% de la capacidad de transporte programada, durante dos o más días consecutivos, ya sea respecto del mismo servicio o de servicios diferentes.
- C.6 No cumplir oportunamente con la obligación de entregar, renovar, reemplazar o restituir, según corresponda, la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato y/o la Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales.
- C.7 La presentación de antecedentes falsos o inexactos que afecten de manera relevante las principales condiciones económicas y operativas de la concesión.
- C.8 Acumulación de multas, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, por un monto superior a doce mil unidades de fomento (12.000 UF) dentro de doce (12) meses corridos, es decir, los doce (12) meses inmediatamente anteriores a la fecha de cálculo. Para estos efectos no se contabilizarán las multas indicadas en el apartado B.2.5 respecto a la puesta en marcha de los servicios.

#### **D. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA**

En caso de constatar la existencia de una conducta sancionable, el Ministerio formulará cargos al Concesionario conforme a lo dispuesto en el presente Anexo. El Concesionario tendrá cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos.

En caso que el Concesionario solicite en sus descargos medidas probatorias, el Ministerio dará lugar a ellas o bien las rechazara con expresión de causa. Con todo, el término probatorio que se conceda no podrá ser superior a diez (10) días hábiles. Las pruebas rendidas se apreciarán en conciencia, conforme lo dispone la Ley N°19.880.

La resolución definitiva que se dicte deberá pronunciarse sobre las alegaciones y defensas del Concesionario y, aplicará la sanción, sobreseimiento o absolverá, según corresponda. El pronunciamiento anterior se hará dentro de los treinta (30) días de evacuada la última diligencia ordenada en el expediente.

La reclamación administrativa de las sanciones impuestas se sujetará a lo establecido en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

En el caso de las multas, éstas deberán ser pagadas por el Concesionario conforme a los plazos y términos señalados en la resolución fundada que las imponga, una vez que ésta se encuentre ejecutoriada, es decir, una vez que (i) hayan transcurrido los plazos para reclamar administrativamente de dicha resolución, sin que ello se hubiese realizado; o bien, (ii) si habiéndose reclamado administrativamente de dicha resolución, conforme a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley N°19.880, dichas reclamaciones se hubiesen rechazado, o incluso, en el evento de que se hubiesen acogido sólo en cuanto a modificar el monto o concepto de la multa, pero no su aplicación.

El pago de las multas impuestas se efectuará mediante la rebaja o disminución de los ingresos a que tenga derecho el Concesionario según lo dispuesto en la Cláusula 5 del contrato de concesión, en un cantidad equivalente al monto de la o las multas, calculado según el valor que tenga la unidad de fomento al día de efectuarse la respectiva rebaja. Con todo, el no pago de las multas ordenadas habilitará al Ministerio para el cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato de concesión, sin perjuicio de las demás acciones que fueren procedentes.

En el caso de la caducidad de la concesión, específicamente en lo que dice relación con sus efectos, entre ellos, las inhabilidades que afectarán al respectivo Concesionario para participar en futuros procesos de licitación de concesiones de uso de vías y servicios complementarios, se estará a lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N°18.696.

Las resoluciones dictadas durante el procedimiento regulado en el presente literal, deberán notificarse en el domicilio del Concesionario indicado en el contrato de concesión.

En todo lo no previsto en el presente literal, se aplicarán supletoriamente las normas establecidas en la Ley N°19.880.

---

## **ANEXO 8**

### **DEL PERSONAL DESTINADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

#### **A. INTRODUCCIÓN**

El Concesionario dispondrá del personal administrativo y de conducción en un número suficiente para los efectos de desarrollar los servicios objeto del contrato de concesión, respetando la normativa laboral y previsional que se encuentre vigente a la fecha de provisión de los servicios.

Si lo estima necesario y conveniente, el Concesionario además podrá contar con personal de apoyo que ejecute labores complementarias a la conducción de buses, como facilitar el acceso y salida del bus por parte de los usuarios con algún tipo de discapacidad o movilidad reducida, entregar información a los usuarios y velar por la validación del acceso al sistema de transporte, a bordo de buses o en zonas pagas.

#### **B. EXIGENCIAS DEL PERSONAL DE CONDUCCIÓN**

El personal de conducción deberá poseer licencia profesional de conductor clase A3 o su equivalente, según lo establecido en la Ley N°18.290 y sus respectivas modificaciones. Asimismo, deberá dar cumplimiento a las demás exigencias y normas que regulan la prestación de los servicios de transporte público remunerado de pasajeros, de conformidad a lo establecido en la Ley N°18.290, en el presente contrato de concesión y demás normas que regulan la actividad.

#### **C. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE CONDUCCIÓN**

El Concesionario deberá llevar a cabo planes de capacitación para el personal de conducción, en materias propias relacionadas con el desarrollo de la actividad, conducción eficiente, servicio al cliente y seguridad a bordo de los buses, a fin de tender a la profesionalización de la actividad y la mejora en la calidad en la prestación de los servicios de transporte.

Los planes de capacitación antes referidos deberán tener una duración de a lo menos cinco (5) días hábiles o cuarenta y ocho (48) horas anuales.

El valor de la capacitación será de cargo de la Sociedad Concesionaria, la que no podrá traspasarlo al personal de conducción, lo cual se entiende sin perjuicio del posible financiamiento que pudiera obtener de otras fuentes.

#### **D. SEGUROS**

El Concesionario deberá cumplir lo prescrito en la Ley N°16.744, y además deberá contratar y mantener vigente, durante todo el período del contrato de concesión, un seguro para el personal de conducción y de apoyo si corresponde, que cubra como mínimo los riesgos y montos de cobertura que se definen en la siguiente Tabla.

**Tabla 1**  
**Seguros del personal de conducción (y de apoyo, si corresponde)**

<b>Causa</b>	<b>Monto</b>
Muerte causada por accidente laboral o enfermedad profesional	UF 600
Invalidez total y permanente causada por accidente laboral o enfermedad profesional	UF 400
Muerte por un acto delictual	UF 600
Desmembramiento	UF 600

Sin perjuicio de lo anterior, el seguro deberá contemplar a lo menos las condiciones establecidas en las pólizas inscritas en el Registro de Pólizas de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo los códigos 292.136 y 294.017.

**E. EQUIPAMIENTO DEL PERSONAL**

El Concesionario se obliga a entregar al personal de conducción (y de apoyo, si corresponde), a su costo, el uniforme que deberá utilizar durante la jornada laboral, debiendo considerar la existencia de personal masculino y femenino, y contemplar la entrega de dos (2) uniformes, uno para la temporada de verano y otro para la temporada de invierno.

En las instalaciones destinadas al personal de conducción (y de apoyo, si corresponde), se deberá disponer de al menos un espacio habilitado para el descanso y alimentación del personal. En caso de haber personal de ambos sexos, se deberá contar además con servicios higiénicos separados y, si corresponde, vestidores separados.

**F. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO EN EL CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN LABORAL Y PREVISIONAL**

Para todos los efectos legales y obligaciones que se deriven del presente contrato de concesión, el Concesionario tendrá la responsabilidad total y exclusiva que la legislación laboral y de seguridad social le asignan en su condición de empleador del personal administrativo, de conducción y de apoyo. En especial, el Concesionario deberá observar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código del Trabajo, en las leyes previsionales y de seguridad social, en las leyes, reglamentos y estatutos sobre prevención de riesgos, y demás aplicables a la operación del transporte urbano remunerado de pasajeros.

Asimismo, en el evento de subcontratar los servicios, el Concesionario será el único y exclusivo responsable ante el Ministerio, y ante las autoridades administrativas y judiciales competentes, del cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales a que se encuentre obligado el contratista respecto de sus trabajadores.

El Concesionario deberá observar y acreditar a requerimiento y satisfacción del Ministerio y de las demás autoridades competentes, el cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Anexo.

#### **G. DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO**

Sin perjuicio de las atribuciones para realizar ajustes y modificaciones previstas en los apartados anteriores, y con el objeto de asegurar la continuidad y calidad de los servicios de transporte, este Anexo podrá modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las partes o producto de modificaciones en la normativa vigente.

---

## **ANEXO 9**

### **DOCUMENTOS VARIOS**

#### **CONTENIDO**

El presente anexo contiene los siguientes documentos:

- A. Descripción de las relaciones entre variables del negocio en el marco del contrato de concesión
- B. Mandato Mercantil - Proveedor de Servicios Complementarios de Administración Financiera
- C. Contrato de Prestación de Servicios y Equipamiento Tecnológico
- D. Declaración Jurada de la Sociedad Concesionaria, sobre el cumplimiento de la obligación de pago de las remuneraciones y cotizaciones previsionales de sus trabajadores
- E. Declaraciones y constancias relativas a los Contratos de Provisión de buses suscrito por el Concesionario y la sociedad peruana Renting del Pacífico S.A.C.



- A.1 La *satisfacción de los usuarios*, además de ser un fin en sí mismo, impacta positivamente en una mayor *Demanda potencial* del Sistema.
- A.2 La *satisfacción de los usuarios* depende, por su parte, de una *oportuna prestación de oferta*, así como de la *Calidad de servicio al usuario*. Esta última recoge no solo la disponibilidad de capacidad de transporte, sino también los elementos propios de la comodidad y estado de los buses.
- A.3 La *inteligencia del negocio* opera como un mecanismo idóneo para contribuir a focalizar la operación en el usuario, función que correspondería tanto al Concesionario, para enfrentar adecuadamente las necesidades de transporte y calidad de servicio, como a la Autoridad, para velar por la integridad y coherencia del Sistema.
- A.4 Por otra parte la *inteligencia del negocio* también permite un permanente control de los costos de capital (*Flota requerida* y *Terminales requeridos*, por ejemplo), así como de los *Costos operacionales* (que dependen fundamentalmente de los *Kilómetros operacionales* requeridos para capturar de manera eficiente la mayor demanda posible). Por ende, una reducción de costos por eficiencia impacta positivamente en el *Margen del negocio* del Concesionario, mientras que para la Autoridad representa una reducción de los *Costos del sistema* dada la mayor eficiencia en el uso de los buses y menores kilómetros.
- A.5 En función de lo anterior, los *Ingresos del operador* se determinarían esencialmente por las *Transacciones a pago (Q)*, las que dependerían de la calidad y cobertura del servicio prestado, así como del efecto directo de la reducción de la *Evasión*; esta reducción, a su turno, se podría lograr en parte cuando los usuarios están satisfechos o cuando no poseen incentivos para evadir producto del hacinamiento en buses o paraderos, entre otros factores.

Respecto de los elementos que permitirían eliminar riesgos exógenos y mitigar aquellos endógenos al sistema de transporte público, se distinguirían al menos los siguientes (destacados en verde en la Figura 1):

- A.6 Desde la perspectiva del *Margen del negocio*, los operadores verían condicionada su estabilidad futura por posibles variaciones de la demanda (*Transacciones a pago (Q)*), riesgo que se verá mitigado mediante el mecanismo de ajuste de ingresos según el índice de pasajeros/kilómetro (*AIPK*).
- A.7 También desde la perspectiva del *Margen del negocio*, los *Kilómetros operacionales* que involucrarían mayor costo para los operadores también serán reflejados en los costos del Sistema. En este mismo ámbito, la exposición a variaciones de precios será completamente reconocida mediante el *Indexador de costos*, eliminando este riesgo para los operadores.
- A.8 Desde la perspectiva de los *Descuentos* vinculados a la *Oportuna prestación de oferta* y de *Calidad de servicio*, se establecen topes máximos que permiten acotar los riesgos del negocio y focalizar el accionar del Concesionario y Autoridad en el mejoramiento de la calidad.
- A.9 Un cuarto elemento relevante en el equilibrio del Sistema se refiere al modelo de uso preferente de las vías, que permite a los diferentes operadores de transporte un grado acotado de flexibilidad, para incrementar el potencial de captura de demanda.

En función de lo recién expuesto, el modelo de contrato contiene equilibrios endógenos para la provisión de un servicio eficaz y eficiente. No obstante, para velar por el equilibrio de largo plazo del



negocio es necesario abordar cómo la Autoridad y el Concesionario asumirían el potencial impacto de otros dos elementos críticos: la *Flota requerida* y la *Tarifa a usuarios* (destacados en rojo en la Figura).

Conforme a lo señalado en el párrafo precedente, con el objeto de asegurar la mantención de las condiciones y supuestos bajo los cuales se estructuró el negocio, se contemplan instancias de revisión de precios a lo largo de la vigencia de la concesión. Estas instancias serán de dos tipos: programadas y excepcionales.

Las instancias de revisión implicarán modificaciones sólo en aquellos aspectos que correspondan a los ajustes de las variables económicas que definen el negocio. Para estos efectos, se especifican las directrices sobre las cuales se llevarán a cabo estas revisiones.

**B. MANDATO MERCANTIL - PROVEEDOR DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

CONTRATO DE MANDATO MERCANTIL DE RECAUDACION, ADMINISTRACIÓN Y CUSTODIA

DE

[\*\*\*] S.A.

COMO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE

A

[\*\*\*] S.A.

COMO "ADMINISTRADOR FINANCIERO TRANSANTIAGO"

## ÍNDICE

CLAUSULA I	CONSIDERACIONES GENERALES .....	8
CLAUSULA II	MANDATO MERCANTIL.....	11
CLAUSULA III	REMUNERACION DEL MANDATARIO.....	12
CLAUSULA IV	OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL AFT.....	13
CLAUSULA V	VIGENCIA DEL CONTRATO.....	15
CLAUSULA VI	DISPOSICIONES VARIAS.....	15

EN SANTIAGO DE CHILE, a [●] días de [●] de dos mil [●] ante mí, [●], Notario Público de Santiago, Titular de la Notaría número [●] de don [●], con oficio en [●], comparecen: por una parte, [●] S.A. (en adelante el "Concesionario" o el "Mandante"), Rol Único Tributario [●], representada, según se acreditará, por don[ña] [●], mayor de edad, [nacionalidad], [estado civil], [profesión], Cédula Nacional de Identidad número [●] y por don[ña] [●], mayor de edad, [nacionalidad], [estado civil], [profesión], Cédula Nacional de Identidad número [●], todos con domicilio para estos efectos en Santiago, [●], y; por la otra parte, Administrador Financiero de Transantiago S.A. (en adelante indistintamente el "Mandatario", el "Administrador Financiero de Transantiago" o el "AFT"), Rol Único Tributario [●], representado, según se acreditará, por don[ña] [●], mayor de edad, [nacionalidad], [estado civil], [profesión], Cédula Nacional de Identidad número [●] y por don[ña] [●], mayor de edad, [nacionalidad], [estado civil], [profesión], Cédula Nacional de Identidad número [●], todos con domicilio para estos efectos en Santiago, [●]; quienes acreditan sus identidades con las cédulas antes citadas, y exponen lo siguiente:

El Concesionario y el AFT podrán ser referidos individualmente como "parte" y colectivamente como "las partes."

## **CLÁUSULA I    CONSIDERACIONES GENERALES**

### **DEFINICIONES**

Las palabras que se usan en el presente contrato tendrán el significado que para cada caso se indica a continuación, independientemente de su uso en singular o en plural, en género masculino o femenino, en mayúsculas o minúsculas, o en las formas y funciones gramaticales en que sean empleadas para la adecuada redacción, comprensión e interpretación de este contrato.

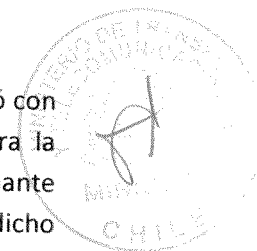
- 1.1. **Área Regulada:** Es el conjunto de vías, presentes y/o futuras, ubicadas al interior de la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, que corresponde al radio urbano de la ciudad de Santiago, en adelante "Gran Santiago", establecido en la Resolución N°106, de 1995, de la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región Metropolitana, o en la que la modifique o reemplace.
- 1.2. **Contrato:** Corresponde al presente contrato de mandato mercantil celebrado entre el Concesionario y el AFT.
- 1.3. **Contrato AFT:** Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la Ciudad de Santiago, celebrado entre el AFT y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante "el Ministerio", con fecha 28 de julio de 2005.
- 1.4. **Contrato de Mandato Metro-AFT:** Contrato de Mandato Mercantil de Recaudación y Custodia suscrito el 12 de septiembre de 2005, entre el Administrador Financiero de Transantiago S.A. y la Empresa de Transportes de Pasajeros Metro S.A.
- 1.5. **Cuentas Bancarias del Sistema:** Son las cuentas corrientes bancarias abiertas por el AFT en su calidad de administrador de los recursos del sistema, a su nombre, y que son

administradas por el AFT en virtud del Contrato AFT, de las instrucciones que al efecto imparta el Ministerio.

- 1.6. **Cuentas Contables del Sistema:** Corresponden a las cuentas contables que deberá mantener el AFT con el objeto de registrar los distintos movimientos contables y financieros de los recursos del Sistema.
- 1.7. **Día Hábil:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados.
- 1.8. **Operador de transporte:** Cualquier prestador de servicios de transporte público del Sistema.
- 1.9. **Proveedores de Infraestructura:** Son aquellas personas naturales o jurídicas que explotan infraestructura pública entregada en concesión por el Ministerio de Obras Públicas y/o el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, distintas de las vías tarifadas.
- 1.10. **Proveedor de Servicios Complementarios:** Es aquella persona jurídica designada por el Ministerio de conformidad a la normativa vigente, para la ejecución, prestación o desarrollo de uno o más de los servicios complementarios descritos en el punto 1.8 del contrato de concesión.
- 1.11. **Recursos del Sistema:** Es el conjunto de ingresos provenientes de la comercialización y carga del medio de acceso, así como aquellos correspondientes a las multas cursadas a los operadores de transporte y proveedores de los servicios complementarios –salvo aquellas multas que, de conformidad a la Ley N°18.696, sean a beneficio fiscal– y los eventuales aportes provenientes del Estado u otras personas naturales o jurídicas.
- 1.12. **Sistema de Transporte Público o Sistema:** Es el conjunto de concesionarios de uso de vías para la prestación de servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros mediante buses de la ciudad de Santiago, de los proveedores de servicios complementarios y quienes legalmente les sucedan en dichas funciones, así como cualquier otro proveedor de servicios de transporte público que opere al interior del área regulada y que se integre a través del medio de acceso.
- 1.13. **Usuario o Pasajero:** Persona que accede a los servicios de transporte público previo pago de la tarifa correspondiente, utilizando el medio de acceso definido en este contrato de concesión.
- 1.14. **Vías Tarifadas:** Es el conjunto de vías ubicadas al interior del área regulada, destinadas a la circulación de cualquier tipo de vehículo motorizado, por el uso de las cuales se debe pagar un peaje. Éstas pueden corresponder a vías entregadas en concesión de conformidad a lo dispuesto en el Decreto Supremo N°900, de 1996, del Ministerio de Obras Públicas, u otras.

#### ANTECEDENTES

- a. Con fecha [●] de [●] de dos mil doce, de conformidad con la Ley N° 18.696, [●] S.A. suscribió con el Ministerio un Contrato de Concesión de Uso de Vías de la Ciudad de Santiago para la Prestación de Servicios Urbanos de Transporte Público Remunerado de Pasajeros Mediante Buses (en adelante el “contrato de concesión”). De conformidad a lo dispuesto en dicho contrato, el Concesionario tendrá derecho a percibir un pago por los servicios de transporte de pasajeros.



El contrato de concesión se inserta en el Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago. Éste comprende, como condición necesaria para su funcionamiento, el desarrollo de los siguientes servicios complementarios:

- Emisión y comercialización del medio de acceso.
- Provisión de la red de carga del medio de acceso.
- Comercialización, provisión e instalación de los equipamientos necesarios para la validación y registro de las etapas de viaje.
- Administración de los recursos monetarios necesarios para el pago de la prestación de los servicios de transporte y servicios complementarios, y distribución de éstos entre los diversos integrantes del Sistema.
- Captura, procesamiento y distribución de la información de validación y posicionamiento generada por los servicios de transporte, necesarios para la gestión operativa del Sistema.
- Otros servicios complementarios que el Ministerio contrate o disponga, de conformidad con la normativa vigente.

El Sistema, en consecuencia, está conformado por un conjunto de operadores de transporte y proveedores de los servicios complementarios. La regulación, coordinación y supervisión del Sistema se encuentra radicada en el Ministerio. El adecuado funcionamiento del Sistema supone una correcta integración de todos los actores y una coherencia entre los actos y contratos que lo conforman.

- b. El [●] de [●] de dos mil [●], de conformidad con las Bases de Licitación Pública del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Pasajeros de Santiago “Licitación AFT 2004”, Administrador Financiero de Transantiago S.A. suscribió con el Ministerio el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público (en adelante el “contrato AFT”). En el marco de dicho contrato, corresponde al AFT, entre otras funciones, administrar los recursos del Sistema, con el objeto de (i) pagar la remuneración que corresponde al Concesionario por la prestación de los servicios de transportes, previa aplicación de los descuentos, multas, y/o retenciones judiciales que correspondan; (ii) ejecutar los demás pagos que corresponda realizar de conformidad a lo dispuesto en el contrato de concesión, en particular, el pago de los proveedores de infraestructura y (iii) ejecutar los pagos que corresponden a los restantes prestadores de servicios de transportes y los proveedores de servicios complementarios, en los términos señalados en el presente contrato, en el contrato de concesión, en el contrato AFT y en los contratos suscritos con los demás proveedores de servicios complementarios del Sistema, si los hubiere.
- c. Por medio del presente instrumento, y de acuerdo con lo establecido en los contratos anteriormente indicados, [●] S.A. designa al AFT, quien acepta, mandatario para el cobro, depositario, administrador y custodio de los recursos que le corresponden como Concesionario, para lo cual las partes convienen celebrar el presente contrato:

## **CLÁUSULA II MANDATO MERCANTIL**

### **OBJETO DEL CONTRATO**

Por este instrumento, [●] S.A. le encarga al AFT la recaudación de todos los recursos devengados por la prestación de sus Servicios de Transporte, de conformidad con lo dispuesto en el contrato de concesión, encargo que el AFT se compromete a cumplir con estricta sujeción al presente contrato, al contrato de concesión y al contrato AFT.

Para esos efectos, [●] S.A. viene en conferir un mandato al AFT, en adelante el "Mandato", para que AFT realice y ejecute todos y cada uno de los encargos descritos en las cláusulas de este instrumento. En virtud de lo anterior, el AFT, actuando a nombre y en representación de [●] S.A. (salvo autorización expresa y por escrito del mismo para que actúe como mandatario a nombre propio), queda facultado para cobrar y percibir de los Usuarios del Sistema el dinero que le corresponda a [●] S.A. por la prestación de sus servicios de transporte; depositar dichos recursos en las distintas Cuentas Bancarias del Sistema; realizar la cobranza judicial y extrajudicial de los pagos adeudados; efectuar liquidaciones periódicas para efectos de determinar los montos que le corresponden a [●] S.A. por los servicios de transporte prestados; operar las Cuentas Bancarias, corrientes, de depósito o de cualquier naturaleza, con facultad para depositar, girar contra esas cuentas, transferir fondos de conformidad al contrato AFT y protestar cheques y, en general, llevar a cabo toda clase de operaciones bancarias que no importen endeudamiento, pudiendo girar, aceptar, protestar, depositar, cobrar y percibir. Se excluye expresamente la facultad del AFT de efectuar inversiones con los recursos que le corresponden a [●] S.A.

### **PAGOS**

Las facultades expresadas en la cláusula anterior, sólo podrán ejercerse con el único y exclusivo propósito de que AFT realice los pagos que le corresponden a [●] S.A. por (i) la prestación de sus servicios de transporte, (ii) los demás pagos que corresponda realizar de conformidad a lo dispuesto en el contrato de concesión, en particular, el pago de los Proveedores de Infraestructura, y (iii) los pagos que le corresponde realizar a los diferentes Proveedores de Servicios Complementarios en los términos señalados en los respectivos contratos de prestación de Servicios Complementarios.

Se deja expresa constancia que las sumas de dinero pagaderas a [●] S.A. y a los Proveedores de Infraestructura serán determinadas de conformidad al contrato de concesión, y calculadas, liquidadas y en definitiva depositadas, según el procedimiento que se señala en el contrato AFT. Los términos, condiciones y procedimientos establecidos en el citado Contrato AFT son elementos esenciales y determinantes para el otorgamiento del presente Mandato por parte de [●] S.A.

También se deja expresa constancia que las sumas de dinero pagaderas a los Proveedores de Servicios Complementarios serán calculadas, liquidadas y en definitiva depositadas, según lo establecido en el contrato AFT y en los respectivos contrato de prestación de Servicios Complementarios. Los términos, condiciones y procedimientos establecidos en los citados instrumentos son elementos esenciales y determinantes para el otorgamiento del presente



Mandato por parte de [●] S.A.

Se deja expresa constancia que, especialmente en cuanto tengan relación con las obligaciones que asume el AFT en la presente Cláusula, el Concesionario reconoce y acepta los términos del contrato de Mandato Metro–AFT.

#### **FECHAS DE PAGO**

Los pagos por la prestación de los servicios de transporte serán realizados por el AFT los días 10 y 25 de cada mes. En caso que el día 10 y/o el 25 del mes corresponda a un día no hábil, la fecha de pago se postergará hasta el primer día hábil siguiente.

Los kilómetros con derecho a pago realizados entre los días 1 y 15 de cada mes (mes M), ambas fechas inclusive, y las transacciones con derecho a pago registradas en los validadores del medio de acceso entre los días 1 y 15 de cada mes (mes M), ambas fechas inclusive, que fueren descargadas hasta el día 17 de dicho mes (mes M), se pagarán el día 25 del mes en curso (mes M).

Los kilómetros con derecho a pago realizados entre el día 16 y el último día de cada mes (mes M), ambas fechas inclusive, y las transacciones con derecho a pago registradas en los validadores del medio de acceso entre el día 16 y el último día de cada mes (mes M), ambas fechas inclusive, que fueren descargadas hasta el día 2 del mes siguiente (mes M+1), se pagarán el día 10 del mes siguiente (mes M+1).

Sin perjuicio de lo anterior, las transacciones con derecho a pago que fueren descargadas después de los días 17 ó 2 de cada mes, según corresponda de acuerdo a lo establecido en los párrafos anteriores, se pagarán en la liquidación más próxima a la fecha en que fueren informadas, utilizando el valor del PPT correspondiente a dicha liquidación.

Los costos por el uso de infraestructura concesionada en los términos estipulados en el punto 5.4.1.7, que se devenguen entre los días 1 y el último día de cada mes (mes M), ambas fechas inclusive, se pagarán al Proveedor de Infraestructura Concesionaria el día 25 del mes subsiguiente (mes M+2).

Adicionalmente, los pagos correspondientes a los servicios complementarios, excluidos los que correspondan al AFT, si los hubiere, se realizarán en las fechas previstas en los respectivos contratos de servicios complementarios.

Se deja constancia que [●] S.A. renuncia a solicitar giros o pagos en fechas distintas de las establecidas en el presente contrato, salvo en caso de mora o retardo del AFT.

Asimismo, se deja expresa constancia que, con el objeto de garantizar su obligación de realizar los pagos descritos, el AFT ha tomado las Boletas Bancarias de Garantía a favor del Ministerio individualizadas en el Contrato AFT.

#### **CLÁUSULA III REMUNERACION DEL MANDATARIO.**

Como retribución por los servicios prestados en virtud del presente contrato, el AFT recibirá mensualmente un monto equivalente a un 1,95% de los ingresos totales del Sistema por uso de

servicios de transporte (RTAFT), más IVA si procede, más los otros ingresos señalados en la Cláusula 49 del Contrato AFT. Todas estas remuneraciones serán pagadas al AFT con los recursos del Sistema, de conformidad al Contrato AFT, los días 24 de cada mes.

Para este efecto, [●] S.A. faculta al AFT para que previa instrucción del Ministerio se pague sus servicios, con cargo a los recursos disponibles del Sistema, un monto proporcional al uso que hace de los servicios del AFT, según la fórmula siguiente:

$$RAFT_{i,j} = \frac{IST_{i,j}}{\sum_{i=1}^N IST_{i,j}} \times RTAFT_j$$

Donde:

$RAFT_{i,j}$  : Remuneración correspondiente al AFT asociada al Operador  $i$  para el mes  $j$ .

$RTAFT$  : Remuneración Total del AFT según Cláusula 49 del Contrato AFT para el mes  $j$ .

$IST_{i,j}$  : Ingresos por concepto de Servicios de Transporte del Operador  $i$  en el mes  $j$ .

$N$  : Número total de Operadores de Servicios de Transporte a los que presta servicios el AFT.

#### CLÁUSULA IV OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL AFT

Sin perjuicio de las demás responsabilidades asumidas por el AFT para efectos de cumplir los encargos que se le han asignado en virtud de este contrato, el AFT asume las siguientes obligaciones adicionales:

- (i) Realizar, con cargo a los recursos del mandante para los efectos de su liquidación y transferencia a [●] S.A, todos los actos que fueren necesarios para la preservación de los mismos y procediendo de acuerdo a las instrucciones contenidas en el presente instrumento y las que, de conformidad al mismo, [●] S.A. le imparta en el futuro.
- (ii) Dar aviso inmediato a [●] S.A. de cualquier hecho o circunstancia comunicado por el Ministerio o que hubiese sido advertido directamente por el AFT, que afecte, perturbe o amenace de cualquier modo los bienes y derechos objeto del presente contrato.
- (iii) Proporcionar a [●] S.A. simultáneamente la misma información que proporcione al Ministerio en relación a las materias a que se refiere este contrato.
- (iv) Dar las facilidades que fueren necesarias a sólo requerimiento de [●] S.A., para que éste, o las personas que le indique, auditen las cuentas y operaciones a que se refiere este contrato, en horas de oficina definidas por [●] S.A. El Mandatario no podrá excusarse de esta obligación bajo pretexto alguno.
- (v) Cumplir cabal y oportunamente con los encargos que constituyen la finalidad del contrato, realizando para ello los actos, contratos, operaciones, pagos, inversiones o negocios que se requiera. El AFT será responsable de adoptar todas las medidas y resguardos internos y externos para proteger el patrimonio de [●] S.A. objeto de este contrato, incluyendo, pero sin limitarse, a prácticas de seguridad, de contabilidad y de fiscalización que sean usuales para quienes administran dineros de terceros y, en

- general, dar cabal cumplimiento a las obligaciones que le impone sobre el particular el contrato AFT.
- (vi) Llevar el inventario y registro de los bienes y derechos objeto del contrato con la debida diligencia, debiendo preparar y remitir a [●] S.A. un informe diario, cada Día Hábil, del estado de las Cuentas Bancarias y Contables del Sistema.
  - (vii) Guardar reserva respecto de las operaciones, actos, contratos, documentos e información que se relacionen con [●] S.A., con los mismos alcances que la Ley General de Bancos y otras normas aplicables establecen para el secreto bancario.
  - (viii) Entregar al nuevo Mandatario, en los casos de sustitución, los bienes y derechos objeto del contrato.
  - (ix) Indemnizar y mantener indemne a [●] S.A durante la duración del contrato. Esta obligación comprende y se extiende a pagar a [●] S.A. los perjuicios en que éste incurra por incumplimiento de las obligaciones de AFT de acuerdo a este contrato, y mantener indemne y libre de todo daño y perjuicio [●] S.A. frente a acciones o demandas iniciada por terceros en contra del patrimonio de [●] S.A. que fuere objeto de este contrato y a sus accionistas, directores, funcionarios, agentes y empleados, provenientes de cualquier pérdida, reclamo, daño, sanción (incluyendo, sin limitarse a, cualquier responsabilidad que se le pretendiera hacer extensiva bajo cualquier norma de la legislación vigente) y gastos (incluyendo comisiones y gastos de asesoría) que se deriven del incumplimiento de las obligaciones de administración y custodia que contemple este contrato, los acuerdos suscritos o que se suscriban con relación al mismo.
  - (x) Indemnizar y mantener indemne a [●] S.A al término del contrato AFT. Esta obligación comprende y se extiende a pagar a [●] S.A. los perjuicios en que éste incurra por incumplimiento de las obligaciones de AFT al término del contrato AFT, perjuicios que se avalúan anticipadamente en el equivalente a UF XXXX dividido por un factor N, donde N representa el total de Proveedores de Servicios de Transporte que haya firmado mandatos al AFT y que se encuentren vigentes al momento del incumplimiento.
  - (xi) Depositar en las Cuentas Bancarias del Sistema única y exclusivamente los recursos a que se refiere la Cláusula XX del Contrato AFT, obligándose a mantener tales recursos enteramente separados entre sí y separados respecto de los recursos del AFT. En la apertura y operación de tales cuentas el AFT deberá adoptar todos los resguardos para que siempre y en todo momento los recursos del Sistema no se confundan ni se integren a su patrimonio.
  - (xii) Responder por el correcto funcionamiento de los procesos de recaudación, contabilización, transferencia, distribución, liquidación y pago de los recursos del Sistema, sin que pueda invocar fallas o defectos de cualquier índole tanto propios como de sus proveedores, para excusarse en el cumplimiento oportuno de sus obligaciones.
  - (xiii) Pagar a los cesionarios del Concesionario las sumas que correspondan si éste, en ejercicio de lo dispuesto en los artículos 1901 y siguientes del Código Civil, cede total o parcialmente su derecho a los ingresos previstos en el contrato de concesión. Verificada y notificada que fuere la cesión de derechos, los pagos a favor del Concesionario a que hubiere lugar de acuerdo al contrato de concesión y solo hasta la suma indicada en la cesión de derechos, serán efectuados al cesionario o a quien éste debidamente faculte o designe para cobrar y percibir dicho monto.
  - (xiv) En general, cumplir con las demás obligaciones que la ley impone a los mandatarios, administradores o custodios.

El AFT será, siempre y en todo momento, responsable hasta de culpa levísima por los eventuales perjuicios que se pudieren ocasionar a [●] S.A., derivados de la celebración del presente contrato.

#### **CLÁUSULA V VIGENCIA DEL CONTRATO**

El presente contrato se mantendrá vigente mientras se mantengan vigentes, copulativamente, el Contrato AFT y el contrato de concesión.

#### **CLÁUSULA VI DISPOSICIONES VARIAS**

##### **IDIOMA OFICIAL Y PLAZOS**

El castellano será el idioma oficial para todos los efectos de este contrato.

Los plazos establecidos en este contrato serán de días corridos y en el evento de que alguno de ellos venciere un día sábado, domingo, feriado, 31 de diciembre o cualquier otro feriado bancario si lo hubiere, el plazo se entenderá automáticamente prorrogado para el siguiente día hábil.

##### **AVISOS Y COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES**

Para los fines previstos en el presente contrato, los avisos y comunicaciones entre las Partes se efectuarán por escrito y deberán ser enviados a los respectivos domicilios consignados en este instrumento, y se entenderán recibidos al tercer día siguiente a aquel en que hubieren sido depositadas en la Oficina de Correos correspondiente a su lugar de despacho. A contar de este día comenzarán a correr los plazos que fueren aplicables. Con todo, los avisos y comunicaciones podrán enviarse por escrito, por correo electrónico, de acuerdo con la información de contacto aquí indicada:

Concesionario	Representante - - - - Domicilio - - - - Atención: Copia: Teléfono: Correo electrónico
AFT:	Representante - - - Domicilio - - Atención: Copia: Teléfono: Correo electrónico:

Cuando la comunicación o aviso se dirija mediante correo electrónico, se entenderá que éste ha sido entregado al día siguiente a aquel en que el correo electrónico fue enviado, y siempre que la parte que envía tal aviso despache una copia por carta certificada dentro de dos (2) días hábiles después de despachar el aviso por correo electrónico.

Cualquier cambio de representantes o de domicilio de las Partes deberá notificarse por carta certificada.

#### **LEY APLICABLE E INTERPRETACIÓN**

El presente contrato se regirá por las leyes de la República de Chile y sus modificaciones. Por consiguiente, las Partes, en lo que les corresponda, deberán cumplir con toda la normativa legal y reglamentaria chilena, vigente o futura, que se relacione con este contrato, el que se interpretará de acuerdo con la legislación chilena.

Las partes declaran expresamente que para los efectos del presente Contrato constituyen domicilio en la ciudad y comuna de Santiago, Chile.

#### **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

- 1 Las divergencias que se produzcan entre las Partes con motivo de cálculos de las liquidaciones y pagos por concepto de (i) prestación de servicios de transporte, y (ii) remuneraciones que de conformidad al contrato [●] S.A. deba pagar a AFT, o viceversa, serán resueltas de conformidad al procedimiento general de reclamación o impugnación de liquidaciones a que se refiere el contrato de concesión.
- 2 Con excepción de lo expresado en el numeral precedente, todas las disputas o controversias que se produzcan entre las partes con motivo del presente contrato y sus efectos, sus documentos complementarios o modificatorios, ya se refieran a su interpretación, cumplimiento, validez, terminación o cualquier otra materia relacionada con los mismos, serán sometidas por las partes a la jurisdicción, conocimiento y resolución de un árbitro que fallará conforme a derecho en cuanto al fondo del asunto, pero que actuará como arbitrador en cuanto al procedimiento, sujetándose empero, a las normas que se indican en el presente numeral. Tal árbitro será designado por las partes de común acuerdo. El procedimiento arbitral, incluyendo las audiencias y reuniones, se llevará a cabo en la ciudad y comuna de Santiago de Chile. Si no se produjere acuerdo en esta designación dentro de los 10 días siguientes a la recepción de una comunicación enviada por la contraria solicitando la designación de un árbitro, conocerá de la disputa un panel de tres árbitros; cada parte designará a un árbitro y el tercer árbitro será designado por los árbitros elegidos por las partes. En el evento que los dos árbitros elegidos por las Partes no acuerden la persona del tercer árbitro dentro de los 10 días contados desde la fecha de designación del último de los dos árbitros anteriores, éste será designado conforme al Reglamento pertinente del Centro de Arbitrajes y Mediaciones de la Cámara de Comercio de Santiago, A.G., el cual consta de la escritura pública otorgada el 10 de diciembre de 1992 en la Notaría de Santiago de don Sergio Rodríguez Garcés, modificada por la escritura pública otorgada el 18 de Agosto de 1995 en la Notaría de Santiago de don Raúl Undurraga Laso, y que conocido y aceptado por las Partes, se entiende parte integrante de este contrato. Las Partes confieren poder irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago, A.G., para que, a solicitud de cualquiera de ellas, designe a este tercer árbitro de entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitrajes y Mediaciones antes referido. El tercer árbitro presidirá el tribunal arbitral. El

Tribunal Arbitral así constituido fallará conforme a derecho en cuanto al fondo del asunto, y se someterá al Reglamento del referido Centro de Arbitrajes y Mediaciones en cuanto al procedimiento, y podrá acumular los procesos de que conozca, sea de oficio o a petición de Parte. El arbitraje se efectuará en idioma castellano, pero cualquier testigo cuyo idioma no sea el castellano podrá dar su testimonio en su idioma con traducción simultánea al castellano (correspondiendo los costos de traducción a la Parte que presente al testigo). Cada Parte del arbitraje soportará sus propias costas, incluyendo los honorarios de abogados, así como la mitad de los honorarios de los árbitros, salvo que los árbitros fallen que las costas del arbitraje, incluyendo los honorarios de abogados, se distribuyan de modo diferente. Todas las Resoluciones judiciales dictadas por el Tribunal Arbitral serán definitivas y obligarán a las Partes e incluirán las razones que motivan la decisión, las cuales también deberán comunicarse al Ministerio. Las Resoluciones podrán ser ejecutadas en cualquier tribunal competente con jurisdicción sobre las Partes. Por este acto, las Partes renuncian a todo derecho a ejercitar recursos en contra del fallo arbitral ante cualquier corte o tribunal, salvo a los recursos de queja y de casación en el fondo y en la forma establecidos por la legislación chilena. El Árbitro o el Tribunal Arbitral, según sea el caso, queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.

#### VARIOS

- 1 **Aceptación del contrato:** El AFT, a través de su representante autorizado que comparece en esta escritura, acepta expresamente para su representada el encargo y los términos que en virtud del presente Contrato se le otorga.
- 2 **Aceptación del contrato AFT, contrato Mandato Metro–AFT:** El Concesionario, a través de su representante autorizado que comparece en esta escritura, declara conocer y aceptar el Contrato AFT y sus Anexos y el contrato Mandato Metro–AFT.
- 3 **Renuncia y Excedentes:** El Mandante renuncia expresamente a los saldos que existan a su favor, en todo momento, en las Cuentas Bancarias 1 y 4 del Sistema. Además, renuncia expresamente a los saldos que existan a su favor en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema al terminarse la concesión de vías del Mandante, siempre que no existan pagos pendientes a favor del Mandante según el esquema de remuneración del Mandante establecido en el contrato de concesión. Estas renunciaciones las efectúa en los términos del Artículo 12 del Código Civil.
- 4 **Sucesores Legales y Cesionarios:** Lo dispuesto en este Contrato será obligatorio para todas las partes de este instrumento y para sus respectivos sucesores legales y cesionarios.
- 5 **Fuerza Mayor:** el AFT no podrá invocar fuerza mayor o caso fortuito para liberarse o eximirse de sus obligaciones, en especial las de recaudación y pago, de conformidad a este Contrato.
- 6 **Gastos:** Todos los gastos del presente Contrato son y serán de cargo del AFT, renunciando desde ya a ejercer cualquier acción o derecho para percibir reembolso de los mismos.
- 7 **Ejemplares:** El presente contrato se firma en 5 ejemplares, quedando dos en poder de cada parte y uno en poder del Ministerio.

**DE LOS ACCIONISTAS DE AFT**

Presentes a este acto \_\_\_\_\_ [individualización accionistas de AFT], quienes declaran: conocer y aceptar el presente contrato, obligándose a no adoptar y procurar que sus directores no adopten, ningún acuerdo o resolución que importe o pueda importar un incumplimiento de las obligaciones de AFT bajo este contrato.

**PERSONERÍAS**

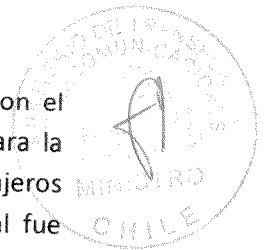
## C. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO

### ACUERDO

EN SANTIAGO DE CHILE, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ 2012, entre, \_\_\_\_\_, en adelante el "Concesionario de Uso de Vías" o el "Concesionario", Rol Único Tributario número \_\_\_\_\_, con domicilio para estos efectos en \_\_\_\_\_, comuna de \_\_\_\_\_ y; ADMINISTRADOR FINANCIERO DE TRANSANTIAGO S.A., en adelante indistintamente el "Proveedor de Servicios y Equipamiento", el "Administrador Financiero Transantiago" o el "AFT", Rol Único Tributario 99.597.320-0, con domicilio para estos efectos en Santiago, calle Monjitas número 392 oficina 901 y 902; quienes acuerdan lo siguiente:

#### CLÁUSULA 1 ANTECEDENTES

- 1.1. Con fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de dos mil doce, el Concesionario suscribió con el Ministerio un Contrato de Concesión de Uso de Vías de la Ciudad de Santiago para la Prestación de Servicios Urbanos de Transporte Público Remunerado de Pasajeros Mediante Buses (en adelante el "Contrato de Concesión de Uso de Vías"), el cual fue aprobado por Resolución N° \_\_\_\_\_, de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 1.2. Por Resolución N°15, de 2004, del Ministerio, se aprobaron las "Bases de Licitación Pública del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago y sus Anexos", (en adelante las "Bases de Licitación AFT 2004"), las cuales fueron modificadas por Resoluciones N° 24, N° 29 y N° 36, de 2005, todas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 1.3. Con fecha 28 de Julio de 2005, en conformidad con las citadas Bases de Licitación AFT 2004, el Administrador Financiero de Transantiago S.A. suscribió con el Ministerio el Contrato AFT, el cual fue aprobado por Resolución Exenta N° 1853, de 2005, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 1.4. Que, de conformidad con lo establecido en las Bases AFT 2004 y sus Anexos y el Contrato señalado en el punto 1.3 anterior, el AFT tiene la obligación de la provisión, instalación, mantención y reposición de los sistemas, componentes y equipos que forman parte del Sistema de Acceso Electrónico y del Sistema de Apoyo a la Explotación de Flotas, así como también la prestación de los servicios de capacitación necesarios para la correcta operación de los Sistemas.





- 1.5. Con fecha [\_\_\_\_\_] de [\_\_\_\_\_] de 2006, el Concesionario suscribió con el AFT un Contrato de Prestación de Servicios y Equipamiento Tecnológico (en adelante, indistintamente el Contrato de Equipamiento).

## **CLÁUSULA 2 DECLARACIONES Y ACUERDO DE LAS PARTES**

Las partes están de acuerdo en la necesidad de mantener en forma transitoria los servicios prestados por el AFT, bajo el actual esquema de Servicios Complementarios, con la finalidad de asegurar la transición gradual y exitosa de los servicios de transporte, bajo el modelo de integración tarifaria, financiera y tecnológica del Sistema de Transporte Público. En virtud de ello, las partes acuerdan lo siguiente:

- 2.1 Dar por reproducidas las cláusulas del Contrato de Prestación de Servicios y Equipamiento Tecnológico (Contrato de Equipamiento), suscrito entre el Concesionario y el AFT con fecha [\_\_\_\_\_] y sus posteriores modificaciones.
- 2.2 Los servicios tendrán validez y producirán sus efectos aún en caso de término por cualquier motivo del Contrato de Concesión de Uso de Vías suscrito entre el Concesionario y el Ministerio.
- 2.3 Las partes acuerdan extender la aplicación de la cláusula arbitral contenida en el Contrato de Equipamiento al presente acuerdo.
- 2.4 Sin perjuicio de lo señalado en los numerales 2.1 y 2.2 anteriores, las partes comparecientes acuerdan modificar el contrato en los siguientes términos:
- a) Eliminar el literal (ii) de la Cláusula 5 - Vigencia del Contrato, del Contrato de Equipamiento.
  - b) Modificación de la Cláusula 10 del Contrato de Equipamiento, en el sentido que "el Concesionario declara que su flota está compuesta por un total de [\_\_\_\_\_] buses".
- 2.5 El presente instrumento se otorga en tres ejemplares, quedando uno en poder de cada parte y uno en poder del Ministerio.

---

pp. AFT S.A.

---

pp. Concesionario

**D. DECLARACIÓN JURADA DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA, SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE PAGO DE LAS REMUNERACIONES Y COTIZACIONES PREVISIONALES DE SUS TRABAJADORES**

**DECLARACIÓN JURADA**

Don Alberto Urquiza Vega, en su calidad de representante legal de la Sociedad Concesionaria REDBUS URBANO S.A., para los efectos de dar cumplimiento a las exigencias de información previstas en el artículo 3° *octies* de la Ley N°18.696, declara bajo juramento lo siguiente:

- 1) Que la Sociedad Concesionaria REDBUS URBANO S.A., durante el mes de [\*\*] del año [\*\*], ha cumplido cabalmente con sus obligaciones laborales y previsionales y, en consecuencia, ha efectuado el pago de la totalidad de las remuneraciones y cotizaciones previsionales y de salud que corresponden a sus trabajadores, hasta el último día del mes inmediatamente anterior al período informado.
- 2) Que la Sociedad Concesionaria REDBUS URBANO S.A., durante el mes de [\*\*] del año [\*\*], ha cumplido cabalmente con el pago de las primas de los seguros contratados para el personal de conducción.

---

Representante Legal Sociedad Concesionaria

**E. DECLARACIONES Y CONSTANCIAS RELATIVAS AL CONTRATO DE PROVISIÓN DE BUSES SUSCRITO POR EL CONCESIONARIO Y LA SOCIEDAD RENTING DEL PACIFICO S.A.C.**

- a) El Concesionario declara que ha celebrado con la sociedad peruana Renting del Pacífico S.A.C. (en adelante, incluidos sus sucesores y cesionarios, "RdP") un contrato (el "*Contrato Buses*"), en virtud del cual, sujeto a los términos y condiciones expresados en él, el Concesionario adquirió el derecho a usar para la prestación de servicios de transporte en el área regulada, 177 buses marca Mercedes-Benz y asumió las obligaciones que en el *Contrato Buses* se establecen a favor de RdP.
- b) Las partes dejan constancia que el *Contrato Buses* corresponde a un Contrato de Provisión de aquellos definidos en el punto 4.3.4.3 del contrato de concesión, y le resultan aplicables todas las estipulaciones que allí se contemplan.
- c) Los derechos y obligaciones que emanan del *Contrato Buses*, junto con los referidos 177 buses, serán considerados bienes afectos y en consecuencia, tales derechos, obligaciones y buses deberán inscribirse en el registro pertinente.
- d) Si encontrándose inscritos como bienes afectos los buses así como los derechos y obligaciones que emanan del *Contrato Buses*, se pone término al presente contrato de concesión por cualquier causa legal o contractual el MTT establecerá en las bases de licitación y/o en los contratos de concesión por todos aquellos períodos posteriores en que se presten los antes referidos servicios de transporte hasta el término de la vida útil de los buses prevista en el *Contrato Buses*, y en general en cualquier instrumento jurídico en virtud del cual una persona adquiera el derecho a prestar servicios de transporte de pasajeros en lugar del concesionario, que el nuevo proveedor del servicio de transporte que a cualquier título reemplace al concesionario o futuros concesionarios que se designen hasta el término de la vida útil de los buses prevista en el *Contrato Buses*, respecto de todo o parte del área regulada, se obligue para con RdP a adquirir todos y cada uno de los derechos y obligaciones que para el concesionario establece el referido *Contrato Buses*.

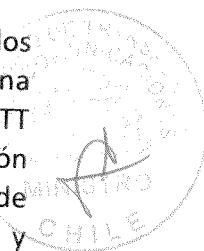
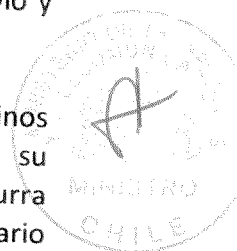
De este modo, el nuevo concesionario adquirirá en especial, pero no limitado a ello, el derecho a utilizar los buses respectivos para su servicio de transporte, y asumirá todas las obligaciones que emanan de dicho contrato a favor de RdP, salvo en cuanto a las modificaciones que el nuevo concesionario y RdP pudieren convenir.

El Ministerio acepta desde ya y se obliga a aceptar en cada oportunidad en que ello fuere necesario, que las condiciones financieras del *Contrato Buses* registrado como bien afecto, esto es, el valor de las prestaciones a que tiene derecho RdP y sus modalidades de pago, se mantendrán inalteradas, salvo acuerdo expreso de RdP.

Con todo, las obligaciones que asume el Ministerio se encuentran sujetas a la condición que los buses se encuentren en buen estado de conservación atendida su antigüedad y uso. Se entenderá que se cumple esta condición si los programas y procedimientos de mantenimiento que establece el fabricante del bus se han efectuado en la forma y oportunidad prevista.

Para estos efectos, se deja constancia que *RdP* ha prestado su consentimiento en el *Contrato Buses*, para la cesión a que se refiere el punto 5.4.2.7 de la cláusula 5 del contrato de concesión y para la declaración como bienes afectos de los buses objeto del contrato y de los derechos emanados del mismo.

- e) El Concesionario declara, reconoce y acepta que la desafectación de los derechos y obligaciones que emanan de dicho contrato, requerirá del consentimiento previo y expreso de *RdP*.
- f) En caso que el Ministerio designe un Administrador Provisional en los términos previstos en la Ley N°18.696, hasta la fecha de término del periodo de su administración o el cumplimiento original del plazo de la concesión, lo que ocurra primero y sin perjuicio de las obligaciones pendientes que tenga el concesionario saliente, quien seguirá siendo responsable de las mismas, dicho Administrador Provisional sólo podrá exigir el cumplimiento de los derechos emanados del *Contrato Buses* en cuanto cumpla con las condiciones establecidas en el mismo para su ejercicio.
- g) Asimismo y sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 5.4.2.7 del contrato de concesión, el Ministerio acepta cualquier subordinación que el concesionario realice sobre sus propios derechos a cobrar y percibir las cantidades que le corresponda de conformidad al presente contrato, a la previa percepción por *RdP* de los montos que le sean cedidos, si los hubiere.
- En consecuencia, notificada y aceptada que sea una cesión de derechos en los términos previstos en el punto 5.4.2.7 del contrato de concesión y una subordinación de los derechos a cobrar y percibir las cantidades no cedidas, el MTT se obliga a instruir al prestador de servicios complementarios de administración financiera a que se refiere el punto 1.8.4 de la Cláusula 1 del contrato de concesión, o quien lo suceda o reemplace, desde ya para que pague quincenal y directamente a *RdP*, la cantidad cedida, conforme a la subordinación antes referida.
- h) El Ministerio establecerá en las bases de licitación y/o en los contratos de concesión por todos aquellos períodos posteriores en que se presten los antes referidos servicios de transporte, hasta el término de la vida útil de los buses prevista en el *Contrato Buses* y, en general, en cualquier instrumento jurídico en virtud del cual una persona adquiera el derecho a prestar servicios de transporte de pasajeros en



lugar del concesionario, que el nuevo proveedor del servicio de transporte que a cualquier título reemplace al concesionario o futuros concesionarios designados hasta el término de la vida útil de los buses conforme a lo indicado en el Contrato Buses, ceda a *RdP* el derecho a cobrar y percibir del prestador de servicios complementarios de administración financiera a que se refiere el punto 1.8.4 de la Cláusula 1 del contrato de concesión, o quien lo suceda o reemplace, la cantidad que en virtud del *Contrato Buses* debe ser pagada a *RdP*.



Asimismo, el Ministerio se obliga a exigir que el perfeccionamiento de tal cesión, incluida la subordinación referida más arriba, en términos tales que permita que ella surta plenos efectos, sea un requisito previo sin el cual el futuro prestador de los servicios de transporte no pueda adquirir la concesión ni, en general, comenzar a prestar tales servicios ni gozar de derecho alguno a tal respecto.

Las cesiones referidas precedentemente le serán oponibles al nuevo proveedor del servicio de transporte que reemplace al Concesionario o a futuros concesionarios durante la vida útil de los buses prevista en el *Contrato Buses* y respecto del área regulada, de conformidad con los artículos 1.901, 1.902 y siguientes del Código Civil.

- i) Ninguna disposición contenida en otras cláusulas de este contrato de concesión o de sus anexos puede interpretarse en el sentido de afectar o reemplazar lo dispuesto en esta sección E de este anexo.