

2

TS

**ESTABLECE CONDICIONES ESPECÍFICAS DE  
OPERACIÓN Y DE UTILIZACIÓN DE VÍAS PARA  
SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO DE  
PASAJEROS QUE INDICA.**

**RESOLUCIÓN EXENTA Nº 1219**

**SANTIAGO, 22 MAY 2015**

**VISTOS:** La Ley Nº18.696; los Decretos con Fuerza de Nº343, de 1953, y Nº279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda; el Decreto Ley Nº557, de 1974, del Ministerio del Interior; la Ley Nº18.059; el Decreto con Fuerza de Ley Nº1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley Nº19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; la Ley Nº20.378; el Decreto Supremo Nº212, de 1992, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; las Resoluciones Nº105 y Nº 121, ambas de 2012, conjunta de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones, y de Hacienda, que aprueban los Contratos Ad-referéndum de uso de Vías para la Prestación de Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros mediante Buses, suscritos entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y las empresas RedBus Urbano S.A. y Servicio de Transporte de Personas Santiago S.A., respectivamente; la Resolución Nº1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; el dictamen Nº66.301, de 2011, de la Contraloría General de la República; los oficios Nº1.187 y Nº1.191, ambos de 25 de febrero de 2013, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; la Resolución Exenta Nº1.518, de 2013, de la Subsecretaría de Transportes, que adjudica el estudio "Análisis de Escenarios de Oferta y Demanda para la licitación de uso de vías del Sistema de Transporte Público de Santiago" a la empresa Steer Davies Gleave Chile; y la demás normativa imperante.

**CONSIDERANDO:**

1º Que el transporte público de pasajeros es un elemento esencial en la vida de los habitantes del país, pues influye en forma sustancial en el desarrollo de las diversas actividades que enfrentan y realizan las personas en su vida cotidiana. Constituye, además, el principal medio de transporte con que cuenta la mayoría de la población.

2º Que los servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros prestados con buses al interior de la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, son provistos por 7 empresas. A cada una de ellas se entregó -en concesión- el uso de las vías que se individualizan en sus respectivos contratos. De esta manera, el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la Ciudad de Santiago, en lo sucesivo e indistintamente el "Sistema", está conformado por 7 unidades de negocio y sus respectivos concesionarios de uso de vías.

Además y como condición necesaria para su funcionamiento, el Sistema contempla la prestación de a lo menos los siguientes servicios complementarios: emisión y comercialización del medio de acceso (tarjeta bip!); provisión de la red de comercialización y 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; y captura, procesamiento y distribución de la información de validación y posicionamiento generada por los servicios de transporte.

3° Que, de conformidad a lo previsto en la Ley N°18.696, la vigencia de los contratos de concesión de las Unidades de Negocio N°6 y N°7, se extiende hasta el 31 de mayo del año 2015.

4° Que para atender adecuadamente las necesidades de transporte de los usuarios del Sistema y velar por la continuidad de los servicios, el Ministerio inició un nuevo proceso destinado a entregar en concesión el uso de las vías correspondientes a las referidas Unidades de Negocio N°6 y N°7. Sin embargo, el proceso para la entrega en concesión, regulado en la Ley N°18.696, contempla una serie de etapas consecutivas a las que no podrá darse cumplimiento antes del 31 de mayo de 2015.

5° Que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones se encuentra facultado, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1 bis del Decreto Supremo N°212, citado en los Vistos, para establecer las condiciones específicas de operación y de utilización de vías para determinados tipos o modalidades de servicio, tarifas, estructuras tarifarias y demás condiciones que estime pertinentes, en caso que, verificado alguno de los supuestos establecidos en el inciso segundo del artículo 3° de la Ley N°18.696, no resulte posible poner en marcha los nuevos servicios licitados, inmediatamente después que expiren los anteriores.

6° Que no obstante los avances logrados hasta este momento en relación con el próximo proceso de licitación de vías para los servicios que componen las Unidades de Negocio N°6 y N°7, para mantener la unidad, coherencia y adecuado funcionamiento del Sistema, será necesario establecer -durante el plazo que media entre el término de la concesión y la nueva licitación- condiciones de operación específicas y de utilización de vías conforme a lo dispuesto en el ya citado artículo 1 bis.

El término de las concesiones de las Unidades de Negocio N°6 y N°7 y la imposibilidad de asignar inmediatamente una nueva concesión, es lo que motiva el uso de las facultades previstas en el artículo 1 bis del Decreto Supremo N°212. Por su parte, resulta del todo evidente que la aplicación de esta medida se condice con los objetivos perseguidos por la norma, desde que el Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Santiago se sitúa en el contexto general del Plan de Transporte Urbano de Santiago y más específicamente, en el ámbito del Programa de Modernización de Transporte Público de Santiago, cuyo objeto es mejorar el nivel de servicio, además de reducir la contaminación y la congestión. A mayor abundamiento y teniendo presente que el sistema de transporte capitalino se financia -en parte- con los recursos provenientes del subsidio establecido en la Ley N°20.378, el establecimiento de condiciones de operación permitiría la correcta y completa integración de los servicios prestados en el marco de las Unidades de Negocio N°6 y N°7 al Sistema y con ello, la incorporación de los fondos del subsidio que corresponda.

7° Que, por otra parte, el Sistema se estructura a partir de un modelo de operación integrada física, tecnológica y financieramente, entre los diversos prestadores de servicios de transporte y proveedores de servicios complementarios, y sobre la base de un sistema tarifario común.

La integración física consiste en la articulación de los diferentes medios de transporte a través de la utilización de una infraestructura común o el uso de accesos comunes.

La integración tecnológica es la interconexión física, lógica y de desarrollo sobre el hardware y el software de las tecnologías aplicadas al Sistema, con la finalidad que su operación sea armónica y coordinada y cumpla con los niveles de servicio requeridos.

La integración financiera conlleva la existencia de una administración común de los recursos que ingresan, se recaudan y distribuyen por el Sistema.

La integración tarifaria apunta a la adopción de un esquema tarifario que permita a los usuarios del Sistema el uso de uno o más servicios de transporte, bajo un esquema de cobro diferenciado según el tipo de servicio, que considera las características de duración y tramos de un viaje dentro del área regulada.

**8°** Que la operación integrada del Sistema comprende, en consecuencia, los servicios y actores necesarios para la articulación, vinculación y funcionamiento armónico de los diferentes medios de transporte y prestadores de servicios complementarios del Sistema. Cualquier cambio que afecte la forma y condiciones de provisión de los servicios de transporte y servicios complementarios deberá considerar la continuidad de operación física, tecnológica, financiera y tarifaria del Sistema.

**9°** Que, en consideración a lo anterior y constituyendo las circunstancias anteriormente expuestas la hipótesis prevista en el inciso 3° del artículo 1 bis del Decreto Supremo N°212, citado en los Vistos, resulta indispensable hacer uso de la facultad establecida en la citada norma, estableciendo las condiciones de operación y de utilización de vías específicas y demás exigencias que deberán cumplir quienes presten los servicios correspondientes a la Unidad de Negocio N°7.

**10°** Que, en ejecución de las atribuciones antes referidas, el Ministerio dispondrá exigencias específicas de operación, de utilización de vías, de equipamiento de buses, presentación interior y exterior, régimen sancionatorio y procedimientos, que permitan mantener un esquema de funcionamiento similar al que ha regido hasta la fecha para la operación de los servicios que integran la Unidad de Negocio N°7, organizada bajo un mismo responsable del servicio, lo que posibilitará la correcta integración, la continuidad en la prestación de los servicios y, finalmente, la satisfacción de las necesidades públicas. Las condiciones de operación que por este acto se establecerán mantendrán la coherencia y unidad del Sistema.

#### **RESUELVO:**

**1° ESTABLÉCENSE** según lo dispuesto en el artículo 1 bis del Decreto Supremo N°212, de 1992, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, condiciones específicas de operación y de utilización de vías aplicables a los servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros prestados mediante buses correspondientes a la denominada Unidad de Negocio N°7.

**2° APRUÉBANSE** las condiciones específicas de operación y de utilización de vías, estructuras tarifarias y demás condiciones y exigencias que serán aplicables a los buses que presten servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros en la Unidad de Negocio N°7, que se encuentran contenidas en el Anexo denominado "Condiciones de Operación para la Prestación de Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros mediante Buses - Unidad de Negocio N° 7", cuyo texto íntegro se inserta al final de la presente resolución.

El referido Anexo se encuentra también a disposición de los interesados en el sitio web [www.dtpm.cl](http://www.dtpm.cl), sección "Condiciones de Operación 2015".

**3°** Las condiciones específicas de operación y utilización de vías a que alude esta Resolución tendrán una vigencia de 18 meses a contar del día 1 de junio de 2015, esto es, hasta el día 30 de noviembre de 2016, o hasta la puesta en marcha de los servicios en el marco del próximo proceso de licitación de vías de la Unidad de Negocio N°7, cualesquiera de ellos ocurra primero,

período que sólo podrá ser prorrogado por motivos fundados. El vencimiento de la vigencia de las condiciones de operación fijadas en el presente acto administrativo deberá ser comunicado al prestador con una anticipación de al menos 60 días. Lo anterior, es sin perjuicio de la facultad del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de disponer el cese anticipado de la condiciones de operación que por este acto se aprueban, por razones de buen servicio y atendida la necesidad de los usuarios de transporte público de disponer de un servicio mejor y más eficiente, en los casos previstos en ellas.

4° Los interesados en prestar todos los servicios de que trata la presente resolución deberán presentar sus solicitudes de inscripción en la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región Metropolitana, en adelante, la Secretaría Regional, ubicada en Serrano 89, primer piso, Santiago, desde la fecha de publicación de la presente resolución hasta el día 28 de mayo de 2015, en horario de 09:00 a 14:00 horas.

Solo podrán presentar solicitudes de inscripción las (i) sociedades anónimas abiertas constituidas en Chile, cuyo objeto social sea exclusivamente la prestación de servicios de transporte en las vías licitadas de la Región Metropolitana y las actividades conexas a que se refiere el documento que se inserta al final de la presente resolución, y (ii) las sociedades anónimas cerradas inscritas en el Registro de Entidades Informantes de la Superintendencia de Valores y Seguros de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley N°18.045, al artículo segundo inciso séptimo de la Ley N°18.046 y a las modificaciones introducidas por la Ley N°20.382 a ambos cuerpos legales, constituidas en Chile, cuyo objeto social sea exclusivamente la prestación de servicios de transporte en las vías licitadas de la Región Metropolitana y las actividades conexas a que se refiere el documento que se inserta al final de la presente resolución.

En cualquier caso, las sociedades deberán tener una duración mínima, contada desde la fecha de solicitud de inscripción, superior en 5 años al plazo máximo establecido para la duración de las condiciones de operación. Del mismo modo, las sociedades deberán contemplar un capital mínimo pagado de 125.000 UF (ciento veinticinco mil Unidades de Fomento), el cual deberá estar constituido, al menos en un 50%, por dinero en efectivo y el otro 50% en activos asociados al giro de la sociedad.

Las sociedades deberán acreditar un patrimonio mínimo de ocho mil doscientos millones de pesos, mediante la presentación de (i) un estado de situación bancaria actualizado, extendido por un banco, en que conste el patrimonio neto de los accionistas, o (ii) Certificados de saldos extendido por el o los bancos con que opera el proponente, al 31 de marzo de 2015, en los que consten al menos, el estado de líneas de crédito otorgadas por el banco, el detalle de las garantías vigentes y las deudas directas del proponente, o (iii) información que conste en la Ficha Estadística Codificada Uniforme (FECU), correspondiente al año 2014, presentada a la Superintendencia de Valores y Seguros.

En ningún caso podrán solicitar la inscripción:

- Los proveedores de Servicios Complementarios, ni aquellas sociedades que tengan entre sus socios a un proveedor de servicios complementarios;
- Las sociedades que hayan sido condenadas -por sentencia ejecutoriada- a alguna de las penas establecidas en el artículo 8° de la Ley N°20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho.
- Las sociedades en que uno o más de sus directores, gerentes, subgerentes, ejecutivos principales y/o los que hagan de sus veces, hayan sido condenado, por sentencia ejecutoriada, por delitos de enriquecimiento por defraudación en perjuicio del Sistema, del Fisco de Chile, y/o del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. A modo ejemplar y en ningún caso taxativo, se entenderán por delitos

de enriquecimiento por defraudación, aquellos previstos en los artículos 467 a 473 del Código Penal.

- Las sociedad que registren a la fecha de presentación de propuestas deudas fiscales;
- Aquellas sociedades que tengan entre sus socios uno o más miembros que detenten la calidad de funcionarios directivos en la Subsecretaría de Transportes, o que se encuentren unidos a ellos por vínculos de parentesco descrito en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Sociedades condenadas por infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años a la fecha de presentación de propuestas.
- Los Concesionarios de Uso de Vías del Sistema de Transporte Público de Santiago y sus empresas relacionadas, ni los socios mayoritarios de aquéllas (aquellos que posean más del 10% de participación en las sociedades), cuando la suma de la flota contratada base y de reserva –considerando la flota base y de reserva de la unidad de negocio de las condiciones de operación a las cuales postula - y sus plazas correspondientes, no superen –en su conjunto- el 50% de la flota contratada base y de reserva del Sistema, ni sus plazas correspondientes. Para estos efectos, se entenderá como Empresas Relacionadas (i) las empresas coligadas con otro u otros operadores de uso de vías de la ciudad de Santiago (coligantes), (ii) las filiales y matrices de otra empresa operadora de uso de vías de la ciudad de Santiago, o (iii) los grupos empresariales y las personas relacionadas, en los términos previstos en las Leyes N°18.045 y N°18.046.

Para estos efectos, deberán acompañar a su solicitud, lo siguiente:

4.1 Formulario de individualización de la sociedad solicitante y de su(s) representante(s) legal(es). Sólo podrá presentarse solicitud por la totalidad de los servicios que conforman la Unidad de Negocio N°7 descrita en el documento Condiciones de Operación.

4.2 Antecedentes legales del solicitante, que deberán incluir:

a) Original o copia autorizada de la escritura pública de constitución de la sociedad solicitante y sus modificaciones y; Certificado de Vigencia de la sociedad emitido por el Conservador de Comercio, con fecha no superior a sesenta días anteriores a la presentación de la solicitud de inscripción;

b) Copia autorizada de la inscripción del extracto de constitución de la sociedad solicitante, en el Registro de Comercio;

c) Original o copia autorizada de la publicación del extracto de constitución de la sociedad solicitante, en el Diario Oficial; y

d) Original o copia autorizada de las escrituras públicas donde conste la personería de los mandatarios, sus facultades para representar a la sociedad y su respectivo certificado de vigencia, el cual deberá ser emitido con una fecha no superior a sesenta días a la presentación de la solicitud de inscripción.

4.3 Formulario de individualización de la flota total de la Unidad de Negocio, con el nombre de los propietarios de los vehículos, su firma y compromiso de destinar los vehículos al servicio;

4.4 Documentos que acrediten mera tenencia, posesión o dominio respecto del o los terminales necesarios para la adecuada operación de la flota propuesta;

4.5 Certificado de anotaciones vigentes de los vehículos de la flota y de revisión técnica vigente y;

4.6 Declaración jurada en que conste el compromiso de constituir las garantías exigidas en la presente resolución.

4.7 Presentar la Ficha Técnica con las principales variables del negocio, tales como, precio por pasajero transportado y flota inicial conforme al modelo que se indica en esta resolución.

Las solicitudes serán revisadas y evaluadas por el Secretario Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región Metropolitana en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados desde que finalice el plazo para presentar solicitudes de inscripción.

Al día hábil siguiente al vencimiento de dicho plazo, la Secretaría Regional deberá publicar en la página web [www.dtpm.cl](http://www.dtpm.cl) la resolución con los resultados del proceso de revisión y evaluación.

Los interesados podrán presentar objeciones en el evento que ninguna solicitud sea aceptada. El Secretario Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región Metropolitana informará a todos los interesados – mediante oficio- cuáles son las objeciones y establecerá el plazo dentro del cual los solicitantes podrán presentar una nueva solicitud de inscripción corregida. Dicho plazo no podrá exceder de tres días hábiles contados desde la notificación del oficio antes señalado. Una vez cumplido este plazo, se entenderá que aquellos que no presenten su solicitud corregida se han desistido de ésta. Las solicitudes corregidas, serán evaluadas por el Secretario Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región Metropolitana en un plazo máximo de 2 días hábiles contados desde la fecha anteriormente señalada, al cabo del cual deberá publicar, en la página web [www.dtpm.cl](http://www.dtpm.cl) una resolución con la solicitud que fuere finalmente aceptada.

Adicionalmente, respecto de cada una de las solicitudes rechazadas, el Secretario Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región Metropolitana deberá dictar una resolución señalando las causales del rechazo.

En caso de presentarse más de una solicitud, se dará preferencia a quien tenga menor antigüedad promedio de la flota, si aún así persistiere la paridad, se resolverá por medio de sorteo. En este último caso, y para este solo efecto, se establecerá un procedimiento para efectuar dicho sorteo.

5° Antes de la puesta en marcha de los servicios y previa conformidad del Ministerio, el prestador de servicios deberá entregar una garantía de correcta y fiel prestación de los servicios y otra de cumplimiento de las obligaciones laborales. El monto y características de cada una de ellas se regula a continuación, en tanto que las reglas sobre la ejecución y renovación se encuentran detalladas en el documento "Condiciones de Operación 2015".

**5.1** La garantía de correcta y fiel prestación de los servicios, consistente en una caución de cuarenta y cinco mil Unidades de Fomento (45.000 UF), la cual se constituirá con una o más Boletas Bancarias, las que deberán ser emitidas en Santiago de Chile, por un Banco con oficina en Santiago, extendidas a nombre de la Subsecretaría de Transportes y pagaderas a la vista; o una Póliza de Garantía de ejecución inmediata, sin liquidador, extendida a nombre de la Subsecretaría de Transportes, debiendo acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la Póliza respectiva.

La glosa de la Garantía antes referida será: "Para garantizar la correcta y fiel prestación de los servicios correspondientes a la Unidad de Negocio N°7".

Si el prestador de servicios opta por hacer entrega de una Póliza de Garantía de ejecución inmediata, sin liquidador, deberá conjuntamente acreditar el pago de la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza.

Esta garantía deberá entregarse parcializada. Para estos efectos se deberá considerar a lo menos el desglose que se indica en las siguientes tablas.

**Desglose de la garantía de correcta y fiel prestación  
de los servicios de la Unidad de Negocio N°7**

<b>Monto de la boleta</b>	<b>N° de boletas</b>	<b>Total garantizado</b>
10.000 UF	1	10.000 UF
5.000 UF	1	5.000 UF
2.000 UF	5	10.000 UF
1.000 UF	5	5.000 UF
500 UF	10	5.000 UF
300 UF	10	3.000 UF
100 UF	10	1.000 UF
50 UF	10	500 UF
10 UF	10	100 UF
5.400 UF	1	5.400 UF
<b>Total</b>		<b>45.000 UF</b>

Tratándose de Pólizas de Garantía, éstas deberán permitir hacerlas efectivas por el total del monto asegurado o parcialmente, de acuerdo a los montos antes señalados.

La vigencia de la caución deberá extenderse por al menos doce (12) meses a partir del 1 de junio de 2015. En caso que se diere lugar a la prórroga referida en el artículo 2° de la presente resolución, ésta deberá extenderse hasta el inicio de la puesta en marcha de los servicios en el marco del proceso de licitación de vías de la Unidad de Negocio o hasta el plazo que se disponga en la prórroga respectiva

**5.2** La garantía de cumplimiento de obligaciones laborales corresponderá a un monto total de cuatro mil quinientas Unidades de Fomento (4.500 UF).

Al menos la cantidad de mil quinientas (1.500 UF) deberán ser garantizadas mediante la entrega de Boletas de Garantía Bancarias pagaderas a la vista, tomadas por el prestador de servicios, y emitidas en Santiago de Chile por un Banco con sucursal en Santiago de Chile, en tanto la suma restante para completar el total de la garantía señalada en el párrafo anterior podrá constituirse a

través de Boletas de Garantía Bancarias pagaderas a la vista, tomadas por el prestador de servicios, y emitidas en Santiago de Chile por un Banco con sucursal en Santiago de Chile, o Póliza de Garantía de ejecución inmediata, sin liquidador.

Las Boletas de Garantía y/o Pólizas deberán ser extendidas a nombre de la Subsecretaría de Transportes, por el monto que corresponda, con la glosa: "Para Garantizar el Cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social derivadas de las Condiciones de Operación para la Prestación de Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros mediante Buses de la Unidad de Negocio N°7".

Si el prestador de servicios opta por hacer entrega de Póliza de Garantía de ejecución inmediata, sin liquidador, deberá conjuntamente acreditar el pago de la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza.

La vigencia mínima de la Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales será de doce (12) meses a partir de la fecha de inicio de los servicios. En caso que se diere lugar a la prórroga referida en el artículo 2° de la presente resolución, ésta deberá extenderse hasta el inicio de la puesta en marcha de los servicios en el marco del proceso de licitación de vías de la Unidad de Negocio N°7 o hasta el plazo que se disponga en la prórroga respectiva.



**CONDICIONES DE OPERACIÓN**  
**PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO REMUNERADO**  
**DE PASAJEROS MEDIANTE BUSES**  
**UNIDAD DE NEGOCIO N° 7**

## SECCIÓN 1 DISPOSICIONES GENERALES

### 1.1 DEFINICIONES BÁSICAS

Sin perjuicio de las definiciones adicionales previstas en otras disposiciones, las palabras que se usan en las presentes Condiciones de Operación 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 instrumento.

- 1.1.1 **Administrador:** Funcionario público, de planta o a contrata, designado por Resolución de la Subsecretaría de Transportes para desarrollar las labores que se le encomiendan en estas Condiciones de Operación. Podrá, excepcionalmente, designarse un profesional contratado a honorarios con la calidad de Agente Público.
- 1.1.2 **Año Calendario:** Período de doce meses que se inicia el 1° de Enero y termina el 31 de Diciembre.
- 1.1.3 **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.
- 1.1.4 **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, o en aquel que lo modifique o reemplace.
- 1.1.5 **Concesionarios:** Personas jurídicas que prestan los servicios de transporte público en virtud de un contrato de concesión.
- 1.1.6 **Condiciones de Operación:** Las condiciones específicas de operación y de utilización de vías, estructuras tarifarias y demás condiciones y exigencias que serán aplicables a los buses que presten servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros en las Unidades de Negocio N°6 y N°7, que se encuentran detalladas en el presente documento y en aquellos que las complementen o modifiquen.
- 1.1.7 **Contratos de concesión:** La(s) concesión(es) de uso de vías entregada(s) por el Ministerio en ejercicio de las atribuciones previstas en la Ley N°18.696, para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses y que operan en el área regulada.
- 1.1.8 **Cuota de transporte:** Unidad contable en la que se registra el valor contenido en el medio de acceso, para ser utilizado por los usuarios exclusivamente para pagar tarifas de transporte. Cada cuota de transporte equivale a un peso chileno (\$1) pagado por un usuario para adquirir el derecho a utilizar servicios de transporte del Sistema.
- 1.1.9 **Días:** Días corridos. Salvo que se exprese de otra forma, los plazos establecidos en las Condiciones de Operación se entenderán de días corridos. En caso que un plazo de días venza un sábado, domingo o festivo, éste se entenderá prorrogado hasta el día hábil siguiente.
- 1.1.10 **Día Hábil:** Todos los días de lunes a viernes (ambos inclusive), excepto festivos.
- 1.1.11 **DTPM:** Corresponde a la Secretaría Ejecutiva del Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la ciudad de Santiago, de conformidad a lo dispuesto en el Instructivo Presidencial N°1, de 2003 y sus modificaciones, o la(s) entidad(es) que la sucedan o reemplacen en sus funciones. Cada vez que se nombre a la DTPM, se entenderá que lo hace al Ministerio, a través de la citada Secretaría Ejecutiva.
- 1.1.12 **Empresa:** El Prestador de Servicios a que se refiere el punto 1.1.29.
- 1.1.13 **Estación de Intercambio Modal o EIM:** Inmueble destinado al intercambio de pasajeros entre distintos modos de transporte, tipos de servicios y/o vehículos de transporte público.

- 1.1.14 **Estación de Transbordo:** Conjunto de paraderos ubicados en un espacio físico determinado, que posibilitan la integración entre los servicios de transporte público urbano de pasajeros prestado con buses.
- 1.1.15 **Etapa o etapa de viaje:** Es aquella fracción de un viaje, realizada en un servicio de transporte provisto por el Sistema, y al cual el usuario debe acceder previa validación con el medio de acceso.
- 1.1.16 **Evasión:** Incumplimiento por parte del usuario de la obligación de pago de la tarifa, establecida en la Ley N°18.290 o en aquella que la modifique o reemplace.
- 1.1.17 **Flota:** Conjunto de vehículos de que dispone la empresa para prestar los servicios de transporte público definidos por el Ministerio, en el marco de las presentes condiciones de operación y cuyas características y requisitos están definidos en el Anexo 4 del presente instrumento.
- 1.1.18 **Índice de Precios al Consumidor (IPC):** Es el índice determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas para medir la variación de los precios de una canasta de bienes y servicios adquirida por hogares urbanos del conjunto de las capitales regionales y sus zonas conurbadas dentro de las fronteras del país, conforme lo define el "Manual Metodológico del Índice de Precios al Consumidor (IPC) Nacional Base Anual 2009=100" del referido instituto, o el indicador que lo reemplace.
- 1.1.19 **INE:** Instituto Nacional de Estadísticas o el organismo que lo reemplace.
- 1.1.20 **Kilómetros Comerciales:** Corresponden a aquellos kilómetros recorridos en el marco del Programa de Operación vigente y que dan lugar a pago, de conformidad a lo previsto en las Condiciones de Operación, especialmente a lo dispuesto en su Anexo 3.
- 1.1.21 **Liquidación o Liquidación de Pago:** Determinación en dinero del monto de los ingresos a que tiene derecho la empresa por los servicios prestados en un período de tiempo definido, de conformidad a lo previsto en las Condiciones de Operación.
- 1.1.22 **Medio de Acceso:** Es un medio sin contacto implantado en, o adosado a, cualquier soporte debidamente autorizado por el Ministerio, que permite acceder a los servicios de transporte del Sistema y pagar la tarifa correspondiente.
- 1.1.23 **Mes:** Cada uno de los 12 períodos de 28, 29, 30 ó 31 días en que se encuentra dividido el año.
- 1.1.24 **Metro:** Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., o quien lo suceda o reemplace en sus funciones.
- 1.1.25 **Ministerio o MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 1.1.26 **MOP:** Ministerio de Obras Públicas.
- 1.1.27 **Operador de transporte:** Cualquier prestador de servicios de transporte público del Sistema.
- 1.1.28 **Parada:** Lugar determinado en el Programa de Operación para la detención de los buses, con el propósito exclusivo de recoger o dejar pasajeros.
- 1.1.29 **Prestador de Servicios:** Aquella sociedad que presta los servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros correspondientes a la Unidad de Negocio N°6, de conformidad a lo dispuesto en las Condiciones de Operación.
- 1.1.30 **Programa de Operación o Plan de Operación:** Es el instrumento que regula las condiciones y características de los servicios de transporte que la empresa debe prestar en el marco de estas Condiciones de Operación, cuyas modalidades se definen y aprueban de conformidad a lo previsto en el Anexo 3 del presente instrumento.
- 1.1.31 **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 4.4 del presente instrumento.
- 1.1.32 **Recorrido o trazado:** Es la secuencia de vías definidas en el Programa de Operación para la prestación de cada uno de los servicios indicados en las Condiciones de Operación.

- 1.1.33 **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.
- 1.1.34 **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.
- 1.1.35 **Servicio:** Conjunto de buses que circulan por un trazado definido y que se identifican bajo un mismo número y nombre. También se entenderá por servicio, aquellos prestados por Metro.
- 1.1.36 **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.
- 1.1.37 **Sistema de Validación:** Corresponde al conjunto de todos los validadores del medio de acceso, incluyendo los equipos, aplicaciones y servicios necesarios para su operación e interconexión.
- 1.1.38 **Sociedad:** El Prestador de Servicios a que se refiere el punto 1.1.29.
- 1.1.39 **Tarifa:** Es el precio que deben pagar los usuarios por el uso de los servicios de transporte provistos por el Sistema.
- 1.1.40 **Terminal:** Inmueble destinado principalmente a la llegada, salida y acopio de los buses que integran la flota de quienes prestan servicios de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses en la ciudad de Santiago, y que puede ser de distintos tipos según las funciones que cumpla, de conformidad con las normas aplicables.
- 1.1.41 **Transacciones:** Son todas aquellas validaciones que se registren en el marco de los servicios prestados de acuerdo al Programa de Operación vigente, y que determinan el inicio de una etapa de viaje.
- 1.1.42 **Transacciones con derecho a pago:** Son todas aquellas transacciones realizadas en servicios de una Unidad de Negocio, excluyendo aquellas transacciones sin derecho a pago. Adicionalmente se reconocen con derecho a pago (i) aquellas transacciones que corresponda asignar a la Unidad de Negocio por haber sido registradas en validadores de zonas pagas de las que hace uso, y (ii) aquellas transacciones registradas en validadores instalados en buses de la Unidad de Negocio que realicen servicios solicitados por el Ministerio para ir en apoyo de otras Unidades de Negocio, excluyendo en ambos casos -(i) y (ii)- aquellas transacciones sin derecho a pago.
- 1.1.43 **Transacciones sin derecho a pago:** Son aquellas transacciones realizadas al iniciar una etapa de viaje en un servicio prestado por una Unidad de Negocio, y cuya etapa de viaje inmediatamente anterior fue realizada en un servicio prestado por esa misma Unidad de Negocio, salvo que entre ambas transacciones hubiere transcurrido un lapso superior al tiempo máximo (“ventana horaria”) definido por el Ministerio a través del correspondiente acto administrativo, el cual en ningún caso podrá exceder a ciento veinte (120) minutos.
- 1.1.44 **Unidad de Negocio:** Corresponde al conjunto de servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros que presta un operador de transporte en el área regulada.
- 1.1.45 **Unidad de Negocio N°6:** Corresponde al conjunto de servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros que será prestado por el Prestador de Servicios, de acuerdo a lo establecido en las presentes Condiciones de Operación.
- 1.1.46 **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 instrumento.
- 1.1.47 **Validación:** Es el acto de acercar el medio de acceso al validador, que permite descontar cuotas de transporte de acuerdo a la tarifa definida para el servicio.

- 1.1.48 **Validador:** Equipo dispuesto en los puntos de control de ingreso a los servicios de transporte, cuya principal función es la de descontar cuotas de transporte de acuerdo a la tarifa que corresponda, sin perjuicio de su capacidad de desarrollar otras funciones.
- 1.1.49 **Viaje:** Traslado de un usuario en el Sistema, sea en dirección de ida, sea en dirección de regreso, mediante el uso, de manera consecutiva, de hasta tres (3) servicios de transporte diferentes, a cada uno de los cuales accede mediante una validación, y en que el tiempo entre la primera y última validación no sobrepasa el tiempo máximo ("ventana horaria") que determine el Ministerio a través del correspondiente acto administrativo. Las restricciones anteriores podrán ser modificadas por el Ministerio a través del correspondiente acto administrativo. Con todo, en ningún caso el Ministerio podrá ampliar la "ventana horaria" por sobre los ciento veinte (120) minutos.
- 1.1.50 **Vías Tarificadas:** 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.
- 1.1.51 **Vías Reguladas:** Es el conjunto de vías ubicadas al interior del área regulada, sobre las cuales hacen uso y operan los servicios de conformidad al artículo 3° de la Ley N°18.696 y al artículo 1 bis del Decreto Supremo N°212, de 1992, del Ministerio.
- 1.1.52 **Zonas Pagas:** Áreas emplazadas indistintamente en estaciones de intercambio modal, estaciones de transbordo o paradas de alta convergencia de usuarios, cuyo perímetro está delimitado por elementos físicos que determinan los accesos y las salidas de las zonas, y en cuyos accesos se instalan validadores que sólo permiten el ingreso de los usuarios a la zona previo pago de la tarifa mediante el uso del medio de acceso, para abordar posteriormente el bus correspondiente.

## **SECCIÓN 2 OBJETO Y SERVICIOS REGULADOS**

El presente instrumento establece las condiciones específicas de operación y de utilización de vías, estructuras tarifarias y demás condiciones y exigencias que serán aplicables a los buses que presten servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros en la Unidad de Negocio N°6.

Las vías que conforman la Unidad de Negocio N°6 son aquellas individualizadas en el Anexo 1 y el derecho a usarlas se entrega en forma preferente y no exclusiva conforme a los términos establecidos en el citado Anexo 1.

Los servicios corresponden a aquellos individualizados en el Anexo 2 de este instrumento. Bajo ninguna circunstancia y en ningún caso, los buses de la flota del Prestador de Servicios podrán prestar un servicio distinto, sea público o privado, a los contemplados en las Condiciones de Operación, salvo autorización o requerimiento expreso y por escrito del Ministerio. Los servicios que se presten en el marco de estas Condiciones de Operación coexistirán con otros ofrecidos por los restantes operadores de transporte y con proveedores de servicios complementarios. Esta circunstancia se declara expresamente conocida y aceptada por el Prestador de Servicios.

El incumplimiento de las obligaciones que emanan de este instrumento, facultan al Ministerio para (i) aplicar las multas o poner término a las Condiciones de Operación, en los casos y condiciones previstas en este instrumento, y (ii) cobrar la garantía de fiel cumplimiento de las Condiciones de Operación, si procediere; salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas.

## **SECCIÓN 3 ACTIVIDADES CONEXAS**

El Prestador de Servicios podrá ejecutar, desarrollar o prestar otras actividades denominadas conexas, por las que podrá cobrar y percibir, con quien así lo convenga, un precio.

Se entienden por actividades conexas, a título meramente ejemplar y no taxativo, las siguientes:

- 3.1 Publicidad al interior y exterior de los buses. El espacio, dimensiones y características gráficas de la publicidad instalada al interior y exterior de los buses deberá ajustarse a las normas que al efecto determine el Ministerio.
- 3.2 Participación en Sistemas de Compensación y/o de Permisos de Emisión Transables asociados al Plan de Prevención y Descontaminación Atmosférica de la Región Metropolitana, o a otras normativas vigentes, y en transacciones de Reducciones Certificadas de Emisiones asociadas al Protocolo de Kioto, promulgado mediante Decreto N°349, de fecha 16 de febrero de 2005, del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- 3.3 Instalación, mantención y/o explotación de zonas pagas del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, siempre que disponga de las autorizaciones que correspondan según la normativa vigente.
- 3.4 Otras autorizadas por el Ministerio a solicitud del Prestador de Servicios.

La intención de ejecutar, desarrollar o prestar una o más de estas actividades deberá ser informada previamente al Administrador y con la debida antelación, considerando la naturaleza de la actividad conexas solicitada, el impacto que pueda generar en el Sistema, los antecedentes que se acompañan y el plazo de que dispone la autoridad para pronunciarse sobre la solicitud. En cada caso, la solicitud de autorización para desarrollar una actividad conexas deberá ir acompañada de los antecedentes necesarios para que el Ministerio pueda pronunciarse. En el caso de las actividades descritas en el punto 3.1 los antecedentes deberán incluir prospectos, borradores o ideas generales del contenido de la publicidad a exhibirse en los buses y una declaración del solicitante que señale que la actividad se ajustará a la normativa vigente, particularmente a lo dispuesto en la Resolución Exenta N°1794, de 2004, del Ministerio o aquella que la reemplace.

Si la actividad conexas solicitada es de aquellas individualizadas en el punto 3.1, el Administrador dispondrá de cinco (5) días hábiles contados desde la recepción de los antecedentes para comunicar al Prestador de Servicios la aprobación de la actividad conexas solicitada, la necesidad de realizar ajustes o solicitar antecedentes, o su rechazo. Tratándose de las actividades conexas descritas en los puntos 3.2, 3.3 y 3.4, el Administrador dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles, o el plazo mayor que corresponda de acuerdo a lo indicado en el párrafo siguiente.

Si la actividad conexas solicitada es alguna de las señaladas en los puntos 3.2 y 3.3 de la presente Sección, o si es de aquellas referidas en el punto 3.4 y la naturaleza del asunto lo amerita, el Ministerio podrá ampliar el plazo para pronunciarse en otros diez (10) días hábiles.

Vencido el plazo correspondiente sin que el Ministerio se pronuncie, el Prestador de Servicios podrá ejecutar, desarrollar o prestar la actividad conexas.

El Ministerio sólo podrá rechazar actividades conexas que a su juicio exclusivo atenten contra la moral, las buenas costumbres y/o el orden público; también podrán ser rechazadas actividades conexas relacionadas con temas de política contingente y/o que afecten la imagen del Sistema. Asimismo, el Ministerio podrá rechazar actividades conexas que afecten la prestación de los servicios o importen una vulneración a la normativa aplicable.

## **SECCIÓN 4    CONSIDERACIONES GENERALES**

### **4.1    PRINCIPIOS ORIENTADORES**

Los servicios de transporte remunerado de pasajeros prestados en el marco de estas Condiciones de Operación tienen por finalidad satisfacer el interés público, y deberán propender a la prestación de un servicio de transporte eficiente, seguro y de calidad.

En concordancia con ello, los siguientes principios rectores orientarán la ejecución e interpretación de las presentes Condiciones de Operación:

#### **4.1.1 Principio de la 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 la experiencia del

usuario y que recogen el estándar de calidad deseado, tales como: que el servicio efectivamente se preste, que los intervalos entre los buses no se extiendan más allá de lo planificado, que exista regularidad en el paso de los buses, que el bus se detenga en el paradero y que el usuario pueda consiguientemente subirse al bus.

Las obligaciones que corresponderán al Prestador de Servicios han sido orientadas hacia la entrega de un servicio de calidad para los usuarios. En este contexto, un correcto diseño del Programa de Operación representa el primer paso para asegurar la calidad del servicio; una ejecución acorde al Programa de Operación definido constituye un segundo paso. Para ello, se han establecido indicadores de resultados que velan, en su conjunto, por el cumplimiento del estándar de calidad del servicio requerido.

#### **4.1.2 Principio de la participación activa del Prestador de Servicios**

La prestación de los servicios debe ser realizada por la Empresa, y las funciones se estructuran sobre la base de dicha definición. Así, a la Empresa le corresponde, por tanto, una participación activa en la definición y ordenación de todos aquellos elementos que resulten necesarios para alcanzar una ejecución eficiente de los servicios que deba prestar de conformidad a estas Condiciones de Operación.

Asimismo, este principio identifica y radica en la figura del Prestador de Servicios la responsabilidad de organizar, regular y supervigilar el desarrollo de su actividad empresarial, teniendo en cuenta el interés de los usuarios, sin perjuicio de la intervención que corresponda a las autoridades respectivas en materia de regulación, control de los servicios y mantención del orden público.

#### **4.1.3 Principio de flexibilidad e integración**

El transporte público constituye una actividad dinámica, que no se efectúa sobre bienes propios sino sobre bienes nacionales de uso público, en condiciones que hacen imposible prever todas las circunstancias que pueden acontecer, lo que obliga a contar con un grado de flexibilidad que asegure una adecuada capacidad de respuesta.

Las presentes Condiciones de Operación reflejan dicha exigencia mediante el reconocimiento de la flexibilidad como mecanismo para, por una parte, ajustar la operación a la cambiante realidad, y por otra, responder a los requerimientos de calidad de los usuarios. Se considera, entonces, que durante su ejecución de las presentes Condiciones de Operación el Ministerio convenga con la Empresa las modificaciones que resulten necesarias y conducentes a la mejor satisfacción de las necesidades de transporte público de la ciudad.

#### **4.1.4 Principio de la interrelación del Sistema**

La presente resolución se inserta en el Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Santiago, conformado por un conjunto de operadores de transporte y proveedores de los servicios complementarios descritos en la sección 4.4. La 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. Con dicho fin, los instrumentos que se suscriban entre los diferentes actores y que afecten los servicios y/o el Sistema, deberán contar con la aprobación del Ministerio o de las autoridades que lo sucedan en la administración y fiscalización de dichos actos y contratos. Para estos efectos, se entenderá por afectación de los servicios y/o Sistema, cualquier acto que produzca una alteración o mudanza de los servicios y/o Sistema, o que les imponga un gravamen o condición.

#### **4.1.5 Principio de colaboración y comunicación**

Para lograr un funcionamiento armónico y eficiente del Sistema, se requiere coordinación, cooperación y comunicación fluida entre quienes lo componen, de modo de permitirle al Prestador de Servicios una pronta y adecuada adopción de las decisiones estratégicas destinadas a la consecución de los objetivos y principios previstos en estas condiciones de operación.

Asimismo, la información y declaraciones que éste deba proporcionar a la autoridad de conformidad a estas condiciones de operación, constituyen una manifestación fundamental del principio de

colaboración y comunicación, en tanto informan solemnemente al Ministerio acerca del estado de la ejecución del régimen de condiciones de operación en un momento preestablecido y dan cuenta del resultado de la gestión operacional y económica alcanzada por el Prestador de Servicios.

#### **4.1.6 Responsabilidad social de la empresa**

El transporte público de pasajeros constituye un servicio público que impacta en la calidad de vida de sus usuarios y en el entorno de una comunidad. La prestación de este servicio, en consecuencia, debe respetar a las personas y al medio ambiente, y tener como orientación fundamental el bien común.

El Ministerio y el Prestador de Servicios reconocen la necesidad de armonizar las prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresarial con la dimensión social y ambiental.

### **4.2 NATURALEZA DE LOS SERVICIOS**

Los servicios de transporte que se presten en el marco de las presentes Condiciones de Operación revestirán para todos los efectos legales, la calidad de servicio de utilidad pública y, en consecuencia, se encuentran sometidos a todas las exigencias y disposiciones que resulten aplicables a los servicios de utilidad pública.

### **4.3 MARCO LEGAL APLICABLE Y REGIMEN SUPLETORIO**

Los servicios de transportes individualizados en el Anexo 2 deberán prestarse de conformidad a las normas establecidas en las presentes Condiciones de Operación y con sujeción a las normas, principios y procedimientos previstos en la normativa vigente, particularmente a lo dispuesto en las Leyes N°18.059, N°18.696, N°18.290, N°19.040, N°19.880 y N°20.378, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda, así como a los reglamentos dictados conforme a dichos preceptos.

Al Prestador de Servicios le son aplicables las disposiciones vigentes y las que se dicten en el futuro en relación con las condiciones de operación de los servicios de transporte remunerado de pasajeros y de utilización de vías, así como aquellas referidas al cumplimiento de normas técnicas y de emisión de contaminantes, en cuyos casos será aplicable el procedimiento de revisión de las condiciones económicas previsto en la Sección 7 del presente instrumento.

En todo lo no previsto expresamente en estas Condiciones de Operación, se aplicarán supletoriamente y en lo que resulte pertinente y aplicable:

1. Las disposiciones contempladas en los Contratos de Concesión.
2. El Decreto Supremo N°212, de 1992, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que reglamenta los servicios de transporte público de pasajeros.
3. La demás normativa que resulte aplicable.

### **4.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

El Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago comprende, como condición necesaria para su funcionamiento, el desarrollo de los siguientes servicios complementarios:

- 4.4.1 Emisión y comercialización del medio de acceso.
- 4.4.2 Provisión de la red de carga del medio de acceso.
- 4.4.3 Comercialización, provisión e instalación de los equipamientos necesarios para la validación y registro de las etapas de viaje.
- 4.4.4 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.
- 4.4.5 Captura, procesamiento y distribución de la información de validación y posicionamiento generada por los servicios de transporte, necesarios para la gestión operativa del Sistema.



4.4.6 Otros servicios complementarios que el Ministerio contrate o disponga, de conformidad con la normativa vigente.

Estos servicios complementarios serán provistos por una o más personas jurídicas definidas por el Ministerio, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°18.696. La denominación de quienes presten estos servicios complementarios, así como las definiciones técnicas requeridas, se ajustarán a lo que determinen sus respectivos contratos, y su regulación recogerá el funcionamiento integrado entre los servicios complementarios y aquellos previstos en los contratos de concesión de uso de vías y en este instrumento.

Dentro del plazo de que determine el Ministerio, que no podrá ser inferior a cinco (5) días contados desde que le fuere notificado al Prestador de Servicios el respectivo requerimiento y como condición para la operación de los servicios, el Prestador de Servicios deberá suscribir los contratos que resulten necesarios para el funcionamiento de los servicios definidos en los puntos 4.4.1 a 4.4.6, en los términos establecidos en el Anexo 9. La modificación de los contratos referidos sólo podrá hacerse, y producirá efecto, previa autorización del Ministerio.

Si en el futuro, para la operación de los servicios complementarios referidos en este punto 4.4 se requiriere la celebración de uno o más contratos entre el Prestador de Servicios y el proveedor de dicho servicio complementario, o bien si el Ministerio, en uso de sus atribuciones, reemplazare a uno o más proveedores de servicios complementarios y, como consecuencia de ello, resultare necesaria la suscripción de nuevo(s) contrato(s) entre el Prestador de Servicios y el (los) proveedor(es) de dicho(s) servicio(s) complementario(s), el Prestador de Servicios dispondrá de un plazo razonable – que en ningún caso será menor a quince (15) días hábiles contados desde su recepción– para la revisión del (los) contrato(s) y para el envío de sus comentarios, los cuales podrán ser considerados por el Ministerio para la definición final del texto del (los) contrato(s) que deban celebrarse de conformidad con este párrafo.

Vencido este plazo, el Prestador de Servicios deberá suscribir el (los) contrato(s) con el (los) proveedor(es) de servicios complementarios que le instruya el Ministerio, en los términos que éste especifique y dentro del plazo prudencial que establezca el Ministerio, el que en ningún caso será menor a diez (10) días hábiles contados desde la recepción de la instrucción.

La no suscripción oportuna e íntegra de los instrumentos señalados en la presente sección dará lugar a las sanciones establecidas en el Anexo 7 del presente instrumento.

## **SECCIÓN 5 ATRIBUCIONES, DERECHOS Y OBLIGACIONES**

### **5.1 ATRIBUCIONES DEL MINISTERIO**

Sin perjuicio de las demás atribuciones que el ordenamiento jurídico confiere al Ministerio y a lo contemplado en este acto administrativo, corresponde al Ministerio:

- 5.1.1 Regular los servicios de transporte público de pasajeros;
- 5.1.2 Definir el estándar de calidad para la prestación de los servicios;
- 5.1.3 Supervigilar a los operadores de transporte, así como el desarrollo de labores orientadas a asegurar la correcta ejecución de los servicios, sin perjuicio de las facultades de fiscalización que correspondan a otras entidades competentes.
- 5.1.4 Coordinar a los diferentes actores del sistema.

### **5.2 FACULTADES DEL MINISTERIO**

El Ministerio actuará directamente, a través de la DTPM o de terceros designados de conformidad a la normativa vigente y en los casos en que sea procedente.

Sin perjuicio de las atribuciones legales que le corresponden y las demás previstas en estas Condiciones de Operación, el Ministerio tendrá las siguientes facultades:

- 5.2.1 Supervisar técnica y administrativamente la ejecución de los servicios prestados y la sujeción a las Condiciones de Operación.

- 5.2.2 Verificar el cumplimiento de los niveles de servicio y en general, de las condiciones de ejecución previstas en las Condiciones de Operación, de conformidad a los estándares establecidos en dicho instrumento.
- 5.2.3 Exigir al Prestador de Servicios la información que razonablemente considere necesaria para verificar la correcta ejecución de los servicios prestados de conformidad a las Condiciones de Operación y del Sistema en general. Toda información de la que tome conocimiento el Ministerio y/o sus funcionarios por la transmisión de datos que le haga el Prestador de Servicios, y que al momento de su transmisión haya sido debidamente identificada como sujeta a confidencialidad, derechos de autor o cualquier otro derecho establecido a favor de terceros que impidan o limiten la entrega de información, debe ser considerada de buena fe como confidencial y tratada conforme a ello.
- 5.2.4 Exigir al Prestador de Servicios el acceso de personal de fiscalización y/o a quien el Ministerio designe, a los buses e instalaciones que emplee el Prestador de Servicios para el desarrollo de los servicios objeto de las Condiciones de Operación, con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones ahí establecidas, así como del cumplimiento de la normativa vigente. Dicho personal portará su respectiva identificación, y el acceso transitorio se acotará a la ejecución o desarrollo de las labores de fiscalización y supervigilancia que correspondan según el caso.
- 5.2.5 Informar al proveedor de servicios complementarios de administración financiera del Sistema a que se refiere el punto 4.4 y el punto 7.3 de la Sección 7 de las Condiciones de Operación, el monto y la procedencia de los pagos que deban realizarse al Prestador de Servicios en virtud de estas Condiciones de Operación.
- 5.2.6 Impartir al Prestador de Servicios y a los restantes integrantes del Sistema, las instrucciones que se requieran para velar por la calidad y continuidad de los servicios dentro del marco de las condiciones de operación, y para su correcta ejecución.
- 5.2.7 Recopilar y sistematizar información relativa al funcionamiento del Sistema que permita proyectar, diseñar y planificar el mejoramiento continuo de los servicios de transporte.
- 5.2.8 Facilitar las condiciones para que el Prestador de Servicios y los demás operadores de transporte del Sistema puedan realizar propuestas de mejoramiento de los servicios y cualquier otro aspecto del Sistema, efectuar los análisis necesarios y pronunciarse sobre las aprobaciones que corresponda de conformidad con la normativa vigente y lo prescrito en las presentes Condiciones de Operación.
- 5.2.9 Coordinar y gestionar con otros organismos de la Administración del Estado, en el marco de sus atribuciones, las medidas que estime necesarias para velar por la mejor prestación de los servicios y la satisfacción de las necesidades de transporte de los usuarios.
- 5.2.10 Realizar y gestionar, en el marco de sus atribuciones, las acciones que la buena práctica le indique para velar por la disminución de la evasión.
- 5.2.11 En general, fiscalizar que el Prestador de Servicios cumpla con sus obligaciones y aplicar las sanciones que corresponda, conforme a la normativa vigente y a lo previsto en estas Condiciones de Operación.

El Ministerio, además, ejercerá las siguientes funciones a través del Administrador:

- 5.2.12 Instar por la correcta ejecución de los servicios prestado al amparo de las Condiciones de Operación, apoyar al Prestador de Servicios y proponer acciones que contribuyan a una mejora continua de la calidad del servicio.
- 5.2.13 Desarrollar labores de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente instrumento.
- 5.2.14 Informar periódicamente al Prestador de Servicios del grado y nivel de cumplimiento de los requisitos, índices e indicadores previstos en el presente instrumento.
- 5.2.15 Poner a disposición del Prestador de Servicios la información que obre en poder del Ministerio, y que el Prestador de Servicios pueda razonablemente requerir para la mejor

ejecución de las Condiciones de Operación y para velar por la calidad de los servicios prestados, siempre que dicha información sea susceptible de entregar de conformidad a la normativa vigente.

- 5.2.16 Determinar, sobre la base de la información proporcionada por el prestador de servicios complementarios que corresponda, el monto y la procedencia de los pagos que deben realizarse al Prestador de Servicios en virtud de este instrumento, e informar de ello periódicamente al Prestador de Servicios.
- 5.2.17 Llevar el control de la reserva de afectación al uso preferente del Prestador de Servicios, en los términos establecidos en el Anexo 1 del presente instrumento, e informar su estado periódicamente al Prestador de Servicios.
- 5.2.18 Analizar los documentos que, de conformidad a las Condiciones de Operación, deba presentar la Empresa; solicitar aclaraciones o enmiendas y proponer a la Subsecretaría de Transportes su aprobación, rechazo o modificación, según corresponda, de acuerdo a los procedimientos previstos en el presente instrumento.
- 5.2.19 Brindar asistencia al Prestador de Servicios mediante el establecimiento de mesas técnicas de trabajo, individuales o colectivas con otros actores del Sistema, orientadas al cumplimiento de los fines previstos en este instrumento. Esta asistencia no limitará o restringirá la responsabilidad del Prestador de Servicios por la correcta y adecuada prestación de los servicios comprometidos de conformidad al presente instrumento.
- 5.2.20 Realizar diagnósticos sobre la ejecución de las Condiciones de Operación y proponer a la Subsecretaría de Transportes las modificaciones que corresponda.
- 5.2.21 Proponer a la Subsecretaría de Transportes la aplicación de las multas establecidas en este instrumento.
- 5.2.22 Llevar el registro de las comunicaciones, conforme al procedimiento que dicte el Ministerio a través del correspondiente acto administrativo.
- 5.2.23 Integrar mesas de trabajo y equipos de coordinación de contingencias.
- 5.2.24 Cualquiera otra establecida en el presente instrumento.

### **5.3 OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL PRESTADOR DE SERVICIOS**

#### **5.3.1 Obligaciones del prestador de servicios**

Corresponde al Prestador de Servicios prestar los servicios de transporte y definir tanto el modelo empresarial como los criterios de gestión y administración necesarios para alcanzar una ejecución de calidad de dichos servicios durante toda la vigencia de las presentes Condiciones de Operación.

Sin perjuicio de las obligaciones legales que le competen y las demás previstas en este instrumento, así como de situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente calificadas por el Ministerio, el Prestador de Servicios tendrá las siguientes obligaciones:

- 5.3.1.1 Prestar el servicio de transporte público a lo menos con los estándares de calidad, permanencia, continuidad y seguridad establecidos en las presentes Condiciones de Operación.
- 5.3.1.2 Cumplir con las normas legales y reglamentarias que regulan la prestación de los servicios de transporte, en especial, aquellas que regulan las condiciones de seguridad de la conducción y la atención de los pasajeros.
- 5.3.1.3 Solicitar la autorización del Ministerio, con al menos treinta (30) días de anticipación, para toda modificación de los estatutos de la Empresa que implique un cambio del objeto social o una disminución del capital social. Se entenderá que el Ministerio aprueba dicha solicitud si no se pronunciare denegando la autorización por resolución fundada dentro del plazo de treinta (30) días contados desde la recepción de la solicitud. No se requerirá dicha autorización si la modificación social tiene por objeto incorporar o ajustar el giro al desarrollo de las actividades conexas previstas en la sección 3 del presente instrumento.
- 5.3.1.4 Efectuar la programación y ejecutar la operación de los servicios en la forma prevista en las Condiciones de Operación, con el fin de entregar una cobertura adecuada, no sobrepasar

los tiempos de espera máximos programados y prevenir el hacinamiento o congestión en los buses, todo lo anterior en los términos y condiciones previstos en el Anexo 3 de las Condiciones de Operación.

- 5.3.1.5 Adoptar las medidas necesarias para mejorar y/o restablecer la calidad de los servicios, cuando no se alcancen los niveles previstos en las Condiciones de Operación.
- 5.3.1.6 Efectuar el control de la operación de los servicios.
- 5.3.1.7 Convenir con el Ministerio el establecimiento y desarrollo de planes o protocolos de acción destinados a velar por el cumplimiento de los indicadores de calidad y apoyo a las actividades del Prestador de Servicios.
- 5.3.1.8 Cumplir y respetar las instrucciones y procedimientos que, de acuerdo a la normativa vigente y a lo previsto en las Condiciones de Operación, dicte el Ministerio o determine la DTPM.
- 5.3.1.9 Suscribir los actos jurídicos correspondientes y mantener el vínculo con los prestadores de servicios complementarios en los términos previstos en las presentes Condiciones de Operación.
- 5.3.1.10 Disponer en forma permanente de la flota que corresponda de conformidad al presente instrumento, y asumir por su cuenta y riesgo su financiamiento, si corresponde.
- 5.3.1.11 Velar porque la flota cumpla a cabalidad con los requisitos establecidos en el Anexo 4 y mantener los vehículos en buenas condiciones de funcionamiento, seguridad y limpieza, de conformidad a las Condiciones de Operación y a la normativa vigente.
- 5.3.1.12 Disponer y mantener en buenas condiciones de funcionamiento los terminales necesarios para garantizar una apropiada gestión de los servicios de transporte.
- 5.3.1.13 Disponer y mantener en buenas condiciones de funcionamiento todo el equipamiento, tanto a bordo de los buses como en terminales, necesarios para el correcto funcionamiento de los sistemas de validación y posicionamiento, si corresponde de acuerdo a las especificaciones dispuestas en el Anexo 5 de las Condiciones de Operación.
- 5.3.1.14 Gestionar la correcta y oportuna descarga y entrega de la información de los validadores instalados en su flota y en las zonas pagas que estén bajo su administración, si corresponde de acuerdo a lo dispuesto en los contratos de servicios complementarios.
- 5.3.1.15 Pagar las remuneraciones, cotizaciones laborales, previsionales y de salud, así como los emolumentos de toda índole que correspondan al personal del Prestador de Servicios, de conformidad a la ley y a los contratos de trabajo respectivos.
- 5.3.1.16 Enviar al Administrador copia de toda comunicación sobre un hecho esencial que deba comunicarse a la Superintendencia de Valores y Seguros, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en que deba realizarse de dicha comunicación en dicha Superintendencia.
- 5.3.1.17 Proporcionar al Ministerio, a través del Administrador, toda la información que éste le requiera relacionada con la ejecución de las Condiciones de Operación y las obligaciones que éste impone, la que deberá ser entregada en los términos y plazos especificados en la solicitud, conforme se determine prudencialmente considerando la naturaleza y cantidad de la información requerida.
- 5.3.1.18 Otorgar libre acceso a los funcionarios del Ministerio, a todos los antecedentes que sean necesarios para su labor de fiscalización y control del cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente instrumento, sin que pueda oponer reserva fundada en derechos de autor o acuerdos de confidencialidad internos o con terceros que impidan o limiten el derecho del Ministerio para acceder a la información. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de reserva y confidencialidad del Ministerio y sus funcionarios dispuesta en la Sección 5.2.3 de las Condiciones de Operación.
- 5.3.1.19 Permitir el acceso del personal de fiscalización del Ministerio y/o a quien éste encomiende la recopilación y análisis de antecedentes para efectos de lo dispuesto en el punto 9.3, a los buses e instalaciones que emplee el Prestador de Servicios para el desarrollo de los servicios objeto de las Condiciones de Operación. Dicho personal deberá portar su

respectiva identificación, y el acceso transitorio se acotará a la ejecución o desarrollo de las labores de fiscalización y supervigilancia que correspondan según el caso.

- 5.3.1.20 Llevar adelante una constante autoevaluación de su propio desempeño, recopilar y sistematizar información relativa al funcionamiento de su Unidad de Negocio, que le permita proyectar, diseñar y planificar el mejoramiento continuo de los servicios de transporte que presta.
- 5.3.1.21 Cumplir con la obligación de informar al Ministerio establecida en la Sección 9 y mantener informado al Ministerio de toda circunstancia material que afecte la prestación normal de los servicios, tan pronto como ocurra. Para estos efectos, se entiende por circunstancia material a todo hecho que el Ministerio o quien supervise el Sistema razonablemente requiera para evaluar su funcionamiento.
- 5.3.1.22 Solicitar las autorizaciones que correspondan de conformidad a las Condiciones de Operación.
- 5.3.1.23 Respecto de los subcontratistas que pudieren haber, dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 183 A y siguientes del Código del Trabajo, que regula el Trabajo en Régimen de Subcontratación.
- 5.3.1.24 Colaborar con el Ministerio en la entrega oportuna de información a los usuarios respecto de modificaciones relevantes en la operación de sus servicios.
- 5.3.1.25 Gestionar y responder oportunamente las sugerencias y reclamos de los usuarios, de conformidad a lo que se dispone en el Anexo 6 del presente instrumento.
- 5.3.1.26 Realizar y/o gestionar las acciones que la buena práctica le indique para velar por la disminución de la evasión, siempre respetando la normativa vigente.
- 5.3.1.27 Respetar las políticas sobre operación de los servicios al interior de la Infraestructura Concesionada, que establezca el titular de dicha concesión, si las hubiere.
- 5.3.1.28 En general, cumplir con toda la legislación y normativa aplicable, así como las instrucciones o comunicaciones enviadas por el Ministerio de conformidad con las presentes Condiciones de Operación.

Sin perjuicio de los descuentos a que hubiere lugar de conformidad a las Condiciones de Operación, el incumplimiento de las obligaciones indicadas en esta Sección podrá dar lugar a las sanciones establecidas en los términos previstos en el Anexo 7 y, cuando corresponda, al cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento de las Condiciones de Operación, salvo situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, las que serán calificadas por el Ministerio.

### **5.3.2 Derechos del prestador de servicios**

Las Condiciones de Operación confieren al Prestador de Servicios los siguientes derechos:

- 5.3.2.1 El uso de las vías en los términos previstos en el Anexo 1 del presente instrumento.
- 5.3.2.2 La explotación económica de la actividad del transporte de pasajeros prestado con buses en la ciudad de Santiago en las vías que forman parte de sus Condiciones de Operación, de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente instrumento.
- 5.3.2.3 Desarrollar las actividades conexas previstas en las Condiciones de Operación en los términos establecidos en el presente instrumento.
- 5.3.2.4 Celebrar todos los contratos y realizar todas las operaciones que considere útiles a sus intereses, sin más limitación que la sujeción a su giro comercial, a las normas y principios que regulan este instrumento y a aquellas previstas en la normativa vigente.
- 5.3.2.5 Percibir y disponer libremente de los ingresos derivados de la prestación de los servicios, actividades conexas e incentivos que obtenga por los servicios efectivamente prestados, en los términos y condiciones previstos en el presente instrumento.
- 5.3.2.6 Percibir cualquier otra prestación económica que en su favor establezca las presentes Condiciones de Operación.

- 5.3.2.7 Realizar propuestas para optimizar la operación global, tanto en lo concerniente a los servicios y operación propia, como aquellas que digan relación con la operación del Sistema.
- 5.3.2.8 Proponer al Ministerio puntos en los cuales resulte necesario o conveniente construir zonas pagas.
- 5.3.2.9 Mantener comunicación con el Ministerio.
- 5.3.2.10 Obtener una respuesta oportuna por parte del Ministerio.
- 5.3.2.11 Contar con un debido proceso administrativo en la aplicación de las sanciones administrativas contempladas en las Condiciones de Operación, así como en la sustanciación de los demás procedimientos de impugnación a que hubiere lugar.
- 5.3.2.12 Presentar los medios de prueba que estime conducentes, para establecer los hechos que sirven de fundamento a las pretensiones efectuadas en el marco de la sustanciación de los procesos sancionatorios administrativos, así como en la tramitación de los demás procedimientos de impugnación a que hubiere lugar.
- 5.3.2.13 A que los medios de prueba sean apreciados en conciencia, conforme lo dispone la Ley N°19.880.
- 5.3.2.14 Presentar los recursos administrativos establecidos en este instrumento y los demás que le confieren las leyes.
- 5.3.2.15 A que se realicen las Instancias de Revisión de las Condiciones Económicas en los términos y condiciones previstas en el punto 7.5 de la Sección 7.
- 5.3.2.16 A ser informado oportunamente de los aspectos que configuren el monto y procedencia de los pagos.
- 5.3.2.17 A ser informado oportunamente de cualquier modificación relevante de las Condiciones de Operación y los instrumentos contractuales y/o regulatorios de los restantes actores del Sistema.
- 5.3.2.18 Ejercer los demás derechos que le confiere la normativa vigente y las Condiciones de Operación.

## **SECCIÓN 6 DEL RÉGIMEN DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **6.1 EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS**

El Prestador de Servicios deberá prestar los servicios de transporte público de pasajeros establecidos en el Anexo 2 de estas Condiciones de Operación, así como los que se incorporen en el futuro, de conformidad al Programa de Operación determinado, comunicado, aprobado y modificado según lo previsto en el Anexo 3.

La gestión de los servicios de transporte público de pasajeros corresponde al Prestador de los Servicios quien deberá adoptar todas las medidas necesarias para velar por la correcta ejecución del Programa de Operación. El Anexo 6 de las Condiciones de Operación establece mecanismos para asegurar su cumplimiento y calidad.

### **6.2 BIENES DESTINADOS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

#### **6.2.1 Flota**

##### **6.2.1.1 Características de la flota**

El Prestador de Servicios deberá disponer de la flota necesaria para prestar los servicios de transporte exigidos en el Programa de Operación, cumpliendo los estándares de calidad que defina el Ministerio.

La tipología y modalidad de tenencia de los buses por las que opte el Prestador de Servicios deberán estar orientadas a la calidad y la continuidad del servicio.

El detalle de la flota y de las exigencias técnicas de los vehículos se especifica en el Anexo 4 de las Condiciones de Operación.

#### **6.2.1.2 Mantenimiento de la flota**

El Prestador de Servicios deberá implementar un Plan Anual de Mantenimiento de Flota (PMF) que permita identificar oportunamente las deficiencias en las condiciones de funcionamiento y especificaciones técnicas que correspondan, y asimismo, establecer las medidas preventivas y correctivas orientadas a optimizar la planificación y gestión de los servicios.

En el Anexo 4 de las Condiciones de Operación se detallan las acciones y contenidos que, conforme al Plan Anual de Mantenimiento de Flota (PMF), debe desarrollar el Prestador de Servicios.

#### **6.2.1.3 Derechos y obligaciones para el uso de buses adquiridos en el marco de contratos de provisión vigentes.**

De conformidad a lo dispuesto en la Resolución N°121, de 2012 conjunta de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Hacienda, el Prestador de Servicios deberá adquirir todos y cada uno de los derechos y obligaciones que emanan del contrato suscrito entre Servicio de Transporte de Personas Santiago S.A. y la Sociedad Mercedes Benz do Brasil Ltda, por el cual Servicio de Transporte de Personas Santiago S.A. adquirió el derecho a usar 176 buses marca Mercedes Benz, hasta el término de la vida útil de los buses, sujeto a la condición que los buses se encuentren en correcto estado de conservación atendida su antigüedad y uso. Los buses se detallan en el anexo 4.

Con dicho objeto, el Prestador de Servicios se obliga, si corresponde, a aceptar la cesión del referido contrato. De este modo, el Prestador de Servicios adquirirá el derecho a utilizar los buses respectivos para su servicio de transporte y asumirá las obligaciones que emanan de dicho contrato, salvo en cuanto a la modificaciones que pueda convenir.

#### **6.2.2 Terminales**

El Prestador de Servicios deberá contar, a lo menos, con tres terminales, los que deberá mantener en condiciones de funcionamiento tales que garanticen una adecuada gestión de los servicios de transporte.

El Prestador de Servicios podrá reducir el número y/o la capacidad de los terminales que comprometa en el acto de aceptación de las presentes Condiciones de Operación, previa autorización del Ministerio, siempre que esta medida no afecte la calidad en la prestación de los servicios de transporte.

#### **6.2.3 Zonas Pagas**

En el marco de las actividades conexas referidas en la Sección 3 de las Condiciones de Operación, el Prestador de Servicios podrá instalar, mantener y/o explotar infraestructura para el Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, en particular, zonas pagas.

Para mejorar la eficiencia en la operación de los servicios y como medida activa para reducir evasión, el Prestador de Servicios podrá, por sí o por intermedio de terceros, y previa autorización del Ministerio otorgada en los términos y oportunidades previstas en la Sección 3 precedente y las demás que correspondan, construir y/o instalar, mantener y administrar nuevas zonas pagas, y/o mantener y administrar alguna(s) de la(s) zonas pagas ya existentes.

#### **6.2.4 Contratos de Provisión**

Para la prestación de los servicios de transporte contemplados en estas Condiciones de Operación, el Prestador de Servicios podrá celebrar cualquier contrato –en adelante

“Contrato de Provisión”– que lo habilite para, a lo menos, usar y gozar de los bienes necesarios para prestar los servicios, incluyendo, a título meramente ejemplar, los buses que requiera para conformar su flota.

Con arreglo a lo dispuesto en la Ley N°18.696 y para velar por la continuidad del servicio, el MTT podrá –a requerimiento del Prestador de Servicios– revisar y pronunciarse sobre las condiciones y requisitos que éste incorporaría en el (los) Contrato(s) de Provisión que suscribiere con terceros respecto de bienes que considere necesarios para la prestación de los servicios. Entre otras cosas, el MTT podrá revisar la suficiencia del derecho del tercero sobre los bienes objeto del Contrato de Provisión, velar porque el Contrato de Provisión asegure la disponibilidad de los bienes durante todo el plazo de las Condiciones de Operación y revisar los incentivos que el Contrato de Provisión contempla en materias de mantenciones preventivas y correctivas.

En caso que el Ministerio se pronuncie favorablemente, el MTT se obliga de manera irrevocable e incondicional a exigir 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 bienes objeto del contrato de provisión (i.e. los 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 Prestador de Servicios, la aceptación de la cesión del Contrato de Provisión, si le fuere ofrecido, sujeto a la condición que los bienes objeto de dicho Contrato de Provisión se encuentren en correcto estado de conservación atendida su antigüedad y uso. En el caso de los buses, 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, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Anexo 4 de las presentes Condiciones de Operación.

El MTT se obliga a exigir en el mismo instrumento jurídico por el cual el nuevo operador de transporte adquiere el derecho a prestar los servicios de transporte en lugar de la Empresa, que el nuevo operador de transporte ceda a quien corresponda el derecho a cobrar y percibir del Administrador Financiero del Transantiago S.A., o quien lo suceda o reemplace, la cantidad equivalente al monto de las rentas de arrendamiento o cuotas de compras a plazo que se contemplen en el contrato de provisión. Asimismo, el Ministerio se obliga a exigir que el perfeccionamiento de tal cesión, 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 operador de transporte que reemplace al Prestador de Servicio, durante la vida útil de los bienes objetos del contrato de provisión, de conformidad con los artículos 1.901, 1.902 y siguientes del Código Civil.

### **6.3 DEL PERSONAL DESTINADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El Prestador de Servicios deberá disponer del personal necesario para cumplir las obligaciones que asume y deberá dar estricto cumplimiento a las exigencias sobre contratación, capacitación, seguros y equipamiento del personal que se establecen en el Anexo 8 del presente instrumento.

### **6.4 SUBCONTRATACIÓN**

El Prestador de Servicios podrá ejecutar por sí mismo o subcontratar con terceros la ejecución de parte de las obligaciones establecidas en este instrumento.

La subcontratación de los servicios de transporte detallados en el Anexo 2 sólo podrá ejercerse respecto de un máximo de 65% del total de los servicios objeto del presente instrumento y de un máximo de 65% del total de las plazas asociadas a dichos servicios en el período de mayor oferta establecido en el Programa de Operación de temporada normal.

En el evento de optar por la alternativa de la subcontratación de servicios de transporte, el Prestador de Servicios deberá dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 183 A y siguientes del



Código del Trabajo, que regula el Trabajo en Régimen de Subcontratación. Cualquier incumplimiento que se observe a este respecto, será puesto en conocimiento de las autoridades competentes.

Sin perjuicio de lo anterior, el Prestador de Servicios será el único responsable del cumplimiento de este instrumento. En consecuencia, el Prestador de Servicios será responsable de cualquier acto u omisión cometido por su administración o sus subcontratistas en el cumplimiento de las obligaciones que le corresponden, conforme a este instrumento, salvo situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, las que serán debidamente calificadas por el Ministerio.

Para velar por el cumplimiento de las Condiciones de Operación, el Prestador de Servicios deberá supervisar las actividades de su administración o sus subcontratistas, prestar el apoyo técnico y establecer las políticas, estándares y pautas que éstos deberán cumplir.

## **SECCIÓN 7      CONDICIONES ECONÓMICAS**

### **7.1      DIRECTRICES**

Las obligaciones y derechos que se confieren en este instrumento al Prestador de Servicios, deberán interpretarse y ejecutarse en función de las siguientes directrices:

**7.1.1      Mercado Regulado.** El sistema de transporte de la ciudad de Santiago opera en el marco de una concesión de uso de vías otorgada al amparo de lo dispuesto en la Ley N°18.696, de manera tal que el acceso a la actividad de transporte público de pasajeros prestada con buses en Santiago se encuentra restringido, y su desarrollo regulado en los términos previstos en los contrato de concesión, en la normativa vigente y en las presentes Condiciones de Operación.

**7.1.2      Equilibrio económico y sostenibilidad.** El interés público asociado a la actividad del transporte de pasajeros y la naturaleza dinámica de ésta, obligan al MTT a adoptar en forma permanente aquellas medidas que resulten necesarias para resguardar la satisfacción de dicho interés público.

Como contrapartida, las condiciones de operación deben reconocer las variaciones que pueden presentarse a lo largo del período de dichas condiciones de operación y que no sean consecuencia de decisiones de gestión del operador, y velar por el equilibrio económico como eje fundamental para garantizar la continuidad del servicio.

**7.1.3      Duración Limitada.** Las Condiciones de Operación materia de este instrumento tienen una duración limitada, de modo que las restricciones impuestas por esta circunstancia han sido consideradas por el Prestador de Servicios y el MTT al momento de evaluar el modelo de negocio, y deben ser consideradas durante todo el período de vigencia de las Condiciones de Operación y para los efectos asociados a su término.

**7.1.4      Operación Integrada del Sistema.** El sistema de transporte público de pasajeros de la ciudad de Santiago se estructura a partir de un modelo de operación integrada física, tecnológica y financieramente, entre los diversos prestadores de servicios de transporte y servicios complementarios, y sobre la base de un sistema tarifario común.

La integración física consiste en la articulación de los diferentes medios de transporte a través de la utilización de una infraestructura común o el uso de accesos comunes.

La integración tecnológica es la interconexión física, lógica y de desarrollo sobre el *hardware* y el *software* de las tecnologías aplicadas al Sistema, con la finalidad que su operación sea armónica y coordinada y cumpla con los niveles de servicio requeridos.

La integración financiera conlleva la existencia de una administración común de los recursos que ingresan, se recaudan y distribuyen por el Sistema.

La integración tarifaria apunta a la adopción de un esquema tarifario que permita a los usuarios del Sistema el uso de uno o más servicios de transporte, bajo un esquema de cobro diferenciado según el tipo de servicio, que considera las características de duración y tramos de un viaje dentro del área regulada.

La operación integrada del Sistema comprende, en consecuencia, los servicios y actores necesarios para la articulación, vinculación y funcionamiento integrado de los diferentes

medios de transporte y prestadores de servicios complementarios del Sistema. Cualquier cambio que afecte la forma y condiciones de provisión de los servicios de transporte y servicios complementarios deberá considerar la continuidad de operación física, tecnológica, financiera y tarifaria del Sistema.

## **7.2 INGRESOS DEL SISTEMA**

La prestación de los servicios de transporte materia de estas Condiciones de Operación se financia con los recursos provenientes de los usuarios del Sistema y, eventualmente, con recursos procedentes del Estado o de cualquier otra fuente de financiamiento.

El aporte de los usuarios está constituido por las tarifas que pagan por acceder al Sistema. El Panel de Expertos creado por la Ley N°20.378 es el encargado de fijar el nivel de las tarifas y de determinar su reajuste, de conformidad a la metodología establecida en un reglamento emitido a través del Ministerio, suscrito además por el Ministerio de Hacienda. En el evento que deje de existir el Panel de Expertos, la tarifa será determinada por quien lo suceda legalmente o por el Ministerio si nada se estableciere en la ley. En este último caso, el procedimiento para determinar el reajuste será establecido por resolución del Ministerio, el cual deberá propender al equilibrio entre los ingresos y costos del Sistema.

De conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.378 y sobre la base de los montos que la Ley de Presupuestos considere para cada año, habrá lugar a un subsidio al transporte público urbano remunerado de pasajeros prestado con buses en la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo. El monto del subsidio se transferirá a las cuentas en las que se administren los recursos del Sistema, en función de lo que éste requiera de acuerdo a lo que informe y proyecte el Ministerio.

Finalmente, se contempla que el Sistema pueda financiarse con otros recursos, entre otros los provenientes del pago de multas cursadas a los operadores de transporte y proveedores de servicios complementarios, salvo aquellas multas que, de conformidad a la Ley N°18.696, sean a beneficio fiscal. Con todo, los recursos provenientes de la aplicación de multas a los operadores de transporte sólo podrán emplearse para pagar los incentivos por buen desempeño contemplados en el presente instrumento y en los contratos de concesión.

## **7.3 ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA**

La administración de los recursos monetarios necesarios para el pago de la prestación de los servicios de transporte y servicios complementarios, así como la distribución de éstos entre los diversos integrantes del Sistema, se llevará a cabo por el prestador de servicios complementarios de administración financiera.

La administración y distribución de los recursos se realizará en los términos previstos en el presente instrumento, en los contratos que el Prestador de Servicios deberá suscribir con dicho proveedor de servicios complementarios de acuerdo a lo dispuesto en la sección 4.5 de las Condiciones de Operación –el que para todos los efectos legales forma parte del presente instrumento como contrato accesorio–, y en el contrato suscrito entre el MTT y el proveedor de servicios complementarios de administración financiera. La totalidad de los recursos del Sistema será administrada en las cuentas bancarias que el proveedor de servicios complementarios de administración financiera abra en su calidad de administrador de los recursos del Sistema.

## **7.4 DE LOS INGRESOS DEL PRESTADOR DE SERVICIOS**

### **7.4.1 Cálculo del pago por la prestación de los servicios de transporte**

El Prestador de Servicios tendrá derecho a percibir un pago por los servicios de transporte de pasajeros prestados de conformidad al Programa de Operación vigente.

El pago antes referido se realizará a través del proveedor de servicios complementarios de administración financiera, conforme lo dispone el punto 7.3 de la Sección 7 del presente instrumento, y su monto se determinará conforme a lo que se señala en los párrafos siguientes.

#### 7.4.1.1 Formulación general

El pago a efectuar a la Empresa por los servicios de transporte estará compuesto principalmente por dos factores:

- i) El primero estará determinado por la multiplicación de las transacciones con derecho a pago, y el precio por pasajero transportado ( $PPT$ ).
- ii) El segundo factor estará determinado por la multiplicación de los kilómetros comerciales determinados en el Programa de Operación correspondiente al período de pago, por el precio por kilómetro de la Unidad de Negocio ( $PK$ ). Éste se multiplicará, a su vez, por el índice de cumplimiento de la capacidad de transporte ( $ICT$ ).

Al resultado anterior se le descontarán los montos que correspondan por aplicación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad previstos en el Anexo 6 de las Condiciones de Operación ( $Descuentos$ ) y se le agregarán las cantidades que por otros conceptos corresponda realizar ( $Otros$ ), de conformidad a lo dispuesto en el punto 7.4.1.7 siguiente.

De esta forma, el ingreso del Prestador de Servicios para cada período de pago o liquidación  $t$  ( $Y_t$ ) se construirá mediante la siguiente formulación:

$$Y_t = PPT_T \cdot q_t + PK_T \cdot [km_t + 0,33 \cdot (kme_t + kma_t)] \cdot ICT_t - Descuentos_t + Otros_t$$

Donde:

- $PPT_T$  : Valor del pago por pasajero transportado correspondiente a las liquidaciones del mes  $T$ .
- $PK_T$  : Valor del pago por kilómetro correspondiente a las liquidaciones del mes  $T$ .
- $q_t$  : Transacciones con derecho a pago en la liquidación  $t$ .
- $km_t$  : Kilómetros comerciales con derecho a pago en la liquidación  $t$ .
- $0,33 \cdot (kme_t + kma_t)$  : Pago adicional por los kilómetros comerciales de servicios especiales y de apoyo realizados durante el período de pago correspondiente a la liquidación  $t$ , de acuerdo a lo establecido en el Anexo 3 de las Condiciones de Operación.
- $ICT_t$  : Índice de cumplimiento de la capacidad de transporte para el período comprendido en la liquidación  $t$ .
- $Descuentos_t$  : Eventuales descuentos por cumplimiento de indicadores y calidad de servicio que corresponda aplicar en la liquidación  $t$ , según se detalla en el Anexo 6 de las Condiciones de Operación.
- $Otros_t$  : Otros pagos y ajustes que corresponda realizar en la liquidación  $t$ , de conformidad a lo dispuesto en las Condiciones de Operación.

#### 7.4.1.2 Cálculo del PPT correspondiente a las liquidaciones del mes T

El precio por pasajero transportado correspondiente a las liquidaciones del mes  $T$  ( $PPT_T$ ) estará establecido en pesos (\$), con dos (2) decimales, sin aproximación, y se calculará de acuerdo a la siguiente formulación:

$$PPT_T = PPT_0 \cdot MAC_{T-1}$$

Donde:

- $PPT_0$  : Valor inicial del Precio por Pasajero Transportado.
- $MAC_{T-1}$  : Mecanismo de ajuste por costos calculado en el mes  $T-1$ , según se

describe en el apartado 7.4.1.6 del presente instrumento.

En el marco del presente instrumento,  $PPT_0$  tendrá el valor establecido en la Ficha Técnica de las Condiciones de Operación.

El valor del  $PPT$  correspondiente al mes  $T$  se calculará para la liquidación del día 10 del mes  $T$  a que se refiere el punto 7.4.2.1, y se utilizará el mismo valor para la liquidación que, de conformidad a lo previsto en el punto 7.4.2.1 corresponde efectuar el día 25 del mes  $T$ .

#### 7.4.1.3 Cálculo de los kilómetros a pago en la liquidación $t$ ( $km_t$ )

Los kilómetros comerciales correspondientes al período de pago comprendido en la liquidación  $t$  ( $km_t$ ) se calcularán en función de los kilómetros comerciales comprometidos, entendidos éstos como la suma de buses-kilómetro establecidos en el o los Programa(s) de Operación (PO) vigente(s) durante el período de pago correspondiente a la liquidación  $t$ , de acuerdo a la siguiente formulación:

$$kmp_{i,t} = \sum_j kmp_{i,j,t}$$
$$km_t = \sum_i (kmp_{i,t} \cdot d_{i,t}) + kme_t + kma_t + kmy_t$$

Donde:

- $km_t$  : Total de kilómetros a pago en la liquidación  $t$ .
- $kmp_{i,j,t}$  : Kilómetros comerciales programados para un día tipo  $i$ , que se realizan con buses de la tipología  $j$ , definidos en el o los PO vigente(s) de acuerdo a lo indicado en el Anexo 3 de las Condiciones de Operación, durante el período de pago correspondiente a la liquidación  $t$ , según lo establecido en el punto 7.4.2.1
- $kmp_{i,t}$  : Kilómetros comerciales programados para un día tipo  $i$ , definidos en el o los PO vigente(s) de acuerdo a lo indicado en el referido Anexo 3, durante el período de pago correspondiente a la liquidación  $t$ , según lo establecido en el punto 7.4.2.1.
- $d_{i,t}$  : Número de días del tipo  $i$ , definidos en el o los PO vigente(s) durante el período de pago correspondiente a la liquidación  $t$ , según lo establecido en el punto 7.4.2.1.
- $kme_t$  : Kilómetros comerciales de servicios especiales realizados durante el período de pago correspondiente a la liquidación  $t$ , según lo establecido en el punto 7.4.2.1.
- $kma_t$  : Kilómetros comerciales de servicios de apoyo realizados durante el período de pago correspondiente a la liquidación  $t$ , según lo establecido en el punto 7.4.2.1.
- $kmy_t$  : Kilómetros comerciales de salidas adicionales e inyecciones no programadas realizadas durante el período de pago correspondiente a la liquidación  $t$ , según lo establecido en el punto 7.4.2.1.

#### 7.4.1.4 Cálculo del PK correspondiente a las liquidaciones del mes $T$

El precio por kilómetro de la Unidad de Negocio correspondiente a las liquidaciones del mes  $T$  ( $PK_T$ ) estará establecido en pesos (\$), con dos (2) decimales, sin aproximación, y se calculará de acuerdo a la siguiente formulación:

$$PK_{j,k,T} = PK_{j,k,0} \cdot MAC_{T-1}$$

$$PK_{j,k,T} = \frac{\sum (PK_{i,k,T} \cdot b_{j,k,T-1})}{b_{j,T-1}}$$

$$kmp_{j,T} = \sum_i (kmp_{i,j,T} \cdot d_{i,T})$$

$$PK_T = \frac{\sum_j (PK_{j,T} \cdot kmp_{j,T-1})}{\sum_j kmp_{j,T-1}}$$

Donde:

- $PK_{j,k,T}$  : Precio por kilómetro asociado a la tipología de bus  $j$ , de tecnología de propulsión  $k$ , ajustado para el mes  $T$ .
- $PK_{j,T}$  : Precio por kilómetro asociado a la tipología de bus  $j$ , ajustado para el mes  $T$ .
- $b_{j,k,T-1}$  : Buses de la tipología  $j$ , tecnología de propulsión  $k$ , que integran la flota operativa base inscrita en el RNSTP a la fecha de término del mes  $T-1$ .
- $b_{j,T-1}$  : Total de buses de la tipología  $j$ , que integran la flota operativa base inscrita en el RNSTP a la fecha de término del mes  $T-1$ .
- $kmp_{i,j,T}$  : Kilómetros comerciales programados para un día tipo  $i$ , de la tipología  $j$ , definidos en el o los PO vigente(s) de acuerdo a lo indicado en el Anexo 3 de las Condiciones de Operación, durante el mes  $T$ .
- $kmp_{j,T}$  : Kilómetros comerciales programados de la tipología  $j$ , definidos en el o los PO vigente(s) de acuerdo a lo indicado en el referido Anexo 3, durante el mes  $T$ .
- $d_{i,T}$  : Número de días del tipo  $i$ , en el mes  $T$ , definidos en el o los Programa(s) de Operación vigente(s) durante el mes  $T$ .
- $MAC_{T-1}$  : Mecanismo de ajuste por costos calculado en el mes  $T-1$ , según se describe en el punto 7.4.1.6 del presente instrumento.

El valor del  $PK$  correspondiente al mes  $T$  se calculará para la liquidación del día 10 del mes  $T$  a que se refiere el punto 7.4.2.1, y se utilizará el mismo valor para la liquidación que, de conformidad a lo previsto en el punto 7.4.2.1, corresponde efectuar el día 25 del mes  $T$ .

Se deberán considerar los valores de  $PK_{j,k,0}$  que se presentan en la tabla a continuación, donde el subíndice  $k$  corresponde a la tecnología de propulsión y  $j$  a la tipología del bus.

**Tabla 1**  
Valores de  $PK_{j,k,0}$  (pesos \$ a junio 2011)

Tipología de bus $j$	Tecnología de propulsión $k$	Pago por Kilómetro, $PK_{j,k,0}$
A1	Diesel	\$251,11
A2	Diesel	\$251,11
B1	Diesel	\$360,04
B2	Diesel	\$360,04
C2	Diesel	\$568,14

En caso que se requiera valores de  $PK$  para buses cuya tipología no esté comprendida en la Tabla 1, el Ministerio generará la estructura de costos que corresponda y definirá los respectivos valores de  $PK$  a junio de 2011 en un plazo prudencial, así como también los factores de indexación de costos. En el intertanto, dichos buses serán asimilados al tipo de bus que presente mayor similitud, a juicio de la DTPM.

Sin perjuicio de lo anterior, el Operador podrá solicitar la incorporación de buses de tecnologías de propulsión más limpias y amigables con el medio ambiente, por ejemplo buses con tecnologías de propulsión híbrido, eléctricos y GNC. Por lo cual, con el propósito

de incentivar y en reconocimiento al mayor costo de inversión de incorporar este tipo de buses, se considerarán valores de PK de hasta 15% por sobre los valores definidos –según tipología- respecto de la tecnología de propulsión Diesel equivalente a la norma mínima vigente.

#### 7.4.1.5 Índice de Cumplimiento de la Capacidad de Transporte (ICT) correspondiente a la liquidación $t$

Con el objeto de pagar los kilómetros efectiva y oportunamente prestados, se multiplicarán los kilómetros comerciales establecidos en el o los Programa(s) de Operación vigente(s) durante el período de pago correspondiente a la liquidación  $t$  ( $km_t$ ) por el Índice de Cumplimiento de la Capacidad de Transporte ( $ICT_t$ ) de dicha liquidación  $t$ .

El Índice de Cumplimiento de la Capacidad de Transporte  $ICT_t$  de la Unidad de Negocio, correspondiente a la liquidación  $t$ , se calculará de acuerdo a la siguiente formulación:

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

Donde:

$PKH_{i,t}$  : Número de plazas-kilómetro-horas a nivel de Unidad de Negocio, entregadas en la media-hora  $i$  en el período de pago de la liquidación  $t$ . Sólo se considerarán aquellos  $PKH_{i,t}$  para los cuales  $PKH_{prog\ op,i,t}$  sea distinto de cero.

$PKH_{prog\ op,i,t}$  : Número de plazas-kilómetro-horas a nivel de Unidad de Negocio establecidas para la media-hora  $i$  del horario respectivo en el o los Programa(s) de Operación vigente(s) durante el período de pago de la liquidación  $t$ .

$n$  : Total de medias-horas  $i$  en el período de pago de la liquidación  $t$ .

El MTT podrá modificar este índice y su formulación, previa notificación al Prestador de Servicios, quien dispondrá de un plazo no menor a quince (15) días hábiles para efectuar sus observaciones.

#### 7.4.1.6 Mecanismo de Ajuste por Costos (MAC)

El Mecanismo de Ajuste por Costos ( $MAC$ ) se basará en la aplicación de un vector de indexación de costos, conforme a la tipología, estándar y tecnología de propulsión de los buses utilizados por el Prestador de Servicios. Luego, el  $MAC$  se definirá de la siguiente forma:

$$MAC_T = (1 + 0,85 \cdot \Delta VIP_T + 0,15 \cdot \Delta IPC_T)$$

Donde:

$MAC_T$  : Mecanismo de ajuste por costos calculado en el mes  $T$ .

$\Delta VIP_T$  : Vector de indexación de precios, ajustado al mes  $T$ .

$\Delta IPC_T$  : Variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), entre el índice publicado en el mes de julio 2011 y el último valor publicado por el INE durante el mes  $T$ .

Para calcular la variación en el vector de indexación de precios, la DTPM considerará las fluctuaciones observadas en las variables (índices y precios) que componen este indexador

y que se señalan a continuación, desde su valor publicado en julio 2011 hasta el día del cálculo efectivo del vector de indexación de precios, tomándose los valores observados en los días anteriormente mencionados, como los valores para la base de cálculo de los ajustes posteriores:

- a) *Índice de Precios al Consumidor (IPC)*. Corresponde al índice estimado y publicado por el INE.
- b) *Índice de Costo de Mano de Obra (ICMO)*. Corresponde al índice estimado y publicado por el INE.
- c) *Precio del Petróleo Diesel (Diesel)*. Corresponde al índice estimado y publicado por el INE en la serie de precios al por mayor, ítem 224 corregido, serie adicional.
- d) *Precio Gas Natural (GNC)*. Corresponde al índice estimado y publicado por el INE en la serie de precios al por mayor en el ítem 1C 1110 21 GAS NATURAL.
- e) *Precio del Kilowatt-Hora (\$/Kwh)*. Corresponde al valor promedio publicado por la empresa distribuidora de electricidad Chilectra S.A. (o quien la reemplace en sus funciones) al inicio de cada mes de operación para el ítem Demanda Máxima en Punta para la tarifa BT-4.3.
- f) *Lubricante*. Corresponde al índice estimado y publicado por el INE en la serie de precios al por mayor en el ítem 1D 2320 71 ACEITES MINERALES LUBRICANTES.
- g) *Neumático*. Corresponde al índice estimado y publicado por el INE en la serie de precios al por mayor en el ítem 1D 2511 11 NEUMATICO NUEVO.
- h) *Valor del Dólar Observado (DO)*. Corresponde al promedio mensual reportado por el Banco Central de Chile (o quien lo reemplace en sus funciones).

La variación porcentual del valor de cada índice o precio  $X$  ("factor") con respecto al valor publicado en el mes de julio 2011 será definida como:

$$\Delta X_T = \frac{X_T}{X_0} - 1$$

Donde:

- $X_T$  : Corresponde al último (más reciente) valor del índice o precio  $X$  publicado el mes  $T$ .
- $X_0$  : Valor del índice o precio  $X$  publicado en julio de 2011, que se especifica en la Ficha Técnica del presente instrumento.

Luego, la variación del vector de indexación de precios para el mes  $T$ , para el bus tipo  $j$  y tecnología de propulsión  $k$ , será igual a:

$$\Delta VIP_{j,k,T} = a_{j,k} \cdot \Delta IPC_T + b_{j,k} \cdot \Delta ICMO_T + c_{j,k} \cdot \Delta DIESEL_T + d_{j,k} \cdot \Delta GNC_T + e_{j,k} \cdot \Delta (\$/kWh)_T + f_{j,k} \cdot \Delta Lubricante_T + g_{j,k} \cdot \Delta Neumático_T + h_{j,k} \cdot \Delta DO_T$$

Las ponderaciones que corresponderán a cada uno de los factores antes señalados se detallan en la Tabla 2, de acuerdo a las distintas tecnologías de propulsión, tipología del bus, altura de entrada y piso, y norma de emisión.

**Tabla 2**  
**Ponderadores de costo por tipo de bus**

Tecnología de propulsión $k$	Tipología $j$	Altura de entrada y piso	Norma de Emisión	Ponderadores							
				$a_{j,k}$	$b_{j,k}$	$c_{j,k}$	$d_{j,k}$	$e_{j,k}$	$f_{j,k}$	$g_{j,k}$	$h_{j,k}$
Diesel	A1	low-entry	EURO III	0,180	0,298	0,330	0,000	0,000	0,011	0,066	0,115
Diesel	A2	low-entry	EURO III	0,180	0,298	0,330	0,000	0,000	0,011	0,066	0,115
Diesel	B1	low-	EURO III	0,180	0,298	0,330	0,000	0,000	0,011	0,066	0,115

Tecnología de propulsión $k$	Tipo-ología $j$	Altura de entrada y piso	Norma de Emisión	Ponderadores							
				$a_{j,k}$	$b_{j,k}$	$c_{j,k}$	$d_{j,k}$	$e_{j,k}$	$f_{j,k}$	$g_{j,k}$	$h_{j,k}$
		entry									
Diesel	B2	low-entry	EURO III	0,180	0,298	0,330	0,000	0,000	0,011	0,066	0,115
Diesel	C1	low-entry	EURO III	0,185	0,272	0,317	0,000	0,000	0,015	0,080	0,131
Diesel	C2	low-entry	EURO III	0,168	0,220	0,376	0,000	0,000	0,012	0,081	0,143
Diesel	L	Alto	EURO III	0,195	0,392	0,224	0,000	0,000	0,010	0,086	0,093
Diesel	P y M	Alto	EURO II ó III	0,184	0,306	0,332	0,000	0,000	0,010	0,067	0,101
GNC	B2	low-entry	EURO III	0,193	0,321	0,000	0,240	0,000	0,012	0,071	0,163
GNC	C1	low-entry	EURO III	0,196	0,288	0,000	0,227	0,000	0,017	0,085	0,187
GNC	C2	low-entry	EURO III	0,180	0,235	0,000	0,272	0,000	0,014	0,086	0,213
Híbridos	B2	low-entry	EURO III	0,187	0,310	0,306	0,000	0,000	0,010	0,068	0,119
Híbridos	C1	low-entry	EURO III	0,187	0,274	0,285	0,000	0,000	0,014	0,081	0,159
Híbridos	C2	low-entry	EURO III	0,171	0,222	0,338	0,000	0,000	0,011	0,082	0,176
Eléctricos	B2	low-entry		0,257	0,253	0,000	0,000	0,160	0,009	0,056	0,265
Eléctricos	C1	low-entry		0,260	0,222	0,000	0,000	0,148	0,012	0,065	0,293
Eléctricos	C2	low-entry		0,248	0,190	0,000	0,000	0,146	0,010	0,070	0,336

Una vez estimada la variación en el indexador del bus tipo  $j$  de tecnología de propulsión  $k$ , la DTPM determinará el vector de indexación de precios de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\Delta VIP_{j,T} = \frac{\sum_k \Delta VIP_{j,k,T} \cdot b_{j,k,T-1}}{b_{j,T-1}}$$

$$\Delta VIP_T = \frac{\sum_j km_{j,T-1} \cdot \Delta VIP_{j,T}}{\sum_j km_{j,T-1}}$$

Donde:

- $b_{j,k,T-1}$  : Buses de la tipología  $j$ , tecnología de propulsión  $k$ , que integran a la flota operativa base inscrita en el RNSTP a la fecha de término del mes  $T-1$ .
- $b_{j,T-1}$  : Total de buses de la tipología  $j$ , que integran la flota operativa base inscrita en el RNSTP a la fecha de término del mes  $T-1$ .
- $km_{j,T-1}$  : Kilómetros comerciales totales a realizar por buses de la tipología  $j$  en el mes  $T-1$ , definidos en el o los Programa(s) de Operación vigente(s) durante el mes  $T-1$ .

#### 7.4.1.7 Otros pagos y ajustes

##### i) Pago por el uso de vías tarifadas

El Prestador de Servicio tendrá derecho a un pago por el uso programado en el respectivo Programa de Operación, y efectivamente realizado, de las vías entregadas



en concesión por el Ministerio de Obras Públicas, o cualquier otra vía por cuyo uso se cobre una tarifa (vías tarifadas).

Se pagará al Prestador de Servicios los peajes por el uso de vías tarifadas en los términos que a continuación se expresan.

El pago se realizará en la fecha prevista en el punto 7.4.2.4 y se calculará a partir de una proyección que considere las expediciones comerciales contempladas en el Programa de Operación, en función de la cantidad de expediciones programadas y el horario estimado de paso de dichos buses por las plazas o pódicos de peaje existentes en el trazado del servicio, todo lo cual quedará detallado en el Programa de Operación de acuerdo a lo estipulado en el Anexo 3.

El pago por este concepto estará sujeto al cumplimiento del Programa de Operación, por lo que sólo se pagarán los costos de peaje asociados a expediciones que hayan sido efectivamente realizadas cumpliendo con las condiciones establecidas en el Programa de Operación en términos de horario de despacho y cumplimiento del trazado definido, lo cual podrá ser corroborado a través del Índice de Cumplimiento de Frecuencia (ICF) establecido en el Anexo 6 de las Condiciones de Operación.

Por otra parte, se reconocerá y pagará también el costo de peaje de aquellas expediciones no programadas que hayan sido solicitadas por el Ministerio, y que hubieren sido efectiva y oportunamente prestadas por el prestador de Servicios de acuerdo a las condiciones establecidas por el Ministerio en la respectiva solicitud.

No se pagará por el uso de vías tarifadas en el caso de las expediciones no comerciales, salvo que el Ministerio hubiera instruido al Prestador de Servicios a utilizar dichas vías.

Las tarifas asociadas al uso de vías tarifadas corresponderán a aquellas publicadas por el Ministerio de Obras Públicas o quien corresponda, para cada punto de cobro, día, hora y sentido de circulación.

ii) Pago por el uso de otra infraestructura concesionada

El Prestador de Servicios tendrá derecho a que los cobros que se devenguen por el uso que haga, en el marco del respectivo Programa de Operación, de la infraestructura entregada en concesión por el Ministerio de Obras Públicas y/o el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, distinta de las vías tarifadas, sean pagados con recursos del Sistema.

Estos pagos se efectuarán directamente al titular de la concesión de infraestructura, por los montos que corresponda según el uso de dicha infraestructura y se realizarán con los recursos disponibles del Sistema, en las fechas que corresponda de acuerdo a lo previsto en el punto 7.4.2.4.

iii) Mecanismo de ajuste de ingresos (AIPK)

En la liquidación N°25 contada desde el inicio del presente régimen de condiciones de operación, y sucesivamente cada veinticuatro (24) liquidaciones a partir de ésta, se aplicará el mecanismo que se describe a continuación, cuyo resultado podrá dar lugar a un ajuste de los ingresos.

Se define el Índice de Pasajeros/Kilómetro (IPK) para un año en particular como la razón entre las transacciones pagadas durante las veinticuatro (24) liquidaciones anteriores a la liquidación  $t$  en la que se realice el cálculo y los kilómetros efectivamente prestados y pagados durante el mismo período, según describen las siguientes ecuaciones:

$$Q_t = \sum_{i=t-24}^{t-1} q_i$$

$$KM_t = \sum_{i=t-24}^{t-1} (km_i \cdot ICT_i)$$

$$IPK_t = \frac{Q_t}{KM_t}$$

Donde:

- $q_i$  : Transacciones pagadas en la liquidación  $i$ .
- $Q_t$  : Total transacciones pagadas durante las veinticuatro (24) liquidaciones anteriores a la liquidación  $t$  de cálculo.
- $km_i$  : Kilómetros a pago en la liquidación  $i$ , de acuerdo a lo definido en el punto 2.4.1.3.
- $ICT_i$  : Índice de cumplimiento de capacidad de transporte calculado para la liquidación  $i$ .
- $KM_t$  : Total kilómetros efectivamente prestados y pagados durante las veinticuatro (24) liquidaciones anteriores a la liquidación  $t$  de cálculo.
- $IPK_t$  : Índice de Pasajeros/Kilómetro calculado en la liquidación  $t$ .

Se determinarán las siguientes variables:

$$IPK_{inf} = \overline{IPK} \cdot (1 - \alpha), \text{ donde } \alpha \text{ toma el valor indicado en la Ficha Técnica}$$

$$IPK_{sup} = \overline{IPK} \cdot (1 + \alpha), \text{ donde } \alpha \text{ toma el valor indicado en la Ficha Técnica}$$

$$Q_{inf} = IPK_{inf} \cdot KM_t$$

$$Q_{sup} = IPK_{sup} \cdot KM_t$$

Donde:

- $Q_{inf}$  : Límite inferior de transacciones pagadas al Operador, bajo el cual comenzará a operar el mecanismo de ajuste de ingresos.
- $Q_{sup}$  : Límite superior de transacciones pagadas al Operador, sobre el cual comenzará a operar el mecanismo de ajuste de ingresos.
- $\overline{IPK}$  : Índice de Pasajeros/Kilómetro de la Unidad de Negocio.
- $IPK_{inf}$  : Límite inferior del Índice de Pasajeros por Kilómetro ( $IPK$ ) bajo el cual comenzará a operar el mecanismo de ajuste de ingresos.
- $IPK_{sup}$  : Límite superior del Índice de Pasajeros por Kilómetro ( $IPK$ ) sobre el cual comenzará a operar el mecanismo de ajuste de ingresos.

Para el análisis  $\overline{IPK}$  tomará el valor de  $IPK$  indicado en la Ficha Técnica.

Se calculará un Ajuste del Ingreso por Pasajeros/Kilómetro ( $AIPK$ ) de las veinticuatro (24) liquidaciones analizadas, el cual ajustará el valor final del ingreso del Prestador de Servicios empleando el pago por pasajero transportado de la última liquidación del periodo respectivo ( $PPT_{t-1}$ ).

$$AIPK_t = \begin{cases} PPT_{t-1} \cdot (1 - \beta_1) \cdot (Q_{inf} - Q_t) & \text{si } Q_t < Q_{inf} \\ 0 & \text{si } Q_{inf} \leq Q_t \leq Q_{sup} \\ PPT_{t-1} \cdot (1 - \beta_2) \cdot (Q_{sup} - Q_t) & \text{si } Q_{sup} < Q_t \end{cases}$$

Donde  $\beta_1$  y  $\beta_2$  toman los valores indicados en la Ficha Técnica y  $AIPK_t$  corresponde al Ajuste del Ingreso por Pasajeros/Kilómetro calculado en la liquidación  $t$ .

iv) Incentivo al buen desempeño operacional

El Prestador de Servicios tendrá derecho a un incentivo monetario por buen desempeño operacional, cuyo monto y condiciones se detallan en el Anexo 6 del presente instrumento.

Adicionalmente y en el marco de sus atribuciones, el Ministerio podrá otorgar al Prestador de Servicios incentivos no monetarios, en los casos previstos en el citado Anexo 6.

**7.4.2 Del proceso de pago**

El pago a que hubiere lugar de conformidad a lo dispuesto en las Condiciones de Operación será realizado por el proveedor de servicios complementarios de administración financiera previsto en el punto 7.3 de la Sección 7, mediante depósito en la cuenta que el Prestador de Servicios disponga para tal efecto en el contrato a que se refiere el punto 4.4 del presente instrumento.

**7.4.2.1 Fechas de pago**

Los pagos por la prestación de los servicios de transporte se realizarán quincenalmente, 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.

**7.4.2.2 Transacciones registradas en validadores de zonas pagas mixtas**

Las transacciones registradas en validadores de las zonas pagas compartidas entre el Operador y otros operadores de transporte, existentes al inicio del presente instrumento, se distribuirán y pagarán conforme a la metodología de cálculo definida por la DTPM. Dicha metodología en sus líneas generales se describe en el Anexo 3 de las Condiciones de Operación.

La distribución de las transacciones y su pago se realizarán de acuerdo a los porcentajes que, a partir de los resultados de dicha metodología, determine la DTPM. Estos porcentajes de distribución podrán ser revisados y modificados cada seis (6) meses por la DTPM, ya sea de oficio o a solicitud de los operadores de transporte que utilicen dicha zona paga.

Respecto de las futuras zonas pagas que pudiesen operar en forma compartida, la metodología para la distribución de transacciones deberá ser acordada entre los operadores de transporte que hagan uso de ella y el Ministerio.

#### 7.4.2.3 Cálculo de los descuentos de la liquidación $t$

Los descuentos por cumplimiento de indicadores y calidad de servicio que corresponda aplicar en la liquidación  $t$ , se calcularán en la forma prevista en el Anexo 6 de las Condiciones de Operación.

Si de conformidad al Anexo 6, el cálculo de los descuentos debe realizarse mensualmente, el monto resultante se dividirá en dos partes iguales a descontar en las dos liquidaciones del mes siguiente al mes medido, utilizando el valor de la Unidad de Fomento del último día del mes medido.

Respecto de los restantes descuentos que eventualmente puedan aplicarse de conformidad a lo previsto en el Anexo 6, es decir, aquellos que no se calculan mensualmente, el monto resultante será dividido en dos partes iguales a descontar en las dos liquidaciones del mes siguiente a aquel en que fueron notificados, utilizando el valor de la Unidad de Fomento del último día del mes en que se notificó.

#### 7.4.2.4 Otros pagos

i) Pago por uso de vías tarifadas

Los costos por el uso de las vías tarifadas en los términos estipulados en el punto 7.4.1.7, que se devenguen entre los días 1 y 15 de cada mes (mes  $M$ ), ambas fechas inclusive, se pagarán el día 25 del mes en curso (mes  $M$ ).

Los costos por el uso de las vías tarifadas en los términos estipulados en el punto 7.4.1.7, que se devenguen entre el día 16 y el último día de cada mes (mes  $M$ ), ambas fechas inclusive, se pagarán el día 10 del mes siguiente (mes  $M+1$ ).

ii) Pago por el uso de infraestructura concesionada

Los costos por el uso de infraestructura concesionada en los términos estipulados en el punto 7.4.1.7, que se devenguen entre los días 1 y el último día de cada mes (mes  $M$ ), ambas fechas inclusive, se pagarán el día 25 del mes subsiguiente (mes  $M+2$ ).

iii) Ajuste de ingresos (AIPK)

Calculado el Ajuste de Ingresos AIPK de acuerdo a lo señalado en el punto 7.4.1.7 letra iii), éste se pagará de conformidad al siguiente procedimiento.

Si el ajuste de ingresos por AIPK resultare a favor del Prestador de Servicios, se le restituirá, en la liquidación siguiente ( $t+1$ ) a la liquidación  $t$  de cálculo, el monto total de lo correspondiente a las veinticuatro (24) liquidaciones anteriores.

En caso que el ajuste de ingresos por AIPK resultare a favor del Sistema, el Prestador de Servicios deberá restituir el monto calculado, para lo cual podrá optar a que se le descuenta el monto total correspondiente en la siguiente liquidación, o en dos (2) y hasta veinticuatro (24) cuotas quincenales iguales o decrecientes, reajustadas por la variación del IPC correspondiente al plazo de restitución más la tasa de política monetaria (TPM).

iv) Incentivo al buen desempeño operacional

De corresponder, el incentivo por desempeño se pagará en la liquidación siguiente a la fecha del cálculo efectuado de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 6.

v) Ajustes por reprocesamiento de liquidaciones anteriores

El Ministerio, de oficio o a petición del Prestador de Servicios, podrá, a partir de la actualización de la información disponible, efectuar los reprocesos y ajustes en los pagos que corresponda hacer efectivos en cada liquidación.

Los ajustes por reprocesamiento se pagarán en la liquidación siguiente a la fecha en que se genere el cálculo.

#### 7.4.2.5 Revisión del monto de los pagos

El Prestador de Servicios podrá solicitar la revisión del cálculo del pago efectuado en cada liquidación, de conformidad al procedimiento informado en el Oficio N° 2175, de 15 de junio de 2012. Las impugnaciones deberán ser presentadas respetando el formato definido e informado por la DTPM.

No habrá lugar a otras instancias de revisión del cálculo del pago o recursos, que la prevista expresamente en esta Sección.

#### 7.4.2.6 Prorratio de pago en caso de recursos insuficientes

En caso que los recursos para pago disponibles del Sistema en la liquidación  $t$  ( $RD_t$ ), una vez efectuada la conciliación a que tiene derecho Metro S.A., sean inferiores a los necesarios para efectuar la totalidad de los pagos correspondientes a los operadores de transporte del Sistema, se prorrateará el pago de una parte de éste en un determinado porcentaje ( $M_{it}$ ), lo que se entenderá en adelante como Abono sobre los Recursos Disponibles.

Es decir, si  $X_{it}$  es el pago que debe efectuarse al operador de transporte  $i$  en la liquidación  $t$  (después de aplicados los descuentos correspondientes), entonces el porcentaje de pago al operador de transporte  $i$  en la liquidación  $t$  ( $M_{it}$ ) se calculará de la siguiente forma:

$$M_{it} = \frac{X_{it}}{\sum_j X_{jt}}$$

Entonces, se define el Abono sobre los Recursos Disponibles  $AR_{it}$  del operador de transporte  $i$  en la liquidación  $t$  como:

$$AR_{it} = M_{it} \cdot RD_t$$

La diferencia entre los ingresos a que tiene derecho el operador de transporte  $i$  en la liquidación  $t$  y su Abono sobre los Recursos Disponibles recibido en dicha liquidación  $t$  ( $AR_{it}$ ) se denominará "deuda remanente". La deuda remanente será pagada debidamente reajustada por la variación que experimente el IPC entre la fecha de pago efectivo y aquella en que debió pagarse, utilizando el valor de la Unidad de Fomento de ambas fechas. Con todo, la deuda remanente se pagará al Operador en cuanto se disponga de los recursos para ello, mientras que el ajuste por IPC se enterará en la siguiente liquidación de pago.

#### 7.4.2.7 Cesión de derechos

Si de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1901 y siguientes del Código Civil, el Prestador de Servicios cedere y transfiriere a un tercero y éste aceptare y adquiriere para sí, la totalidad o parte de los derechos y acciones contemplados en esta sección, el MTT dispondrá las medidas correspondientes para que los pagos se efectúen con arreglo a lo dispuesto en dicha cesión de derechos, desde que ésta sea debidamente notificada.

No obstante lo anterior, el MTT podrá objetar la cesión de uno o más derechos o acciones, dentro de los quince (15) días siguientes a que ésta le sea notificada, cuando falte claridad respecto de los cesionarios de los derechos respectivos o cuando se le impongan al MTT cargas o costos nuevos para cumplir con sus obligaciones de pago. La cesión será aceptada y producirá sus efectos una vez subsanados los reparos.

Aceptada la cesión de derechos, los pagos a que hubiere lugar en el marco de lo dispuesto en estas Condiciones de Operación y sólo 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.

Con todo, el Prestador de Servicios requerirá la autorización previa del MTT en caso que la cesión represente más del 50% de los derechos y acciones contemplados en esta Sección.

#### 7.4.2.8 Del pago al término del período de las condiciones de operación

##### i) Ajuste de ingresos AIPK

La aplicación del mecanismo de ajuste de ingresos *AIPK* establecido en el punto 7.4.1.7 iii cuando resten menos de veinticuatro (24) liquidaciones para el término de la vigencia de las condiciones de operación, se ajustará al siguiente procedimiento:

- a. Si a la fecha de cálculo de *AIPK* restaren  $X$  liquidaciones para el fin del período de concesión, donde  $X$  es menor que veinticuatro (24), y el ajuste resultare a favor del Sistema, el Prestador de Servicios deberá restituir al Sistema el ajuste del ingreso en hasta  $X-2$  cuotas quincenales iguales o decrecientes. Si el ajuste implica restituir recursos al Prestador de Servicios, esto se realizará de acuerdo a la metodología establecida en el punto 2.4.2.4 iii) del presente instrumento.
- b. Si a la fecha de cálculo de *AIPK* restaren  $X$  liquidaciones para el fin del régimen en condiciones de operación, donde  $X$  es menor que veinticuatro (24), el siguiente y último ajuste *AIPK* se realizará cuando resten dos (2) liquidaciones y abarcará el período entre dicha liquidación ( $X-2$ ) y la del ajuste *AIPK* anterior. En caso que el ajuste resultare a favor del Sistema, el Prestador de Servicios deberá restituir el ajuste del ingreso al Sistema en una sola cuota a descontarse de la siguiente liquidación. En caso que el ajuste resultare a favor del Prestador de Servicios, la restitución de recursos se hará en una sola cuota a pagarse en la siguiente liquidación.

En razón de lo anterior, el Prestador de Servicios podrá solicitar al Ministerio con la oportuna anticipación, que durante las últimas  $N$  liquidaciones previas al término las Condiciones de Operación, donde  $N$  es menor que las  $X$  liquidaciones restantes, el Ministerio descuente del pago al Prestador de Servicios el monto que éste solicite para provisionar recursos frente a una eventual restitución de ingresos por ajuste de *AIPK*. En caso de que la provisión de recursos fuere insuficiente, el saldo a restituir provendrá de los recursos para pago al Prestador de Servicios en la última liquidación del régimen de Condiciones de Operación.

##### ii) Descuentos

Los descuentos que, de conformidad a lo dispuesto en el Anexo 6, se calculen para el último mes o fracción de mes de vigencia del presente instrumento, se aplicarán en una sola cuota en la última liquidación de las Condiciones de Operación. De no haber recursos suficientes para efectuar los correspondientes descuentos, el Prestador de Servicios dispondrá de treinta (30) días para pagar los descuentos adeudados. Vencido dicho plazo sin que el Prestador de Servicios proceda al pago, el Ministerio podrá ejecutar las Garantías de Fiel Cumplimiento de las Condiciones de Operación que obren en su poder.

## 7.5 INSTANCIAS DE REVISIÓN DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS

Las instancias de revisión tendrán por finalidad analizar la vigencia de los supuestos que se tuvieron en consideración para establecer el precio por pasajero transportado (*PPT*), y en consecuencia analizar si es necesario realizar ajustes a dicho precio.

### 7.5.1 Aspectos susceptibles de revisión (causa y objeto de la revisión)

Las instancias de revisión considerarán los siguientes aspectos:

- 7.5.1.1 Relación demanda-oferta (Razón *IPK*). El *PPT* se ajustará en forma inversamente proporcional a la variación registrada por el *IPK* durante los doce (12) meses anteriores a la fecha de revisión, respecto del valor de referencia  $\overline{IPK}$  vigente, sin perjuicio de los ajustes que corresponda realizar por las restantes causales descritas en este apartado. Para estos efectos, se entenderá que  $\overline{IPK}$  vigente es 1,91

Una vez ajustado el *PPT*, el índice de referencia  $\overline{IPK}$  se actualizará tomando el valor del *IPK* de los últimos doce (12) meses.

Requisito previo para la procedencia de la revisión de la Razón *IPK*:

En caso de verificarse una reducción del *IPK* (que no se explique solamente por aumento de los kilómetros comerciales), la revisión por la causal descrita en esta sección 7.5.1.1 tendrá lugar si y sólo si dicha reducción del *IPK* pueda explicarse razonablemente por causas exógenas al Prestador de Servicios, y siempre que en el período de la revisión no se haya verificado una tendencia a la baja, y/o un aumento en la desviación estándar respecto al anterior período revisado, de uno o más de los indicadores de cumplimiento previstos en el Anexo 6 del presente instrumento, que puedan explicarse razonablemente por causas atribuibles al Prestador de Servicios. Adicionalmente, se tendrá en consideración el comportamiento de la evasión durante el período de revisión. Con todo, aumentos de la evasión superiores a dos puntos porcentuales (es decir, pasar de  $x\%$  a  $[x+2]\%$ ), no darán lugar a la aplicación de un ajuste al alza del *PPT* por reducción de la razón *IPK*, salvo que dicho aumento de la evasión, a juicio del Ministerio, pueda explicarse razonablemente por causas no atribuibles al Prestador de Servicios.

Del mismo modo, la revisión por la causal descrita en el punto 7.5.1.1 anterior, en caso de verificarse un aumento del *IPK* (que no se explique solamente por una reducción de los kilómetros comerciales), no dará lugar a la aplicación de un ajuste a la baja del *PPT* por aumento de la razón *IPK*, si se verifica que en el período de revisión se ha producido una reducción de la evasión que explique el alza del *IPK*, siempre que dicha reducción, a juicio del Ministerio, pueda atribuirse razonablemente a la gestión del Prestador de Servicios.

- 7.5.1.2 Cambios normativos que afecten en forma relevante las variables principales del negocio.
- 7.5.1.3 Modificación de los estándares de calidad de los servicios que afecten en forma relevante las variables principales del negocio.
- 7.5.1.4 Órdenes o disposiciones de la autoridad que afecten en forma relevante las variables principales del negocio.
- 7.5.1.5 Modificación de uno o más de los factores que componen el indexador de precios a que se refiere el punto 7.4.1.6.
- 7.5.1.6 Instrucción impartida por el Ministerio, o solicitud del Prestador de Servicios aprobada por el Ministerio, a través de la DTPM, de aumentar la flota operativa base en un nivel superior al 3% por sobre la capacidad (en plazas) de la flota operativa base establecida en la última revisión de *PPT*.
- 7.5.1.7 Ampliación o incorporación de nuevas líneas de Metro u otros modos de transporte público, que modifiquen de forma importante la estructura de viajes de los usuarios del Sistema. Estos hechos se considerarán en las instancias de revisión cuando resten seis (6) meses o menos para su puesta en marcha.

En cada instancia de revisión se considerará el efecto combinado que estos aspectos produzcan en el equilibrio económico del régimen de Condiciones de Operación, y el resultado del análisis podrá derivar en un aumento, reducción o mantención del precio por pasajero transportado (*PPT*).

Los aspectos revisados, en tanto se mantengan en el tiempo, se considerarán parte de la situación base en las siguientes instancias de revisión. Por tanto, un mismo hecho dará lugar a ajuste sólo en una oportunidad.

## **7.5.2 Oportunidad de las instancias de revisión**

Habrà lugar a una instancia de revisión programada en junio de 2016. Excepcionalmente, el Prestador de Servicios podrá solicitar o el Ministerio requerir que se lleve a cabo una instancia de revisión en una fecha diferente a la programada en el párrafo anterior, cuando se constate fundadamente que se han producido cambios relevantes en algunos de los supuestos de procedencia descritos en los puntos 7.5.1.1 a 7.5.1.7 precedentes, que sean de tal envergadura o intensidad que requieran de una impostergable revisión. Estas revisiones se denominarán “revisiones excepcionales”.

### **7.5.3 Procedimiento para llevar a cabo las instancias de revisión programadas**

El proceso de revisión contempla tres fases:

- (i) La primera denominada "Preacuerdo de revisión" y que tiene por objeto: determinar si se va a llevar a cabo o no la revisión programada, y en caso afirmativo, determinar cuáles son los factores o hechos que serán tenidos en consideración durante el proceso de revisión propiamente tal.
- (ii) La segunda fase regula la oportunidad en que el Prestador de Servicios debe entregar su propuesta, denominada "Presentación de Antecedentes", la que deberá desarrollar los aspectos que, de acuerdo al resultado de la fase anterior, serán sometidos a revisión.
- (iii) La tercera corresponde a la revisión propiamente tal, y que contempla un plazo para que el Ministerio y el Prestador de Servicios lleguen a un consenso sobre el ajuste de precios que corresponda realizar.

#### **7.5.3.1 Preacuerdo de revisión**

A más tardar el 1 de abril de 2016, el Prestador de Servicios deberá informar por escrito al Ministerio si hará uso de la instancia de revisión programada, en cuyo caso deberá fundamentar su solicitud y describir aquellos factores que a su juicio ameritan una revisión de las condiciones económicas; o si por el contrario, decide mantener las condiciones vigentes.

El Ministerio dispondrá de quince (15) días para pronunciarse conforme a las reglas que a continuación se establecen:

- a) Si el Prestador de Servicios ha manifestado que hará uso de la instancia de revisión, el Ministerio confirmará la fecha de inicio del proceso a que se refiere el punto 7.5.3.3. En dicha comunicación, además, el Ministerio enviará al Prestador de Servicios el formato estándar de presentación, así como un listado, descripción y fundamento de los temas que se tendrán a la vista durante el proceso de revisión, hayan sido o no sugeridos por el Prestador de Servicios. Dichos temas deberán ser desarrollados por el Prestador de Servicios y abordados en la Presentación de Antecedentes a que se refiere el punto 7.5.3.2.
- b) Si el Prestador de Servicios informa que no hará uso de la instancia de revisión, el Ministerio podrá:
  - b.1) Determinar que la instancia de revisión programada no se realice, en cuyo caso se mantendrán las condiciones vigentes.
  - b.2) Determinar que sí se requiere una revisión de las condiciones. En la comunicación correspondiente, el Ministerio deberá indicar, además, la fecha de inicio del proceso de revisión a que se refiere el punto 7.5.3.3 y enviar al Prestador de Servicios un listado, descripción y fundamento de los temas que se tendrán a la vista para el proceso de revisión. Dichos temas deberán ser desarrollados por el Prestador de Servicios y abordados en la Presentación de Antecedentes a que se refiere el punto 7.5.3.2.

#### **7.5.3.2 Presentación de Antecedentes**

Quince (15) días antes de la fecha informada para la revisión programada, el Prestador de Servicios deberá enviar al Ministerio una Presentación de Antecedentes, consistente en un pre-informe con un análisis detallado de aquellos factores o hechos que serán tenidos en consideración durante el proceso de revisión propiamente tal conforme a lo señalado por el Ministerio en la sección 7.5.3.1 precedente.

El Prestador de Servicios deberá fundamentar por qué, a su juicio, estos aspectos ameritan realizar ajustes en las condiciones económicas vigentes, y si correspondiere, acompañar



una proyección del negocio en las condiciones vigentes al momento de la revisión, en términos de la demanda proyectada, los kilómetros a recorrer, el valor esperado del Índice de Pasajeros por Kilómetro (*IPK*), más el análisis detallado de ingresos y costos proyectados para lo que reste del período de las Condiciones de Operación .

En caso que el Prestador de Servicios no realice la Presentación de Antecedentes referida en los párrafos precedentes, el Ministerio podrá llevar adelante el proceso de revisión con aquellos antecedentes que obren en su poder, sin perjuicio de su facultad de imponer las sanciones o descuentos que correspondan, y la facultad de solicitar antecedentes adicionales al Prestador de Servicios, de conformidad con estas Condiciones de Operación y la normativa aplicable.

#### **7.5.3.3 Proceso de revisión**

El proceso de revisión se llevará a cabo en base al pre-informe contenido en la Presentación de Antecedentes descrita en el punto anterior, a través del cual el Ministerio y el Prestador de Servicios deberán consensuar el estado de las variables que constituirán los nuevos supuestos de base del negocio. Este proceso deberá desarrollarse en un plazo de treinta (30) días contados desde su fecha de inicio, pudiendo prorrogarse en treinta (30) días por una sola vez. Al término del período de revisión se generará un acta que deberá ser suscrito por las partes en un plazo máximo de cinco (5) días.

Las nuevas condiciones regirán desde la fecha de inicio del proceso de revisión a que se refiere el punto 7.5.3.1 a) y se ejecutarán a partir de la fecha en que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que apruebe la respectiva acta.

#### **7.5.4 Procedimiento para llevar a cabo las instancias de revisión excepcionales**

##### **7.5.4.1 Preacuerdo de revisión**

El Ministerio o el Prestador de Servicios, según corresponda, comunicarán por escrito a la otra parte el requerimiento de revisión. En dicho acto entregará la descripción y análisis de los fundamentos que sustentan la solicitud y propondrá una fecha de inicio del proceso, la cual no podrá ser en un plazo menor a los treinta (30) días contados desde la fecha de la solicitud.

Si el Ministerio requiere la revisión excepcional, el Prestador de Servicios deberá acceder obligatoriamente a llevar a cabo el proceso.

Si el Prestador de Servicios solicita la revisión excepcional, el Ministerio dispondrá de un plazo de quince (15) días contados desde la recepción de la comunicación señalada en el párrafo anterior, para:

a) Aprobar la solicitud.

En ese caso, el Ministerio confirmará la fecha de inicio del proceso de revisión excepcional o fijará una fecha posterior que no podrá exceder de catorce (14) días a la fecha propuesta por el Prestador de Servicios, y podrá solicitar al Prestador de Servicios que entregue mayores antecedentes para respaldar la solicitud; o

b) Rechazar la solicitud.

El Ministerio podrá, por razones fundadas, rechazar la solicitud de revisión excepcional.

Asimismo, el Ministerio podrá rechazar dicha solicitud de constatarse un detrimento sostenido en el desempeño del Prestador de Servicios que se reflejen en un empeoramiento de los indicadores de calidad establecidos en el Anexo 6 del presente instrumento. Esta facultad de rechazar la solicitud estará sujeta a que las causales invocadas por el Prestador de Servicios puedan ser, a juicio del Ministerio, razonablemente relacionadas con dicho empeoramiento en su desempeño.



## **SECCIÓN 9 SUPERVISIÓN Y CONTROL**

### **9.1 DEBER DE INFORMAR**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 5.3.1 de las presentes condiciones de operación, el Prestador de Servicios deberá entregar al Administrador la información que más adelante se indica, en la oportunidad y en los términos que para cada caso se establece:

- 9.1.1.1 Copia actualizada del Registro de Accionistas, dentro de los diez (10) primeros días de vigencia de las Condiciones de Operación, así como dentro de los diez (10) días siguientes de haber ocurrido cualquier cambio en dicho registro.
- 9.1.1.2 En un plazo no superior a diez (10) días contados desde la fecha de ocurrencia de los siguientes hechos:
  - 9.1.1.2.1 Modificación de los estatutos de la Sociedad.
  - 9.1.1.2.2 Todo acto jurídico y/o contrato que modifique la administración de la Sociedad.
- 9.1.1.3 Información financiera semestral de la Sociedad presentada en el formato FECU exigido por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS). Esta información deberá incluir el balance general, estado de resultados, estado de flujo efectivo y las notas explicativas a los estados financieros y ser entregado dentro de los sesenta (60) días siguientes al cierre del mes de diciembre y junio mientras se mantengan vigentes las Condiciones de Operación. En las notas de dichos estados se deberán señalar los ingresos de explotación, identificando las fuentes de estos ingresos, y los costos de explotación, identificando y detallando sus principales partidas. La información del cierre del año deberá ser acompañada de un informe de los auditores externos de la Empresa a que se hace mención en el punto 9.2 de esta Sección.
- 9.1.1.4 Informar al Ministerio de todo hecho esencial que afecte a la Empresa y de toda otra información que una sociedad informante deba entregar a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), dentro del mismo plazo en que deba informársele a la SVS, de conformidad con la Norma de Carácter General N°284 de 2010.
- 9.1.1.5 Reporte mensual de toda obligación comercial con terceros que se mantenga impaga por más de sesenta (60) días contados desde su vencimiento o supuesto vencimiento, con indicación del monto, terceros afectados (acreedores, garantes, codeudores, etc.), causa, motivos de la mora, descripción de la impugnación al cobro o demanda, según corresponda, y aquella información que sea razonable entregarle al Ministerio para el debido entendimiento de la situación, así como de toda demanda o cobro, judicial o extrajudicial, iniciado por terceros en contra de la Empresa por obligaciones impagas de cualquier índole. El reporte deberá entregarse dentro de los quince (15) primeros días de cada mes y referirse a los hechos del mes inmediatamente precedente.
- 9.1.1.6 Informe trimestral de indicadores de gestión financiera, al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre. Este informe deberá dar cuenta del flujo de caja del Operador, identificando las fuentes de entradas y salidas de recursos, e incluir un análisis de al menos los ratios económico-financieros de endeudamiento, liquidez, rentabilidad y resultados de la explotación sobre resultados fuera de la explotación. Estos informes deberán ser entregados dentro de los treinta (30) días siguientes al término del trimestre.
- 9.1.1.7 Informe anual de los subcontratos o proveedores asociados a las principales partidas relacionadas con la operación de los servicios (buses, combustible, mantención, personal de conducción), indicando nombre y RUT del subcontratado o proveedor, e informando si la relación contractual se mantendrá durante el año siguiente. Este informe debe entregarse dentro de los primeros quince (15) días del mes de enero de cada año.
- 9.1.1.8 Informe trimestral, al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre, sobre personal de conducción, indicando el número de conductores contratados y subcontratados. Adicionalmente se deberá reportar el número de sindicatos, indicando la cantidad de personal de conducción y administrativo afiliado, y las fechas de la última y próxima

negociación. Estos informes deberán ser entregados dentro de los treinta (30) días siguientes al término del trimestre.

- 9.1.1.9 Declaración jurada mensual del representante legal de la Sociedad, sobre el cumplimiento de la obligación de pago de las remuneraciones y cotizaciones previsionales y de salud de sus trabajadores, y el pago de las primas de seguro del personal de conducción, conforme al formato dispuesto en el Anexo 9, adjuntando el correspondiente Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales emitido por la Dirección del Trabajo. Estos antecedentes deberán ser entregados dentro de los primeros quince (15) días del mes siguiente al período informado.
- 9.1.1.9.1 Informe mensual de subcontratación de servicios de transporte, indicando nombre y RUT del subcontratado, además de la identificación del servicio objeto del subcontrato. Este informe deberá ser entregado dentro de los primeros quince (15) días del mes siguiente al período informado.
- 9.1.1.9.2 Informe mensual del estado de las revisiones técnicas, indicando para cada bus de la flota su placa patente única, número de certificado, fecha de la revisión vigente y fecha de la próxima revisión.
- 9.1.1.9.3 Información mensual de reclamos presentados por usuarios al Prestador de Servicios, identificando el usuario y contenido del reclamo, la fecha, la respuesta dada por el Prestador de Servicios y las medidas adoptadas si fuera el caso. Este informe deberá ser entregado dentro de los primeros quince (15) días del mes siguiente al período informado.

Toda la información que se deba entregar al Administrador será proporcionada en medios electrónicos, tales como, discos compactos, *pendrives*, archivos magnéticos, salvo que expresamente se solicite en otro formato o que atendida la naturaleza de la solicitud deba ser entregada en papel.

El MTT, a través del Administrador, podrá solicitar la complementación y/o aclaración de la información entregada por el Prestador de Servicios. Del mismo modo, podrá liberar al Prestador de Servicios de la entrega de alguna de la información solicitada en esta Sección, de estimarse que no se requiere por razones fundadas, lo cual le será notificado al Prestador de Servicios con la debida antelación.

El incumplimiento de los requerimientos establecidos en la presente Sección, podrá dar lugar a la aplicación de las multas establecidas en el Anexo 7 del presente instrumento.

## **9.2 AUDITORÍA EXTERNA**

El Prestador de Servicios deberá contratar, a su costo, una empresa auditora de reconocido prestigio para la revisión de sus estados financieros, la cual deberá encontrarse inscrita en el registro de la Superintendencia de Valores y Seguros. La empresa auditora deberá poder acreditar una experiencia mínima de tres (3) años como auditores externos de a lo menos una sociedad sujeta a la fiscalización de dicha Superintendencia.

En un plazo no superior a treinta (30) días contados desde la fecha en que entren en vigencia las Condiciones de Operación, el Prestador de Servicios deberá informar al Administrador los nombres de los auditores externos de dicha sociedad, y entregar una copia legalizada del certificado de que éstos se encuentran inscritos en el registro de la Superintendencia de Valores y Seguros.

La obligación contenida en este apartado regirá por toda la vigencia de las presentes Condiciones de Prestador de Servicios y cualquier cambio respecto de la empresa que efectúe dichas funciones deberá ser informada al MTT con al menos treinta (30) días de anticipación, el cual podrá vetar la decisión si la empresa contratada no cumple con los requisitos antes expuestos.

Será obligación del Prestador de Servicios exigir a la empresa auditora que proporcione al MTT copia de los informes finales o dictámenes de las auditorías en las mismas fechas de entrega al Prestador de Servicios.

## **9.3 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN**

El Ministerio, directamente o a través de la DTPM, podrá supervisar, verificar y/o fiscalizar las actividades del Prestador de Servicios relacionadas con la ejecución de las Condiciones de Operación, a través de cualquiera de los mecanismos descritos a continuación.

- 9.3.1.1 **Observadores.** El MTT, mediante observadores designados de su personal o terceros contratados al efecto, podrá efectuar análisis y diagnósticos financieros, operativos y/o técnicos, y supervisar las distintas obligaciones que corresponden al Prestador de Servicios. A partir de los resultados de dichas actividades y las recomendaciones realizadas por el o los observadores, la DTPM podrá solicitar al Prestador de Servicios la elaboración y ejecución de planes de acción destinados a subsanar o introducir mejoras en sus procedimientos internos y de operación. El Administrador hará el seguimiento de la aplicación de dichos planes de acción y de sus resultados.
- 9.3.1.2 **Inspectores Fiscales.** El MTT a través de sus inspectores, así como de funcionarios municipales y Carabineros de Chile en los casos en que corresponda, fiscalizará el cumplimiento de las disposiciones y exigencias contenidas en estas Condiciones de Operación, así como las demás que les encomienden las leyes.
- 9.3.1.3 **Sistemas tecnológicos de control de la operación.** El MTT, a través de la DTPM, cuenta con sistemas tecnológicos de información y de control que permiten obtener información en línea sobre la operación de los vehículos del Prestador de Servicios y la prestación de los servicios programados. La información entregada por estos sistemas se considerará un medio de prueba válido para los efectos de la fiscalización y el control de la operación del Prestador de Servicios.
- 9.3.1.4 **Participación ciudadana.** El MTT, a través de su Secretaría Regional Ministerial Metropolitana, la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y/o la DTPM, implementará los medios para canalizar las inquietudes y denuncias que reciba de los usuarios, transmitir las al Prestador de Servicios y realizar un seguimiento de la gestión de soluciones y respuestas en plazos mutuamente acordados.
- 9.3.1.5 **Encuestas a usuarios.** El MTT podrá contratar la realización de encuestas a los usuarios del Sistema. Los resultados de dichas encuestas servirán, entre otras cosas, para la determinación de eventuales incentivos al buen desempeño de los operadores de transporte a que hubiere lugar conforme lo establecido en la Sección 7.
- 9.3.1.6 **Otros.** Cualquier otro mecanismo o procedimiento establecido por el Ministerio y que resulte idóneo para controlar la ejecución de las Condiciones de Operación.

#### **9.4 APLICACIÓN DE SANCIONES**

El incumplimiento de las obligaciones descritas en este instrumento podrá dar lugar a las sanciones previstas en el Anexo 7, conforme al procedimiento ahí contenido, sin perjuicio de la aplicación supletoria de la Ley N°19.880 y de la aplicación de otras sanciones que sean procedentes de acuerdo a la normativa vigente.

Las sanciones establecidas en el Anexo 7 serán aplicables al Prestador de Servicios, aun cuando la falta sea imputable personalmente a la acción u omisión de un conductor o personal del servicio o dueño del vehículo o subcontratado. Por lo tanto, el Prestador de Servicios será responsable directo y en forma indelegable de todos los aspectos que involucra el buen servicio a que se obliga por medio del presente instrumento, y de los incumplimientos en que eventualmente se incurra en la prestación del servicio.

### **SECCIÓN 10 CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LOS SERVICIOS**

- 10.1 **Mutuo Acuerdo.** El Ministerio y el Prestador de Servicios podrán acordar poner término a los servicios en una fecha anterior a la de vigencia de las Condiciones de Operación, siempre que no exista una causal de caducidad. El Prestador de Servicios estará obligado a mantener la los servicios por un período no inferior a seis (6) meses desde la fecha en que la resolución que le pone término esté totalmente tramitada, o por el lapso menor que determine el Ministerio en caso de tener asegurada la continuidad de los servicios. En todo caso, el acuerdo suscrito deberá hacer referencia expresa a la situación laboral y a las obligaciones de seguridad social de los trabajadores, devengadas hasta el último día del mes anterior al acuerdo. En caso de

deudas pendientes el Prestador de Servicios será directamente responsable, y el monto adeudado deberá ser descontado de toda suma que por este concepto perciba desde el Estado. No podrá haber mutuo acuerdo sino hasta que estén pagadas las cotizaciones previsionales.

- 10.2 Caducidad determinada por el Ministerio de conformidad con lo dispuesto en el Anexo 7 del presente instrumento.
- 10.3 Tener el Prestador de Servicios la calidad de deudor en un procedimiento concursal de liquidación, de conformidad a la Ley N°20.720.
- 10.4 Incumplimiento grave y reiterado de la Empresa de las normas laborales y de seguridad social con sus trabajadores.
- 10.5 Cambio de Control. En caso de cambio de la propiedad accionaria de la Empresa realizada durante la vigencia de las Condiciones de Operación que implique, por sí o en combinación con una o más enajenaciones anteriores, un cambio de controlador, entendido en los términos dispuestos en el artículo 97 de la Ley N°18.045, sin la autorización del Ministerio, en cuyo caso el MTT podrá también cobrar la Garantía de Fiel Cumplimiento de las Condiciones de Operación.  
  
El MTT autorizará o denegará la transferencia de acciones que impliquen un cambio de control por resolución fundada en el plazo de treinta (30) días contados desde el ingreso de la respectiva solicitud. La presente prohibición de enajenación de acciones será inscrita en el registro de accionistas de la Sociedad de conformidad con el artículo 23 de la Ley N°18.046, de sociedades anónimas.
- 10.6 Disminución del Capital Social sin autorización previa del MTT, en cuyo caso el MTT podrá también cobrar la Garantía de Fiel Cumplimiento de las Condiciones de Operación. El MTT autorizará o denegará la disminución de capital por resolución fundada en el plazo de treinta (30) días contados desde el ingreso de la respectiva solicitud.
- 10.7 Empresas Relacionadas. En caso que la Sociedad (i) esté coligada con otro u otros operadores de transporte de la ciudad de Santiago (coligantes), (ii) sea filial o matriz de otro u otros operadores de transporte de la ciudad de Santiago, (iii) pertenezca a un grupo empresarial o se encuentre relacionada con otro u otros operadores de transporte, en los términos previstos en las Leyes N°18.045 y N°18.046, cuando la suma de las flotas operativas base y de reserva y las correspondientes plazas registradas a favor de las sociedades coligadas, filiales, o relacionadas entre sí supere el 50% del total de la flota operativa base y de reserva y las correspondientes plazas del Sistema, sin autorización previa del MTT. El MTT autorizará o denegará la autorización para mantener la relación por resolución fundada en el plazo de treinta (30) días contados desde el ingreso de la respectiva solicitud. En caso que no responda en dicho plazo, la relación se entenderá autorizada.
- 10.8 Haber sido condenada la Sociedad por sentencia ejecutoriada a alguna de las penas establecidas en el artículo 8° de la Ley N°20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho.
- 10.9 Haber sido condenado por sentencia ejecutoriada uno o más de los directores, gerentes, subgerentes, ejecutivos principales, y/o los que hagan de sus veces, de la Sociedad, durante la vigencia de las condiciones de operación, por delitos de enriquecimiento por defraudación en perjuicio del Sistema, del Fisco de Chile, y/o del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. A modo ejemplar y en ningún caso taxativo, se entenderán por delitos de enriquecimiento por defraudación, aquellos previstos en los artículos 467 a 473 del Código Penal.

El Prestador de Servicios no podrá dar término unilateral a las Condiciones de Operación.

Para los efectos de esta Sección, el Ministerio podrá considerar el interés público comprometido, la continuidad de los servicios, la idoneidad y necesidad de la medida, la conducta del Prestador de Servicios, la envergadura de la compañía y el número de trabajadores, entre otros aspectos.

## **SECCIÓN 11 EJECUCIÓN Y RENOVACIÓN DE LA GARANTÍA FIEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE OPERACIÓN**

### **11.1 EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA**

Sin perjuicio de la aplicación de las multas y demás sanciones previstas en el Anexo 7 del presente instrumento, el Ministerio podrá hacer efectiva todo o parte de la garantía de fiel cumplimiento en caso que el Prestador de Servicios no cumpla una cualquiera de las obligaciones previstas en las presentes Condiciones de Operación. Asimismo, procederá el cobro de la garantía en caso que el Prestador de Servicios no pague las multas ejecutoriadas de conformidad al presente instrumento y/o cuando se hubiere dispuesto la caducidad de las Condiciones de Operación.

El no cumplimiento íntegro de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Fiel Cumplimiento, según corresponda, constituirá un incumplimiento del presente instrumento y, en consecuencia, podrá dar lugar al cobro inmediato de la o las Boleta(s) de Garantía o Póliza(s) que obren en poder del Ministerio, así como a la caducidad de las Condiciones de Operación, según lo previsto en el Anexo 7 del mismo.

- Esta garantía constituye una evaluación anticipada de los perjuicios que sufre el Estado como consecuencia del incumplimiento de las Condiciones de Operación por parte del Prestador de Servicios. La garantía deberá pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que el Prestador de Servicios se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

### **11.2 RENOVACIÓN DE LA GARANTÍA**

#### **11.2.1 Por vencimiento**

La Garantía de Fiel Cumplimiento de las Condiciones de Operación deberá renovarse con una anticipación de treinta (30) días a su vencimiento y deberá satisfacer las exigencias señaladas en el resuelto 5 de la resolución que aprueba las presentes Condiciones de Operación respecto de la vigencia, monto, glosa, beneficiario, emisor, número de boletas en caso de haberse optado por este tipo de garantía, y acreditarse el pago de la prima completa en caso de tratarse de una póliza.

La Garantía de Fiel Cumplimiento para los últimos 3 meses de vigencia de las Condiciones de Operación deberá tener una vigencia mínima de nueve (9) meses, de forma tal que la vigencia de la garantía supere en al menos seis (6) meses a la fecha de término de las Condiciones de Operación.

En caso de no renovarse la garantía en la oportunidad prevista, el MTT podrá hacer efectivos los instrumentos de garantía que obren en su poder.

#### **11.2.2 Por cobro**

En caso de cobro total o parcial de la Garantía de Fiel Cumplimiento de las Condiciones de Operación, el Prestador de Servicios deberá entregar al MTT, dentro de los diez (10) días siguientes, una nueva garantía por el mismo monto y términos que restituya la anterior. Entregadas al MTT las garantías referidas en esta Sección, éste instruirá al Banco o entidades emisoras de las mismas para que, en caso de su cobro y ejecución y previa comunicación del MTT, mantenga y custodie los respectivos fondos hasta que el MTT ordene su transferencia.

## **SECCIÓN 12 EJECUCIÓN Y RENOVACIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES**

### **12.1 EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA**

En caso de verificarse el incumplimiento de la obligación de pago de las remuneraciones o cotizaciones laborales, previsionales y de salud, según lo determine la Dirección del Trabajo, las Instituciones Previsionales o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriada, que correspondan a los trabajadores del Prestador de Servicios por aplicación de lo pactado en sus respectivos contratos individuales de trabajo, y previo a la ejecución de la garantía, el Ministerio requerirá al Prestador de Servicios el pago de la(s) remuneración(es) y/o cotización(es) impaga(s) dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. Trascurrido dicho plazo sin que éste haya acreditado el pago antes referido, el Ministerio podrá ejecutar el cobro de la(s) boleta(s).

El no cumplimiento íntegro de la obligación de renovación establecida en el punto 12.2 siguiente constituirá un incumplimiento del presente instrumento y, en consecuencia, podrá dar lugar al cobro de la o las Boleta(s) o Póliza(s) de Garantía que obren en poder del Ministerio, así como a la caducidad de las Condiciones de Operación.

### **12.2 RENOVACIÓN DE LA GARANTÍA**

#### **12.2.1 Por vencimiento**

La garantía deberá renovarse con una anticipación de treinta (30) días a su vencimiento y deberá satisfacer las exigencias señaladas en el resuelvo 5 de la resolución que aprueba las presentes Condiciones de Operación, respecto de la vigencia, monto, glosa, beneficiario, emisor, número de boletas en caso de haberse optado por este tipo de garantía, y acreditarse el pago de la prima completa en caso de tratarse de una póliza.

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales para los últimos 3 meses de la vigencia de las Condiciones de Operación deberá tener una vigencia mínima de nueve (9) meses, de forma tal que la vigencia de la garantía supere en seis (6) meses a la fecha de término de las Condiciones de Operación.

En caso de no renovarse la garantía en la oportunidad prevista, el MTT cobrará las garantías que obren en su poder.

#### **12.2.2 Por cobro**

En caso de cobro total o parcial de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y de Seguridad Social, el Prestador de Servicios deberá entregar al MTT, dentro de los diez (10) días siguientes, una nueva boleta por el mismo monto y términos que restituya la anterior. Entregadas al MTT las boletas referidas en esta Sección, éste instruirá al Banco o entidades emisoras de las mismas para que, en caso de su cobro y ejecución y previa comunicación del MTT, mantenga y custodie los respectivos fondos hasta que el MTT ordene su transferencia.

## **SECCIÓN 13 DISPOSICIONES VARIAS**

### **13.1 RESPONSABILIDAD FRENTE A TERCEROS**

La responsabilidad civil contractual y extracontractual del Prestador de Servicios frente a terceros se regirá por la normativa aplicable en cada caso. El Prestador de Servicios será responsable de los daños y perjuicios que se produjeren por su causa, la de sus dependientes, la de sus bienes muebles e inmuebles o de aquellos que estén bajo su administración, la derivada de la operación causada por su personal contratado o subcontratado bajo cualquier modalidad y para cualquier fin, o por sus contratistas o subcontratistas, salvo situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, las que serán calificadas por la autoridad correspondiente.

El Ministerio y la DTPM no serán responsables frente a terceros por las obligaciones que asumiere o debiere asumir el Prestador de Servicios con aquéllos, ni por los daños que cause este último, directa



o indirectamente en el desarrollo de su gestión, ni de sus empleados, agentes, representantes, contratistas o subcontratistas, y bienes.

Del mismo modo, será obligación del Prestador de Servicios mantener indemne al Ministerio de cualquier gasto o indemnización que éste deba asumir por un hecho u omisión del Prestador de Servicios.

### **13.2 CONTRATISTA INDEPENDIENTE**

El Prestador de Servicios es un prestador independiente y no se considerará un empleado, agente o representante del Ministerio o de la Subsecretaría de Transportes. En consecuencia, todo su personal tendrá relación laboral única y exclusivamente con la Sociedad, sin que por la contratación a que se refiere el presente documento se genere vinculación alguna ni presente ni futura con el Ministerio, la Subsecretaría de Transportes o la DTPM.

# ANEXO 1

## DE LAS VIAS Y CONDICIONES DE USO

### A. INTRODUCCIÓN

#### A.1 Concepto de uso preferente de las vías

El derecho del Prestador de Servicios para utilizar las vías que se le entregan para la ejecución de los servicios de transporte, se estructura sobre la base de un sistema de preferencias, y no sobre la base de un sistema de explotación exclusiva.

La determinación del uso preferente de las vías constituye una manifestación explícita del principio de la interrelación del Sistema, que supone una correcta integración de los actores y una coherencia entre los actos y contratos que lo conforman. De esta forma, cada una de las vías o tramos de vías del área regulada, excepto aquellas excluidas explícitamente, tiene asignado un único operador de transporte con el derecho de uso preferente, mientras que los demás operadores de transporte podrán hacer uso de dichas vías o tramos de vías de manera no preferente, respetando los límites y condiciones establecidas en el presente anexo.

#### A.2 Antecedentes generales

Por otra parte, para los efectos de este anexo las comunas del área regulada se agruparán y denominarán de acuerdo a lo indicado en la siguiente tabla.

**Tabla 1**  
**Agrupación de comunas en zonas**

Zona	Comunas
A	Santiago
B	Independencia, Huechuraba, Quilicura, Recoleta, Conchalí y Renca
C	Lo Barnechea, Providencia, Las Condes y Vitacura
D	Peñalolén, La Reina, Macul y Ñuñoa
E	La Florida y La Granja
F	Puente Alto
G	San Bernardo, La Cisterna, San Ramón, La Pintana y El Bosque
H	Pedro Aguirre Cerda, San Joaquín, San Miguel y Lo Espejo
I	Estación Central, Cerrillos y Maipú
J	Quinta Normal, Cerro Navia, Pudahuel y Lo Prado

#### A.3 Coherencia de los contratos de los instrumentos contractuales y regulatorios

Con el fin de mantener el principio de la interrelación del Sistema y facilitar la ejecución y comprensión de los instrumentos contractuales y regulatorios de todos los operadores de transporte, el formato de este anexo se conservará inalterable, indicándose en algunos puntos y tablas, si corresponde, la no aplicabilidad de las mismas al presente instrumento.

### B. DE LAS VIAS QUE INTEGRAN LAS CONDICIONES DE OPERACIÓN

Con el fin de mantener el principio de la interrelación del Sistema y facilitar la ejecución y comprensión de los instrumentos contractuales y regulatorios de todos los operadores de transporte, el formato de este anexo se conservará inalterable, indicándose en algunos puntos y tablas, si corresponde, la no aplicabilidad de las mismas al presente instrumento.

#### B.1 Vías para uso preferente

El Prestador de Servicios tendrá el uso preferente y no exclusivo de las siguientes vías:

B.1.1 Todas aquellas vías ubicadas al interior de la Zona F, exceptuadas las vías o tramos de vías detallados en la Tabla 3 del apartado siguiente, cuyo uso preferente se otorga a otros operadores de transporte del Sistema.

B.1.2 Todas aquellas vías o tramos de vías que se detallan en la Tabla 2, que forman parte de la situación base.

**Tabla 2**  
Otras vías que integran la concesión en condiciones de uso preferente

Eje	Comuna
ALEJANDRO GUZMÁN	El Bosque
BATALLÓN CHACABUCO	La Pintana
CAMINO EL MARISCAL	La Pintana
CAMINO EL MARISCAL	San Bernardo
EL OLIVAR	La Pintana
EL PARQUE	La Pintana
LOS DURAZNOS	La Pintana

El uso preferente de las vías confiere al Prestador de Servicios el derecho a:

B.1.3 Usar las vías.

B.1.4 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.1.5 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 Prestador de Servicios tenga uso preferente en la mayoría de los kilómetros del trazado propuesto.

B.1.6 Que se contabilice y limite el uso, por parte de otros operadores de transporte, de las vías entregadas para uso preferente del Prestador de Servicios.

El procedimiento para hacer valer el uso preferente en favor del Prestador de Servicios, así como las condiciones que deben tenerse en consideración para permitir la afectación de su derecho, se describen en los apartados C y D.

## B.2 Vías para uso no preferente

El Prestador de Servicios tendrá el uso no preferente de las siguientes vías:

B.2.1 Vías o tramos de vías ubicadas al interior de la Zona F, e individualizadas en la Tabla 3, cuyo uso preferente se entrega a otro operador de transporte del Sistema.

B.2.2 Las vías o tramos de vías individualizadas en la Tabla 4, en las condiciones ahí previstas.

B.2.3 Otras vías. El Prestador de Servicios podrá en forma excepcional hacer uso de las restantes vías en los casos y con las condiciones previstas en el apartado C siguiente.

**Tabla 3**  
Vías o tramos de vías al interior de la Zona F, que integran las Condiciones de Operación en la modalidad de uso no preferente

Eje/vía	Comuna	Operador Preferente	Plazas-Km Comerciales de Uso No Preferente <sup>(*)</sup>
AV. CAMILO HENRIQUEZ	Puente Alto	T1	108.775
AV. CONCHA Y TORO	Puente Alto	T2	479.055
AV. EJÉRCITO LIBERTADOR	Puente Alto	T2	104.185
AV. GABRIELA	Puente Alto	T2	265.404
AV. LA FLORIDA	Puente Alto	T1	0

Eje/vía	Comuna	Operador Preferente	Plazas-Km Comerciales de Uso No Preferente <sup>(*)</sup>
AV. SANTA ROSA	Puente Alto	T2	0
CAMINO EL RETIRO	Puente Alto	T2	0
DIEGO PORTALES	Puente Alto	E	41.248
MAESTRO PALOMO	Puente Alto	T2	0

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

**Tabla 4**  
**Vías que integran las Condiciones de Operación en la modalidad de uso no preferente**

Eje/vía	Comuna	Operador Preferente	Plazas-Km Comerciales de Uso No Preferente <sup>(*)</sup>
AV. COLON	San Bernardo	G	31.566
AV. GABRIELA	La Pintana	T2	48.559
AV. LO MARTINEZ	La Pintana	T2	48.322
AV. OBSERVATORIO	El Bosque	G	39.913
AV. SAN FRANCISCO	El Bosque	G	15.397
AV. SAN FRANCISCO	La Pintana	G	15.397
AV. SAN JOSÉ DE LA ESTRELLA	La Granja	E	32.036
AV. SANTA ROSA	La Pintana	T2	7.008
AV. VICUÑA MACKENNA	La Florida	T2	26.395
BAHÍA CATALINA	La Florida	E	26.845
BALDOMERO LILLO	La Pintana	G	15.104
BERNARDINO PARADA	La Pintana	T2	45.513
COLOMBIA	La Florida	E	28.220
ESPERANZA	San Ramón	G	60.423
FREIRE	San Bernardo	T2	21.060
GRAN AVENIDA JOSE MIGUEL CARRERA	El Bosque	T2	92.714
JOSE JOAQUIN PEREZ	San Bernardo	T2	8.332
LOS RAULIES	El Bosque	G	20.437
MARTÍN DE SOLIS	San Bernardo	G	18.140
PERÚ	La Florida	E	39.654
PORTO ALEGRE	La Pintana	T2	11.465
RIQUELME	El Bosque	G	16.166
RIQUELME	La Cisterna	G	16.166
SANTA CECILIA	La Florida	E	25.787
VICUÑA MACKENNA	La Cisterna	G	19.429

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

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

En consecuencia, no dará derecho al Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 tarifcadas 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 VESPUCIO (CALZADAS LOCALES AUTOPISTA VESPUCIO)	HUECHURABA / VITACURA	AV. EL SALTO	AV. SANTA MARÍA	3,00
AV. CIRCUNVALACIÓN AMÉRICO VESPUCIO (CALZADAS LOCALES AUTOPISTA VESPUCIO)	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 VESPUCIO	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 AMÉRICO VESPUCIO	RIQUELME	1,04
JOSÉ MANUEL BALMACEDA	PUENTE ALTO	AV. CONCHA Y TORO	DOCTOR EDUARDO CORDERO	0,90
MANUEL ANTONIO MATTÁ	QUILICURA	LO CAMPINO	AV. PRESIDENTE EDUARDO FREI MONTALVA	1,09
TÚNEL SAN CRISTOBAL	HUECHURABA / RECOLETA / PROVIDENCIA	AV. CIRCUNVALACIÓN AMÉRICO VESPUCIO	AV. LOS CONQUISTADORES	1,83

### C. AFECTACIÓN AL USO PREFERENTE DE LAS VÍAS QUE INTEGRAN LAS CONDICIONES DE OPERACIÓN

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

La afectación al uso preferente del Prestador de Servicios, 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 Prestador de Servicios y de los demás operadores de transporte del Sistema se cautelarán 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 del Prestador de Servicios, durante toda la vigencia de las Condiciones de Operación.

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 de las Condiciones de Operación, el cual se describe en el Anexo 3 del presente instrumento. El valor de la Reserva Inicial correspondiente a estas Condiciones de Operación se establece en la Ficha Técnica.

Durante toda la vigencia de las Condiciones de Operación el Ministerio, a través de la DTPM, llevará un control de la afectación al uso preferente del Prestador de Servicios en los términos señalados en el apartado C.2.

El Prestador de Servicios podrá ser afectado, dentro del período de doce meses corridos, 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 de las Condiciones de Operación (es decir, un tercio de la Reserva Inicial).

La Reserva podrá ser modificada de común acuerdo entre el Ministerio y el Prestador de Servicios.

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

Durante la vigencia de las Condiciones de Operación, y cada vez que ocurran cambios en la definición de algún servicio, que afecten el uso preferente del Prestador de Servicios o que representen una expansión del Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 de las Condiciones de Operación (*ResDisp<sub>t</sub>*) se calculará según la siguiente fórmula::

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

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 Prestador de Servicios, 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
4 ORIENTE	Puente Alto	G	13.806
AV. GABRIELA ORIENTE	Puente Alto	T1	34.995
AV. JUANITA	Puente Alto	T2	70.544
AV. SAN CARLOS	Puente Alto	T1	9.369
BATALLÓN CHACABUCO	La Pintana	G	30.165
DOMINGO TOCORNAL	Puente Alto	T1	9.649
EDUARDO CORDERO	Puente Alto	T2	36.074
EYZAGUIRRE	Puente Alto	T2	77.770
NONATO COO	Puente Alto	T1	58.956
NONATO COO	Puente Alto	T2	96.944

<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 Prestador de Servicios.

### 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 presente instrumento.

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 presente instrumento.

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.3.1.7 Por el traspaso de el o los servicios a otro(s) operador(es) de transporte por aplicación de la sanción prevista en el apartado D del Anexo 7 del presente instrumento.

C.3.1.8 Cambio de recorridos por causas sobrevinientes.

C.3.2 Asimismo, al Prestador de Servicios 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 de transporte 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 de transporte 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 del indicador

de ICF y/o un cumplimiento bajo del indicador ICR, a nivel de servicio, durante tres (3) meses consecutivos, en los términos descritos en el Anexo 6 de las Condiciones de Operación.

- C.3.2.2 Cuando se constate que un operador de transporte, durante tres meses (3) dentro de un período de seis (6) meses, registra niveles de incumplimiento que, de no mediar el límite máximo de descuento establecido en el Anexo 6 de las Condiciones de Operación, hubieran dado lugar a descuentos iguales o superiores al 7% 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 de transporte 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios vías sobre las que otro operador de transporte tiene el uso preferente.

Asimismo, el Prestador de Servicios podrá, previa aprobación del Ministerio, convenir con otros operadores de transporte 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 instrumento 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 instrumentos contractuales o regulatorios.

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

De conformidad a lo dispuesto en el Anexo 3, tanto el Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios (apartado B.1)**

Si el nuevo servicio debe prestarse íntegramente en las vías entregadas en forma preferente al Prestador de Servicios, 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 Prestador de Servicios.

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

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

Sólo si el Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios.

#### **D.1.1.2 El Prestador de Servicios propone el nuevo servicio**

Si el Prestador de Servicios 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 presente instrumento. Una vez recibida la propuesta, el Ministerio evaluará su conveniencia y decidirá su implementación, de acuerdo a los procedimientos y criterios establecidos en dicho Anexo 3.

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 Prestador de Servicios, o bien se calculará la afectación al uso preferente del Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios**

Si el nuevo servicio que se requiere no debe prestarse íntegramente en las vías entregadas en forma preferente al Prestador de Servicios, 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 de transporte que tenga el derecho de uso preferente sobre el mayor número de kilómetros del trazado propuesto.

En caso que dicho operador de transporte 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 de transporte 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 de transporte 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 le 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 Prestador de Servicios propone el nuevo servicio

Si el Prestador de Servicios 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 presente instrumento. Una vez recibida la propuesta, el Ministerio evaluará su conveniencia y decidirá su implementación, de acuerdo a los procedimientos y criterios establecidos en dicho Anexo 3.

Si el Ministerio determina conveniente implementar el nuevo servicio, el Prestador de Servicios 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 de transporte 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 de transporte que tenga el segundo mayor número de kilómetros del trazado, y así sucesivamente hasta llegar al Prestador de Servicios.

Si el Prestador de Servicios 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 de transporte que sí tuvieren derecho de uso preferente sobre alguna vía del trazado hubieran 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 de transporte en los términos descritos en el apartado C.4, que permitan al Prestador de Servicios 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 de transporte 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 de transporte 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 de transporte, 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 Prestador de Servicios, o bien se calculará la afectación al uso

preferente del Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios**

De conformidad a lo dispuesto en el Anexo 3, tanto el Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios, 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 Prestador de Servicios en las instancias de aprobación o modificación del Programa de Operación, conforme se establece en el Anexo 3 del presente instrumento.

En el evento que el Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios.

### **D.2.2 El Prestador de Servicios propone la modificación**

Si el Prestador de Servicios 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 presente instrumento. Una vez recibida la propuesta, el Ministerio evaluará su conveniencia y decidirá su implementación, de acuerdo a los procedimientos y criterios establecidos en dicho Anexo 3.

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 Prestador de Servicios, 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 los operadores de transporte que tengan derecho preferente sobre las vías del tramo a modificar y que no dispongan de disponibilidad de afectación, sobre la posibilidad de llegar acuerdo en los términos descritos en los apartados 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 se contabilizará sólo respecto de aquellos operadores de transporte que tuvieren disponibilidad de afectación.

Asimismo, el Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios**

En caso de ser necesaria una modificación en el número de plazas-kilómetro de un servicio prestado por el Prestador de Servicios, 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 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 los operadores de transporte que tengan derecho preferente sobre las vías del tramo a modificar, en los términos descritos en los apartados 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 se contabilizará sólo respecto de aquellos operadores de transporte que tuvieren disponibilidad de afectación.

Asimismo, el Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios, 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 de transporte 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 UNIDADES DE NEGOCIO**

El Prestador de Servicios 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, sujeto a la condición que se modifiquen, en las

mismas condiciones, los instrumentos contractuales o regulatorios correspondientes a los restantes operadores de transporte del Sistema.

---

## ANEXO 2 DE LOS SERVICIOS

### A. INTRODUCCIÓN

El Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 PRESTAR EL PRESTADOR DE SERVICIOS

En el marco del presente instrumento y de la definición de las vías entregadas al Prestador de Servicios en los términos previstos en el Anexo 1, el Prestador de Servicios deberá prestar en principio 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
F01	VILLA PADRE HURTADO - CASAS VIEJAS	no
F01c	(M) PLAZA PUENTE ALTO - CASAS VIEJAS	no
F02	PIE ANDINO - SAN GERÓNIMO	no
F03	(M) PLAZA PUENTE ALTO - PLAZA SAN BERNARDO	no
F03c	PIE ANDINO - VILLA LAS MAMIÑAS	no
F05	(M) LA CISTERNA - EL PEÑÓN	no
F06	(M) LA CISTERNA - PIE ANDINO	si
F07	MALL PLAZA TOBALABA - VILLA PADRE HURTADO	si
F08	VILLA PADRE HURTADO - DIEGO PORTALES	si
F09	PIE ANDINO - (M) ELISA CORREA	si
F10	SAN GUILLERMO - MALL PLAZA TOBALABA	no
F11	LAS VIZCACHAS - PIE ANDINO	no
F12	BAJOS DE MENA - (M) PLAZA PUENTE ALTO	si
F12c	VILLA EL NOCEDAL - (M) PLAZA PUENTE ALTO	no
F13	BAJOS DE MENA - MALL PLAZA TOBALABA	si
F13c	BAJOS DE MENA - (M) PLAZA PUENTE ALTO	no
F14	VILLA PADRE HURTADO - (M) PLAZA PUENTE ALTO	no
F15	BAJOS DE MENA - (M) ELISA CORREA	no
F16	VILLA PADRE HURTADO - RIVERA RIO MAIPO	no
F17	PIE ANDINO - MALL PLAZA TOBALABA	no
F18	VILLA CHILOÉ - (M) PLAZA PUENTE ALTO	no
F19	PIE ANDINO - MALL PLAZA TOBALABA	no
F20	(M) LA CISTERNA - PIE ANDINO	no
F21	PIE ANDINO - VILLA LA PRIMAVERA	no
F22	PIE ANDINO - EL TRANQUE	no
F23	VILLA PADRE HURTADO - MALL PLAZA TOBALABA	no
F25	BAJOS DE MENA - (M) BELLAVISTA DE LA FLORIDA	no

(M): Estación de Metro

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

### C. PUESTA EN MARCHA DE LOS SERVICIOS

El Prestador de Servicios 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.	00:00 horas del 1 de junio de 2015.

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

El cumplimiento íntegro y oportuno de la puesta en marcha de los servicios de transporte será de exclusiva responsabilidad del Prestador de Servicios, y su incumplimiento total o parcial podrá dar lugar al cobro de las multas previstas en el Anexo 7 del presente instrumento, 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 2 DE LOS SERVICIOS

### A. INTRODUCCIÓN

El Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 PRESTAR EL PRESTADOR DE SERVICIOS

En el marco del presente instrumento y de la definición de las vías entregadas al Prestador de Servicios en los términos previstos en el Anexo 1, el Prestador de Servicios deberá prestar en principio 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
F01	VILLA PADRE HURTADO - CASAS VIEJAS	no
F01c	(M) PLAZA PUENTE ALTO - CASAS VIEJAS	no
F02	PIE ANDINO - SAN GERÓNIMO	no
F03	(M) PLAZA PUENTE ALTO - PLAZA SAN BERNARDO	no
F03c	PIE ANDINO - VILLA LAS MAMIÑAS	no
F05	(M) LA CISTERNA - EL PEÑÓN	no
F06	(M) LA CISTERNA - PIE ANDINO	si
F07	MALL PLAZA TOBALABA - VILLA PADRE HURTADO	si
F08	VILLA PADRE HURTADO - DIEGO PORTALES	si
F09	PIE ANDINO - (M) ELISA CORREA	si
F10	SAN GUILLERMO - MALL PLAZA TOBALABA	no
F11	LAS VIZCACHAS - PIE ANDINO	no
F12	BAJOS DE MENA - (M) PLAZA PUENTE ALTO	si
F12c	VILLA EL NOCEDAL - (M) PLAZA PUENTE ALTO	no
F13	BAJOS DE MENA - MALL PLAZA TOBALABA	si
F13c	BAJOS DE MENA - (M) PLAZA PUENTE ALTO	no
F14	VILLA PADRE HURTADO - (M) PLAZA PUENTE ALTO	no
F15	BAJOS DE MENA - (M) ELISA CORREA	no
F16	VILLA PADRE HURTADO - RIVERA RIO MAIPO	no
F17	PIE ANDINO - MALL PLAZA TOBALABA	no
F18	VILLA CHILOÉ - (M) PLAZA PUENTE ALTO	no
F19	PIE ANDINO - MALL PLAZA TOBALABA	no
F20	(M) LA CISTERNA - PIE ANDINO	no
F21	PIE ANDINO - VILLA LA PRIMAVERA	no
F22	PIE ANDINO - EL TRANQUE	no
F23	VILLA PADRE HURTADO - MALL PLAZA TOBALABA	no
F25	BAJOS DE MENA - (M) BELLAVISTA DE LA FLORIDA	no

(M): Estación de Metro

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



### C. PUESTA EN MARCHA DE LOS SERVICIOS

El Prestador de Servicios 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.	00:00 horas del 1 de junio de 2015.

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

El cumplimiento íntegro y oportuno de la puesta en marcha de los servicios de transporte será de exclusiva responsabilidad del Prestador de Servicios, y su incumplimiento total o parcial podrá dar lugar al cobro de las multas previstas en el Anexo 7 del presente instrumento, 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 Prestador de Servicios debe prestar en el marco de este instrumento.

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 de las Condiciones de Operación en materia operacional. En consecuencia, la prestación de los servicios del Prestador de Servicios 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 la sección 1 de las Condiciones de Operación 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 instrumento.

- 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 prestan regularmente, definidos en el Programa de Operación de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 3 de las Condiciones de Operación.
  - 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. La operación de estos servicios será definida por el Ministerio de acuerdo a las necesidades de los usuarios del Sistema para cada período o períodos que comprenda el horario nocturno y

que en la tabla N°1 de la sección siguiente se identifican referencialmente como Fuera de Punta Nocturno, Pre Nocturno Noche, Pre Nocturno Madrugada, Nocturno y Transición Nocturno.

## **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 pueda establecerse 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 Prestador de Servicios a lo menos treinta (30) días antes de la fecha de presentación del siguiente Programa de Operación.

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

Tipo de Día	Definición Período	Hora Inicio	Hora Término	Horas Período
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
Tipo de Día	Definición Período	Hora Inicio	Hora Término	Horas Período
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
Tipo de Día	Definición Período	Hora Inicio	Hora Término	Horas Período
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 DTPM podrá, de oficio o a solicitud del Prestador de Servicios:

- 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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, lo disponga de oficio o a solicitud del Prestador de Servicios. 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 Operador.

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, que ameritarán la generación de al menos dos sub-programas distintos que reconozcan este hecho: la primera en que la demanda cae moderadamente (durante el mes de enero), en adelante "Estival 1", y otra donde tal caída es más notoria (febrero), en adelante "Estival 2".

## **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. El POB incluye la programación de los servicios para los Días Especiales a que se refiere el literal C.2 iv).
- 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 Prestador de Servicios, 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 Prestador de Servicios lo solicite y el Ministerio lo apruebe. Al incorporar este componente, el Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 y POI.

### **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 "Anexo-PO" se detalla a continuación.

#### **D.2.1 Anexo-PO N°1: Servicios**

Este anexo-PO contendrá la descripción de los servicios de la Unidad de Negocio, identificando (i) los servicios existentes que no sufren modificaciones, (ii) aquellos servicios existentes que

contemplan alguna modificación, (iii) los nuevos servicios, (iv) los servicios que se eliminaron, y (v) los servicios eliminados en Programas de Operación anteriores. La información contenida en este anexo-PO deberá recoger aspectos tales como el código del servicio, el nombre, antecedentes administrativos relevantes, el detalle de los horarios de inicio y término de la operación y disponibilidad de facilidades para discapacitados.

#### **D.2.2 Anexo-PO N°2: Trazados**

En este anexo-PO se 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 Sección 7 de las Condiciones de Operación, y en los términos ahí establecidos.

#### **D.2.3 Anexo-PO N°3: Parámetros de Operación por Servicio-Sentido**

Este anexo-PO contiene un conjunto de parámetros que describen, para cada servicio-sentido de la Unidad de Negocio, por cada media hora y por tipo de día: (i) la velocidad de operación, (ii) la distancia del trazado, (iii) el tiempo de recorrido del trazado, (iv) el número de salidas, (v) la capacidad de transporte, y (vi) la estimación de los requerimientos de flota.

En el caso de la flota, además del detalle por servicio-sentido, se deberá presentar la estimación del requerimiento de flota total para la Unidad de Negocio en su conjunto.

El Prestador de Servicios podrá utilizar las velocidades informadas por la DTPM, 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 DTPM u otra que se establezca de común acuerdo entre las partes.

#### **D.2.4 Anexo-PO N°4: 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).

El Prestador de Servicios deberá informar si la ubicación propuesta cuenta ya con una parada habilitada o, en su defecto, deberá informar la necesidad de instalación de una nueva parada. En este último caso, el Prestador de Servicios deberá acompañar una minuta descriptiva que informe sobre la factibilidad técnica de la instalación de la parada en el lugar propuesto.

#### **D.2.5 Anexo-PO N°5: 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.2.6 Anexo-PO N°6: Uso de Infraestructura Tarificada**

En este anexo-PO se deberá detallar, para aquellos servicios que corresponda, el uso de infraestructura por la cual el Prestador de Servicios 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 y de cualquier otra infraestructura pública.

En este anexo-PO el Prestador de Servicios 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 Operador, salvo que el Ministerio hubiera instruido al Prestador de Servicios a utilizar dichas vías para una mejor utilización de la flota.

Asimismo, en este anexo-PO el Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios y no dará lugar a pagos, salvo que el Ministerio hubiera instruido al Prestador de Servicios a utilizar dicha infraestructura.

#### **D.2.7 Anexo-PO N°7: Plan de Campaña Informativa e Implementación de los Servicios**

En este anexo-PO se presentará un Plan de Campaña Informativa, el cual deberá detallar los medios que se emplearán para informar a los usuarios los nuevos servicios y/o modificaciones a los servicios que se proponen, indicar las cantidades de materiales a utilizar, plazos y criterios considerados. Entre los canales de información que pueden ser considerados, se encuentran los siguientes:

- Material impreso para distribución
- Material impreso para instalar en paraderos
- Publicaciones en página web del Prestador de Servicios y redes sociales
- Señales: revisión y levantamiento de potenciales problemas en la puesta en marcha

Asimismo, se deberá entregar un Plan de Implementación de los Servicios, el cual indicará las medidas planificadas para la puesta en marcha de los nuevos servicios y/o sus modificaciones, considerando, entre otros aspectos, puntos de regulación, capacitación a conductores, recursos humanos y recursos físicos.

#### **D.2.8 Anexo-PO N°8: Itinerarios**

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.2.9 Anexo-PO N°9: Programación Detallada de la Operación**

Este anexo-PO deberá describir todos los movimientos de los buses, ya sea que estén prestando kilómetros comerciales o no comerciales, agrupados por bus lógico, la flota requerida (cantidad de buses) para cada servicio-sentido y para la Unidad de Negocio en su conjunto, entre otras variables relacionadas con la programación de los servicios.

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 de cada anexo-PO del siguiente Programa de Operación, de acuerdo a las diferentes etapas del proceso de presentación del PO descritas en la sección E.2 de este anexo.

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

El Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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, metro y/o trenes de cercanía) 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 DTPM, informará al Prestador de Servicios 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.2.1 i).

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

El Prestador de Servicios elaborará semestralmente un Programa de Operación, cuyo procedimiento de revisión y aceptación contemplará tres Etapas de Revisión:

- i) **Etapa de Admisibilidad.** La primera etapa estará orientada a la presentación general de las propuestas de modificación al Programa de Operación vigente. La presentación deberá indicar cuál es la causa que motiva la propuesta, el resultado esperado, y los fundamentos técnicos que la sustentan.
- ii) **Etapa de Revisión General.** La segunda etapa estará orientada a la revisión de los aspectos generales del Programa de Operación del semestre siguiente y a profundizar el análisis respecto de la pertinencia de las modificaciones que hubiesen sido declaradas admisibles en la etapa anterior, si las hubiere.
- iii) **Etapa de Revisión Específica.** La tercera etapa estará enfocada al análisis de aspectos específicos y detallados del Programa de Operación, incorporando todas aquellas propuestas que hubieren sido declaradas pertinentes en la etapa anterior.

Para la elaboración del Programa de Operación, el Prestador de Servicios deberá tener como referencia el Programa de Operación vigente, con las eventuales innovaciones o cambios de formato de los anexos-PO dispuestos por el Ministerio.

Dada la relevancia que reviste para la operación de los servicios, el Prestador de Servicios se encuentra obligado a presentar íntegra y oportunamente los documentos correspondientes a cada una de las Etapas de Revisión antes señaladas, y que en conjunto conforman el Programa de Operación. El no cumplimiento íntegro y oportuno de estos documentos dará lugar a las sanciones establecidas en el Anexo 7 del presente instrumento.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso que el Prestador de Servicios no presentare los documentos correspondientes a cada una de las Etapas de Revisión antes señaladas, el Ministerio considerará como propuesta el Programa de Operación vigente a la fecha en que correspondía la presentación de los documentos de la Etapa de Revisión General. En el caso de los Programas de Operación de las temporadas estivales, si el Prestador de Servicios no presentare los antecedentes correspondientes, el Ministerio considerará como propuesta el Programa de Operación vigente, al cual le realizará en forma unilateral los ajustes de frecuencia que corresponda, considerando la información de demanda histórica que tuviere disponible. En ambos casos, la propuesta elaborada por el Ministerio se considera firme y no admitirá cambios, observaciones y/ o reclamos posteriores. Para los efectos de este apartado, se entenderá por modificación de servicios toda alteración o ajuste que el Prestador de Servicios proponga respecto de un servicio ya existente, así como la eliminación de un servicio existente o la proposición de un nuevo servicio no considerado en el Programa de Operación vigente al momento de presentar la propuesta para el próximo semestre.

#### **E.2.1 Etapa de Admisibilidad**

- i) A más tardar **ciento veinte (120) días** previos al inicio de la operación del semestre siguiente, el Prestador de Servicios presentará al Ministerio las propuestas de modificación al Programa de Operación vigente. Con dicho objeto, el Prestador de Servicios entregará, por cada propuesta de modificación, la Ficha Técnica Resumen a la que hace referencia el apartado M.1.1 del presente Anexo, y en los términos ahí previstos.
- ii) El Ministerio, a través de la DTPM, analizará la pertinencia de las propuestas presentadas en función de los criterios detallados en el apartado I siguiente, y emitirá un pronunciamiento dentro de los **quince (15) días** siguientes, respecto de cuáles propuestas serán declaradas admisibles y, en consecuencia, pasarán a la siguiente etapa de revisión.

La DTPM podrá, además, declarar inadmisibles aquellas propuestas cuyas Fichas Técnicas Resumen presentadas no cumplan con el formato o no contengan la información descrita en el apartado M.1.1.

Los documentos indicados en el literal ii) anterior serán publicados en la página web de la DTPM a más tardar **tres (3) días hábiles** después de que fuere notificada su admisibilidad.

#### **E.2.2 Etapa de Revisión General**

- i) A más tardar **noventa (90) días** previos al inicio de la operación del semestre siguiente, el Prestador de Servicios enviará al Ministerio, los siguientes documentos en forma conjunta:
  - i.1) La Sección 2 del Informe Técnico regulado en el apartado M.1.2, para cada propuesta de modificación, y
  - i.2) Los anexos-PO N°1, N°2, N°3 y N°4 a que se refiere el apartado D.2.

Los documentos indicados en el literal i.2) anterior serán publicados en la página web de la DTPM a más tardar **tres (3) días hábiles** después de su recepción.

- ii) El Ministerio, a través de la DTPM, analizará los antecedentes recibidos y podrá, a más tardar **setenta y cinco (75) días** antes del inicio de la operación del semestre siguiente (a) emitir observaciones, (b) requerir aclaraciones, y/o (c) solicitar antecedentes adicionales que razonablemente se consideren necesarios para complementar la información presentada inicialmente por el Prestador de Servicios.
- iii) En caso que el Ministerio hubiere presentado observaciones, el Prestador de Servicios deberá presentar las aclaraciones y/o los antecedentes adicionales que le fueran exigidos a más tardar **sesenta y ocho (68) días** antes del inicio de la operación del semestre siguiente.

Si el Prestador de Servicios no presentase los nuevos antecedentes dentro del plazo señalado, este hecho podrá dar lugar a las sanciones establecidas en el Anexo 7 del

presente instrumento, sin perjuicio de que el Programa de Operación con las observaciones del Ministerio se entenderá aceptado por el Prestador de Servicios.

La DTPM podrá rechazar las modificaciones a los servicios propuestas por el Prestador de Servicios en función de los criterios detallados en el apartado I. Del mismo modo, la DTPM rechazará las propuestas cuyos Informes Técnicos presentados no cumplan con el formato o no contengan la información descrita en el apartado M.1.2 y que no hayan sido razonablemente complementadas por el Prestador de Servicios en el plazo previsto en el literal iii) anterior.

No se dará curso a las modificaciones y/o eliminación de servicios que fueren rechazadas conforme a lo dispuesto en este literal y, en consecuencia, estos servicios mantendrán las condiciones contempladas en el Programa de Operación vigente. Del mismo modo, no procederá la implementación de nuevos servicios, cuando dicha modificación fuere rechazada de acuerdo a lo dispuesto en el párrafo precedente.

- iv) La DTPM informará la aceptación preliminar de los Anexos-PO N°1, N°2, N°3, y N°4, a más tardar **cuarenta y siete (47) días** previos al inicio de la operación del semestre siguiente. Dichos anexos serán publicados en la página web de la DTPM a más tardar tres (3) días hábiles después de su aceptación.

### **E.2.3 Etapa de Revisión Específica**

- i) El Prestador de Servicios deberá presentar los Anexos-PO N°5, N°6, N°7, N°8 y N°9, a más tardar **veintiocho (28) días** previos al inicio de la operación del semestre siguiente.
- ii) La DTPM aceptará los Anexos-PO mencionados en el punto anterior, a más tardar **quince (15) días** antes del inicio de la operación del próximo semestre. No obstante lo anterior, podrá rechazar las modificaciones a los servicios propuestas por el Prestador de Servicios en función de los criterios detallados en este apartado I.
- iii) A más tardar **diez (10) 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 DTPM.

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 de las Condiciones de Operación, la Flota del Prestador de Servicios estará conformada por tres componentes: Flota Operativa Base, Flota de Reserva y Flota Auxiliar. La flota, a su turno y conforme agrega el Anexo 4 se clasifica en Flota Disponible, Flota Planificada, Flota en Operación y Flota Contratada.

El Programa de Operación Básico (POB) deberá construirse considerando la utilización de la Flota Contratada, descontando aquella fracción que corresponda a Flota de Reserva.

Para operar los servicios comprendidos en el Programa de Operación Integrado (POI), el Prestador de Servicios 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 de las Condiciones de Operación.

Con todo, durante los primeros noventa (90) días desde el inicio de vigencia de las Condiciones de Operación, el Prestador de Servicios y el Ministerio podrán 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 de las Condiciones de Operación. De no haber buses disponibles para operar el Programa de Operación en los términos definidos, el Prestador de Servicios 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 instrumento. 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios. 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 DTPM 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 DTPM, 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.

## **E.7 Rectificaciones de los Anexos-PO que integran el Programa de Operación vigente**

La DTPM podrá, de oficio o a solicitud del Prestador de Servicios, realizar rectificaciones a los contenidos de los Anexos-PO que conforman el Programa de Operación y que se encuentran definidos en el apartado D. Para estos efectos, se considerarán como rectificación todas aquellas enmiendas que corrijan errores de copia, de referencia o de cálculo numérico que aparezcan de manifiesto en los referidos Anexos-PO.

Antes de implementar una rectificación de oficio, la DTPM deberá poner en conocimiento del Prestador de Servicios los fundamentos de la rectificación, para que dentro del plazo de cinco (5) días éste haga presente sus objeciones, si las hubiere. En caso que el Prestador de Servicios haga uso de este derecho, no habrá lugar a la rectificación y sólo procederá la modificación del Programa de Operación en los términos previstos en el apartado F.

## **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 operadores de transporte del Sistema podrán proponer cambios al PO vigente.

### **F.1 Modificaciones a solicitud del Prestador de Servicios**

En cualquier momento durante la vigencia de su PO, el Operador 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 DTPM. 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 DTPM, 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 DTPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. El Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios, sin

perjuicio de la inclusión de dichos datos en la publicación realizada en la página web de la DTPM.

La aceptación parcial procederá solo cuando la naturaleza de la solicitud permita un adecuado fraccionamiento de la modificación. El Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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, notificará al Prestador de Servicios de la solicitud de modificaciones al PO, y dispondrá su publicación en la página web de la DTPM 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 Prestador de Servicios serán respaldadas por un Informe Técnico, en los términos señalados en el apartado M.1, además de acompañar un calendario preliminar de implementación.

El Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios, 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 Prestador de Servicios se hubiese rehusado o no hubiese enviado oportuna respuesta, el Ministerio podrá enviar la solicitud a otro(s) operadores de transporte para su evaluación, aceptación y posterior operación, sin que los buses-kilómetros asociados se consideren como afectación al uso preferente del Prestador de Servicios, de acuerdo a lo indicado en el Anexo 1 del presente instrumento.

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

El Ministerio, a través del Administrador, acordará con el Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 DTPM, 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.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.

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 sobrevenida**

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 sobrevenida 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, podrá exigir al Prestador de Servicios la prestación de nuevos servicios (en adelante "Servicios Especiales") o reforzar servicios ya existentes de otros operadores de transporte (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 Prestador de Servicios, siempre que no impliquen un aumento de la Flota Operativa Base. Los Servicios de Apoyo deberán ser prestados obligatoriamente por el Prestador de Servicios durante diez (10) 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 Ministerio y Prestador de Servicios. El Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios podrá acordar con la DTPM 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. Para tales efectos, el Prestador de Servicios 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.

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 Prestador de Servicios 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 salidas extraordinarias que deben ser planificadas por el Prestador de Servicios en el Anexo-PO N°8 (ver apartado D.2.8), y en el contexto de contingencias propias de la operación diaria de los servicios, el Ministerio, a través del Administrador, podrá exigir al Prestador de Servicios 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 DTPM 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 coma dos (1,2) 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 diez (10) minutos por encima del intervalo programado o mayores a dos (2) veces el intervalo programado, lo que se cumpla primero, 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 a las Condiciones de Operación.
- c. Intervalos en ruta o despacho mayores o iguales a quince (15) minutos por encima del intervalo programado o mayores a dos (2) veces el intervalo programado, lo que se cumpla primero, 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, sin perjuicio de los descuentos y sanciones que procedan de conformidad a las Condiciones de Operación.

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 Prestador de Servicios, 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 instrumento.

El Prestador de Servicios 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 DTPM.

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, a lo más en un cinco por ciento (5%) respecto al total de kilómetros del último PO de temporada normal vigente y/o de la situación inicial, entendida ésta como el total de kilómetros comerciales definidos en el Programa de Operación de temporada normal del inicio de las Condiciones de Operación.

Con todo, la máxima reducción de los kilómetros comerciales durante todo el período de las Condiciones de Operación 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 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 fecha de término de cada PO será, en consecuencia, el 30 de junio o 31 de diciembre, según sea el caso. La vigencia del primer PO se extenderá desde la fecha en que se encuentre tramitado el acto administrativo que apruebe las Condiciones de Operación hasta el próximo 31 de diciembre.

Por razones de buen servicio, la DTPM podrá postergar hasta en treinta (30) días la entrada en vigencia de un nuevo PO. En este caso, la fecha de término del PO vigente se extenderá hasta que entre en vigencia el nuevo PO. 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.

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. En caso de haberse diferido la entrada en vigencia, ésta se extenderá hasta la fecha de prórroga. Con todo, las modificaciones admitidas con posterioridad a la fecha de aceptación del Programa de Operación para el periodo 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 Prestador de Servicios, el Ministerio, para velar por el interés público y por razones fundadas, podrá solicitar modificaciones al PO o rechazar las modificaciones propuestas por el Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios, de conformidad a lo establecido en el Anexo 1 de las Condiciones de Operación. 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 instrumentos contractuales y regulatorios.
- 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 en las Condiciones de Operación.
- I.10 Aquellas modificaciones que impliquen un mayor pago al Prestador de Servicios, 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 de las Condiciones de Operación.
- 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 DTPM, con el fin de poner en conocimiento y recoger observaciones de los demás operadores de transporte u otros organismos que pudieren considerarse afectados por ellos.

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 instrumentos contractuales o regulatorios, podrá formular por escrito sus observaciones o reclamos ante la DTPM, 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, 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 DTPM, 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 de las Condiciones de Operación.

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 se denominarán “kilómetros comerciales programados” (*kmp*) y se pagarán de acuerdo al mecanismo de pago descrito en la Sección 7 de las Condiciones de Operación.
- K.2 Los kilómetros comerciales correspondientes a Servicios Especiales (*kme*) 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 Sección 7 de las Condiciones de Operación.
- K.3 Los kilómetros comerciales correspondientes a Servicios de Apoyo (*kma*) 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 diez (10) primeros días de operación de dichos servicios. A partir del décimo primer (11°) día los kilómetros comerciales correspondientes se considerarán kilómetros comerciales programados (*kmp*) y, en consecuencia, se pagarán de acuerdo al mecanismo de pago descrito en la Sección 7 de las Condiciones de Operación sin recargo en el valor de *PK*.
- K.4 Los kilómetros comerciales correspondientes a Salidas Adicionales e Inyecciones No Programadas (*kmy*) se contabilizarán en función de los kilómetros efectivamente recorridos 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 Sección 7 de las Condiciones de Operación, sin considerar recargo alguno en el precio por kilómetro (*PK*) por cuanto fueron requeridos a raíz de problemas observados en la operación del Prestador de Servicios.

#### **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 DTPM, 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 Prestador de Servicios deberá proponer, dentro de los primeros treinta (30) días desde el inicio de las Condiciones de Operación, un Protocolo de Acción Frente a Contingencias (PAC) que regule el procedimiento de comunicación entre el Centro de Monitoreo de Buses (CMB) de la DTPM y el (los) Centro(s) de Operación de Flota (COF) del Prestador de Servicios, 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 de las Condiciones de Operación.

El PAC será revisado por la DTPM, quien deberá pronunciarse dentro de los treinta (30) días siguientes respecto de su contenido, ya sea para aprobarlo o formular observaciones. El Prestador de Servicios tendrá diez (10) 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 de las Condiciones de Operación.

Se entiende que el Protocolo de Acción frente a Contingencias (PAC) será un documento vivo, que se irá modificando durante la vigencia de las Condiciones de Operación de acuerdo a los requerimientos del Operador 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 Prestador de Servicios y Ministerio, conforme al procedimiento antes descrito.

Las actividades, procedimientos y/o cualquier acción que se derive del PAC serán de carácter obligatorio para el Prestador de Servicios, 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 de las Condiciones de Operación.

En forma adicional y con el fin de potenciar la comunicación y acción conjunta, el Prestador de Servicios deberá designar y mantener en todo momento y a su entero costo, un profesional o técnico en el Centro de Monitoreo de Buses (CMB) de la DTPM para desempeñar, entre otras actividades, el control y gestión de la operación.

## **M. ASPECTOS METODOLÓGICOS**

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

Todas las solicitudes de modificación a los PO, tanto las efectuadas por el Prestador de Servicios 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 Informe Técnico contendrá dos secciones:

**M.1.1 Sección 1 - Ficha Técnica Resumen**, cuyo formato será entregado por la DTPM, y que abordará, al menos, los siguientes aspectos:

- Fundamento de la solicitud. Descripción de la problemática o necesidad existente que se busca resolver a través de la modificación.
- Descripción general del tipo de modificación(es) propuesta(s).
- Identificación del (los) servicio(s) a modificar.
- Identificación de las vías involucradas.
- Variación de kilómetros comerciales respecto de la situación inicial.
- Frecuencias máximas y mínimas propuestas.
- Estimación de paradas afectadas, tanto existentes como nuevas.

- Otras que resultaren relevantes para fundar la propuesta.

**M.1.2 Sección 2 – Antecedentes Detallados**, que ahonda en diferentes aspectos y variables que deben ser consideradas para el análisis, entre ellas:

- Identificación de las principales variables de operación, tales como: longitud comercial (km), kilómetros comerciales, flota máxima requerida periodo de mayor demanda, flota real utilizada en el periodo de máxima demanda, plazas (pas/h), frecuencias máximas y mínimas (bus/h), IPK esperado, velocidad (km/h), cantidad de paradas afectadas, cantidad de transbordos producidos o eliminados, demanda tramo mayor carga (pas/h), transacciones promedio, tiempo promedio de viaje de usuarios, ICF promedio último trimestre, ICR promedio último trimestre, ICF esperado para la modificación, ICR esperado para la modificación, afectación vías preferentes otras unidades(km).
- Información de efectos sobre los usuarios y la comunidad, tales como: cantidad de reclamos último trimestre, cantidad de requerimientos de la municipalidad, cantidad de requerimientos de los usuarios, usuarios afectados al eliminar paradas, potenciales usuarios beneficiados por la modificación, si existe apoyo de la municipalidad.
- 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.
- 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.
- Proposición de programa de operación para los servicios modificados, de acuerdo a la demanda prevista.
- Cuantificación de las plazas y kilómetros comerciales requeridos, y su diferencia respecto al PO vigente.
- Identificación de otros servicios (propios o de otros operadores de transporte) que se verían afectados por las modificaciones, ya sea en términos operacionales o de demanda, y descripción de los efectos esperados.
- Información de indicadores de cumplimiento de los servicios a modificar, en el último trimestre.
- Informe de reclamos o solicitudes de usuarios que amparen la modificación solicitada, si los hubiere.
- Otros antecedentes que se estimen de relevancia para el análisis técnico.

Los Informes Técnicos presentados por el Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios un formato estándar para el Informe Técnico dentro de los diez (10) días siguientes al inicio de las Condiciones de Operación. Las modificaciones a este formato dispuestas por el Ministerio serán notificadas al Prestador de Servicios con la debida antelación.

## **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.

La metodología de referencia para la medición manual de perfiles de carga será entregada por la DTPM al Prestador de Servicios, con la debida antelación.

### 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 0 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%
Total	-	-	70	100%

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 el manual denominado "Metodología Medición Zonas Pagas Mixtas" informado mediante Oficio N° 2176, de 2012, de la DTPM.

#### **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.

#### **O. PROGRAMA DE OPERACIÓN INICIAL**

El Programa de Operación inicial, cuya vigencia se extenderá desde el 1 de junio de 2015 hasta el 31 de diciembre de 2015, será aquel vigente al 30 de mayo de 2015 para la Unidad de Negocio N° 7 y que se encuentra publicado en la página web de la DTPM.

-----

## ANEXO 4

### DE LA FLOTA DEL PRESTADOR DE SERVICIOS Y LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS BUSES

#### A. INTRODUCCIÓN

El Prestador de Servicios 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 de las Condiciones de Operación.

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 la Sección 1 de las Condiciones de Operación 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 instrumento.

**B.1 Flota:** es el conjunto de buses de que dispone el Prestador de Servicios para prestar los servicios de transporte público definidos por el Ministerio en el marco de las respectivas Condiciones de Operación. La Flota del Prestador de Servicios estará conformada por tres componentes:

**B.1.1 Flota Operativa Base (FOB):** corresponde al conjunto de buses suficientes para operar los servicios considerados en el Programa de Operación. La Flota Operativa Base no podrá ser inferior a xxx buses.

**B.1.2 Flota de Reserva (FR):** corresponde a los buses adicionales que el Operador 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 asignados.

**B.1.3 Flota Auxiliar (FA):** corresponde al conjunto de buses que el Prestador de Servicios 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. Los buses que conformen la Flota Auxiliar deberán cumplir con idénticas exigencias que los buses de la Flota de Reserva, salvo expresa autorización del Ministerio.

**B.2 Clasificación de la flota:**

**B.2.1 Flota Disponible:** Conjunto de buses del Prestador de Servicios que cumplen con la normativa vigente, que se encuentran libres de impedimentos y en condiciones de prestar servicios si el Prestador de Servicios así lo requiere.

**B.2.2 Flota Planificada:** Conjunto de buses que el Programa de Operación vigente establece como necesarios para prestar los servicios.

**B.2.3 Flota en Operación:** Conjunto de buses que efectivamente se encuentran operando y prestando servicios de transporte en el marco de lo dispuesto en el respectivo Programa de Operación, en un momento determinado.

**B.2.4 Flota Contratada:** Conjunto de buses correspondientes a la Flota Operativa Base y Flota de Reserva Inicial de las Condiciones de Operación y sus modificaciones, o de aquellas



asociadas a la última instancia de revisión a que se refiere la Sección 7 de las Condiciones de Operación y . El número de buses que conforman la Flota Contratada será aquel que se indique en la Ficha Técnica. Ésta se denominará Flota Contratada Base cuando se refiera únicamente a la Flota Operativa Base y Flota Contratada de Reserva cuando identifique únicamente a la Flota de Reserva.

- B.3 **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.4 **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.5 **Plazas Totales:** representa la suma de la capacidad de transporte de todos los vehículos que componen la flota de una Unidad de Negocio.
- B.6 **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 Prestador de Servicios 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 las Condiciones de Operación. Cualquier aumento por sobre el mínimo exigido, deberá contar con la autorización de la DTPM.

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

El Prestador de Servicios podrá utilizar buses de la Flota Auxiliar para operar los servicios establecidos en el Programa de Operación Base (POB), Servicios Especiales, Servicios de Apoyo e Inyecciones No Programadas, según lo establecido en el Anexo 3 del presente instrumento.

### **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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 de las presentes condiciones de operación.

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 las Condiciones de Operación, este hecho no producirá cambios al número de vehículos del Operador exigidos en el marco del presente instrumento 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 instrumento.

En el caso de los buses que se encontraren inscritos y en operación, prestando servicios en alguna unidad de negocio del Sistema a la fecha de inicio de las presentes condiciones de operación, se les serán reconocidas las disposiciones en cuanto a la vida útil vigentes previo a la fecha de inicio del presente instrumento, 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 de las Condiciones de Operación (a)		Vehículos nuevos inscritos a partir de la fecha de inicio de las Condiciones de Operación (b)	
	Kilometraje máximo recorrido	Edad máxima (años desde su fabricación)	Kilometraje máximo recorrido	Edad máxima (años desde su fabricación)
Motor Diesel	1.000.000	12	1.000.000	12
Motor a gas natural comprimido	1.400.000	15	1.400.000	15
Motor híbrido (Diesel-eléctrico)	1.400.000	15	1.400.000	15
Sistema eléctrico	1.800.000	20	1.800.000	20

Los buses que conformen la Flota Auxiliar, deberán cumplir con idénticas exigencias que los buses de la Flota de Reserva, en materia de antigüedad y vida útil.

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 de ninguna unidad de negocio del Sistema.

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

La contabilización del kilometraje recorrido por cada bus de la flota del Prestador de Servicios se determinará a través de las mismas herramientas tecnológicas de que dispone la DTPM para la determinación de los kilómetros comerciales reales prestados por el Prestador de Servicios, para los fines del pago descrito en la Sección 7 punto 7.4 de las Condiciones de Operación, 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:

- Vehículos nuevos inscritos a partir de la fecha de inicio de las Condiciones de Operación: en este caso, se considerará que los buses tienen un kilometraje recorrido inicial igual a cero.
- Vehículos que a la fecha de inicio de las Condiciones de Operación se encuentren inscritos y en operación, prestando servicios en alguna Unidad de Negocio del Sistema: en este caso, se reconocerá como kilometraje recorrido inicial aquel registrado por la DTPM al mes inmediatamente anterior a la fecha de inicio del presente instrumento.
- Vehículos que a la fecha de inicio de las Condiciones de Operación se encuentren inscritos y en operación prestando servicios fuera del Sistema: 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 el Ministerio y el Prestador de Servicios.

#### **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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios deberán cumplir, según corresponda, con lo dispuesto en el Decreto Supremo N°122, de 1991, en 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 en el Decreto Supremo N°122 antes individualizado, que integren la Flota Operativa Base, Flota de Reserva y Flota Auxiliar del Prestador de Servicios, 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 de las Condiciones de Operación, 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 instrumento.

Los buses necesarios para operar cada uno de los servicios definidos en el Anexo 2 del presente instrumento 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios por razones fundadas.

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 Prestador de Servicios, 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.

El PMF deberá elaborarse considerando lo indicado en las Pautas de Mantenimiento del fabricante –las que deberán adjuntarse–, correspondientes a cada modelo y año de fabricación de los buses que integran la flota del Prestador de Servicios de manera 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. En el excepcional caso de buses para los cuales no existan pautas de mantenimiento del fabricante, el Prestador de Servicios deberá acompañar y ejecutar para estos buses, aquellas pautas de mantenimiento previstas para buses de similares características o aquellas que más se asemejen.

El Prestador de Servicios deberá entregar el PMF anual a más tardar el último día hábil del mes anterior al del vencimiento del semestre en curso, el que contendrá la planificación correspondiente al año siguiente.

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

Durante la vigencia de las condiciones de operación, el Prestador de Servicios 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.

El Prestador de Servicios deberá remitir a la DTPM, a través de medio óptico, copias de las órdenes de trabajo indicadas como ejecutadas en dicho Reporte Mensual.

Junto con la entrega de los reportes mensuales, el Prestador de Servicios 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 instrumento.

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 dicho Anexo 7.

#### **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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 instrumento. La respuesta del Prestador de Servicios 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 de las condiciones de operación. 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 Prestador de Servicios.

#### **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 deberán considerar las recomendaciones para el diseño interior de los buses indicadas en el documento "Especificaciones Bus Patrón Clase B" desarrollado por el Ministerio y cuyo contenido detallado se podrá solicitar a la DTPM.

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

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

Al menos una vez al año el Prestador de Servicios 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 las condiciones de operación. 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, 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 Sección 7 de las Condiciones de Operación, destinadas al restablecimiento de la ecuación contractual.

Sin perjuicio de lo anterior, el Prestador de Servicios 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

Al inicio de las Condiciones de Operación se definirá un perfil de edad promedio de la Flota Contratada inicial.

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 servicios en alguna Unidad de Negocio del Sistema, 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 servicios en el Sistema.

Cualquier bus, adicional o de reemplazo, que se incorpore a la Flota Operativa Base, de Reserva o Auxiliar 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.

## E.3 Reemplazo o Renovación

A medida que los buses de la Flota Operativa, de Reserva y Auxiliar 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 Prestador de Servicios, 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.

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

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

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

## E.4 Ampliación de la flota

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 Prestador de Servicios.

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 de las Condiciones de Operación, 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 Sección 7 de las condiciones de operación.

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

La flota inicial del Prestador de Servicios para la operación de los servicios objeto del instrumento será aquella que el Prestador de Servicios presente en el Formulario de Individualización de la Flota a que se refiere el punto 4.3 del resuelvo 4 de la resolución que aprueba las presentes Condiciones de Operación.

Conforme con lo indicado en el punto 6.2.1.3 de las Condiciones de Operación, se considerarán parte de la flota inicial los siguientes 176 buses:

El Ministerio, a través de la DTPM, podrá autorizar al Prestador de Servicios a inscribir en el RNSTP, como parte de la flota inicial, buses distintos a los identificados en el Formulario de individualización de la flota a que se refiere el punto 4.3 del resuelvo 4 de la resolución que aprueba las presentes Condiciones de Operación, 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 dicho formulario.

#### **G. NORMATIVA APLICABLE**

Al Prestador de Servicios 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.

#### **H. 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 a lo menos 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. Este servicio contempla, como mínimo, los siguientes componentes:
  - a.1) Dos validadores del medio de acceso con su respectiva semaforización;
  - a.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
  - a.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.
- 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. Éste debe ser 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 modelo de servicios complementarios considera 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.

El Prestador de Servicios deberá suscribir todos aquellos instrumentos jurídicos que sean necesarios para contratar los servicios antes descritos con los respectivos proveedores de servicios complementarios.

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 el Ministerio y el Prestador de Servicios.

---

## ANEXO 6

### ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

#### 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.

Los montos que corresponda descontar, de conformidad a los indicadores previstos en este anexo, serán considerados en la forma y oportunidades previstas en la Sección 7 de las Condiciones de Operación.

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 tres indicadores, que se describen más adelante en los apartados B.2, B.3 y B.4: Índice de cumplimiento de frecuencia (ICF)

- i) Indicador de cumplimiento de regularidad (ICR)
- ii) Indicador de Flota en Operación (IFO)

##### 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 de las Condiciones de Operación.

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

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

Tipo de Día	Definición Período	Hora Inicio	Hora Término	Horas Período
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
Tipo de Día	Definición Período	Hora Inicio	Hora Término	Horas Período
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
Tipo de Día	Definición Período	Hora Inicio	Hora Término	Horas Período
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 Prestador de Servicios 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, para el servicio-sentido-período en el Programa de Operación correspondiente.

a. Para los servicios-sentido-período en día laboral, 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. Para los servicios-sentido-período en día sábado, domingo y especiales, 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 6,0 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 6,1 UF y 14,0 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 14,1 UF y 28,0 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, para el servicio-sentido-período en el Programa de Operación correspondiente.

Para los servicios-sentido-período, en días laborales, 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.

Para los servicios-sentido-período, en días sábados, domingos y especiales, no se aplicarán descuentos en función del nivel de cumplimiento del indicador.

## Factores de Ajuste

Complementariamente a los indicadores y descuentos definidos en los apartados anteriores, para el cumplimiento de despachos por servicio-sentido-período en el día (SSPD) y cumplimiento de despachos por servicio-sentido-período en el mes (SSPM), se obtendrán descuentos ajustados que incorporan factores de ajuste, que son función de la distancia de recorrido de los servicios-sentido y de la frecuencia programada de éstos.

Dichos factores serán aplicados sobre los valores de descuentos que resultan de la aplicación de los indicadores definidos en los apartados anteriores, de acuerdo a las siguientes relaciones.

$$\text{Descuento SSPD Ajustado} = \text{Descuento SSPD} * fd * ff$$

$$\text{Descuento SSPM Ajustado} = \text{Descuento SSPM} * fd * ff$$

### a. Factor de Distancia (fd)

Los parámetros de obtención del factor de ajuste por distancia del servicio-sentido, en un período determinado, son los siguientes:

- i. Para servicio-sentido cuyo trazado sea menor o igual a 7 km, se aplica un factor de ajuste de 30%.
- ii. Para servicio-sentido cuyo trazado sea mayor a 7 km y menor o igual a 24, se aplica un factor de ajuste proporcional que es mayor a 30% y menor a 70%.
- iii. Para servicio-sentido cuyo trazado sea mayor a 24 km, se aplica un factor de ajuste de 70%.

### b. Factor de Frecuencia (ff)

Los parámetros de obtención del factor de ajuste por frecuencia del servicio-sentido, en un período determinado, son los siguientes:

- i. Para servicio-sentido cuya frecuencia sea menor o igual a 5 buses/hora, se aplica un factor de ajuste de 50%.
- ii. Para servicio-sentido cuya frecuencia sea mayor a 5 buses/horas y menor o igual a 10 buses/hora, se aplica un factor de ajuste proporcional que es mayor a 50% y menor a 100%.
- iii. Para servicio-sentido cuya frecuencia sea mayor a 10 buses/hora, se aplica un factor de ajuste de 100%.

## 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 instrumento.

#### 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 Prestador de Servicios.

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 instrumento.
- 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 instrumento.

#### 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-periodo, 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 dos tipos de indicadores, los cuales se aplicarán dependiendo de las frecuencias definidas para cada servicio-sentido-periodo 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-P: Indicador de cumplimiento de regularidad según puntualidad en ruta.

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

La DTPM informará al Prestador de Servicios la fecha a partir de la cual se comenzará la medición del indicador ICR-P. El inicio del período de aplicación de los descuentos asociados a ICR-P no podrá ocurrir antes de dos (2) meses desde la fecha en que se informó al Prestador de Servicios el inicio de su medición. Durante este lapso, la DTPM entregará al Prestador de Servicios 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 indicadores de regularidad (ICR-I 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 DTPM podrá aumentar estos puntos de control. La cantidad y ubicación de estos puntos de control podrá 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  $T$ .

#### **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)  $g_{j,p}^{1,prog}$ ,  $g_{j,p}^{2,prog}$  ...  $g_{j,p}^{L_{j,p},prog}$ , 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  $p$  ( $I_{j,p}^{i,prog}$ ) como:



$$\begin{aligned}
I_{j,p}^{1,prog} &= g_{j,p}^{2,prog} - g_{j,p}^{1,prog} \\
I_{j,p}^{2,prog} &= g_{j,p}^{3,prog} - g_{j,p}^{2,prog} \\
&\dots \\
I_{j,p}^{l,prog} &= g_{j,p}^{l+1,prog} - g_{j,p}^{l,prog} \\
&\dots \\
I_{j,p}^{l_{j,p},prog} &= g_{j,p+1}^{1,prog} - g_{j,p}^{l_{j,p},prog}
\end{aligned}$$

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.

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 Prestador de Servicios 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:

$$Inc_{j,p}^l(c_{i,j}) = \left( \text{Max}\{0; I_{j,p}^{l,obs}(c_{i,j}) - TA_{j,p}\} \right)^{1,5}$$

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 elevado a 1,5) 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:

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

Por cada minuto elevado a 1,5 asociado al indicador  $SInc_T$ , se podrá aplicar un descuento de hasta 0,005 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 iniciar una auditoría a la operación del Prestador de Servicios, sin perjuicio de las sanciones que puedan corresponder de acuerdo a lo indicado en el Anexo 7 de las Condiciones de Operación.

### B.3.3 *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 periodos 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  $g_{j,b}^{prog}(c_{i,j})$  serán los que defina el Programa de Operación para cada expedición programada  $b$  en el servicio-sentido  $j$ , en el punto de control  $c_{i,j}$ .

El desfase efectivo  $d_b(c_{i,j})$  de un instante de paso programado para una expedición  $b$  del servicio-sentido  $j$  en el punto de control  $c_{i,j}$  será:

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

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 a la expedición  $b$  del servicio-sentido  $j$  se definirá como la suma de los desfases efectivos  $d_b(c_{i,j})$  elevado a 1,5 registrados en cada punto de control  $c_{i,j}$ , dividido por el total de puntos de control ( $C_j$ ):

$$d_{b,j} = \frac{\sum_{c_i} (d_b(c_{i,j}))^{1,5}}{C_j}$$

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

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

El descuento asociado a la Unidad de Negocio podrá ser de hasta 0,005 UF por cada minuto elevado a 1,5 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 iniciar una auditoría a la operación del Prestador de Servicios, sin perjuicio de las sanciones que puedan corresponder de acuerdo a lo indicado en el Anexo 7 del presente instrumento.

#### B.4 Indicador de Flota en Operación (IFO)<sup>1</sup>

El indicador de cumplimiento de Flota en Operación (IFO) busca resguardar que el conjunto de buses que efectivamente se encuentran operando y prestando servicios de transporte corresponda a la Flota Contratada Base.

Por lo anterior, y sin perjuicio de los descuentos máximos aplicados por cumplimiento de frecuencia y regularidad descrito en el apartado G, el Ministerio aplicará un descuento mensual de hasta U.F 100, por cada bus promedio faltante en el mes, respecto del 97% de la Flota Contratada Base, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$IFO_j = \text{Truncar} \left[ \frac{\sum_{i=1}^n \max(\Delta IFO_i; 0)}{n_j} \right]$$

$$\Delta IFO_i = (0,97 \cdot FCB_i - FOP_{\max,i})$$

Donde:

*IFO<sub>j</sub>*: Indicador de Flota en Operación del mes *J*.

*ΔIFO<sub>i</sub>*: Diferencia diaria entre Flota Contratada Base y Flota en Operación en la hora y media más cargada del perfil del Programa de Operación del día *i*, para el periodo punta mañana.

*FCB<sub>i</sub>*: Flota Contratada Base. Cabe señalar que para el período estival, esta flota será la que establezca el programa de operación para la hora y media más cargada del perfil del período punta mañana.

*FOP<sub>max,i</sub>*: Flota en Operación en la hora y media más cargada del perfil del Programa de Operación del día *i*, para el periodo punta mañana.

*n<sub>j</sub>*: Número de días medidos en el mes *J*.

Por lo tanto, el descuento mensual se obtendrá de la siguiente relación:

<sup>1</sup> Texto modificado en los términos en que aparece por Resolución N°192, de 2013, tomada razón el 30 de enero de 2014.

$$\text{Descuento}IFO_j = [0;100] \cdot IFO_j$$

Para efectos de la aplicación de este descuento, se considerarán las mediciones del presente indicador, a contar del 1<sup>o</sup> de enero de 2014. Para ello, el Ministerio definirá y notificará al Prestador de Servicios el Acto Administrativo que contenga la metodología de obtención de la Flota en Operación en la hora y media más cargada del perfil del Programa de Operación del día  $i$  ( $FOP_{max,i}$ ).

Cabe precisar que, para efectos de la medición diaria del indicador IFO, no se considerarán aquellos eventos de naturaleza excepcional, debidamente calificados por la DTPM.

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

Para velar porque el usuario cuente con una disponibilidad efectiva de transporte, la DTPM 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 DTPM, y considerará la observación en terreno del Tiempo de Espera Real experimentado por los usuarios en un mismo horario, realizando tres (3) mediciones, no necesariamente en días consecutivos, dentro de un lapso no superior a treinta (30) días. Las mediciones deberán ser realizadas durante la vigencia de un mismo Programa de Operación u otro Programa de Operación, pero en 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 DTPM 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, durante y después del momento de mayor demanda. El observador deberá registrar las Placas 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, habiendo capacidad disponible. Cabe señalar que la DTPM 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 tDTPM determinará, para el servicio-sentido-periodo analizado (servicio-sentido  $j$  en el periodo  $p$ ), 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 periodo correspondiente, y la holgura ( $Hol_{j,p}^{ADET}$ ) expresada en minutos será determinada de acuerdo a la siguiente expresión:

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

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-periodo analizado ( $IA_{j,p}$ ).

C.1.5 Por otra parte, una vez levantadas las actas correspondientes a los tres días de observación, la DTPM 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 periodo  $p$  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 obtendrá 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-periodo 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 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 Para que un ADET sea considerado positivo el Tiempo de Espera Real debe resultar menor o igual que el Tiempo de Espera Aceptable preestablecido y para que sea considerado negativo el Tiempo de Espera Real debe resultar mayor que el Tiempo de Espera Aceptable.

El detalle del procedimiento de medición se entrega a continuación:

Primera medición:

- i. Si el ADET es positivo no se continuará con las mediciones del procedimiento.
- ii. Si el ADET es negativo, se realizará una segunda medición.

Segunda medición:

- i. Si el ADET es positivo, no se continuará con el procedimiento.
- ii. Si el ADET es negativo, se realizará una tercera medición.

Tercera medición:

- i. Si el ADET es positivo, no se continuará con el procedimiento.
- ii. Si el ADET es Negativo, se iniciará el proceso que se detalla en el apartado siguiente.

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

En caso de verificarse que existe una falta de disponibilidad efectiva de transporte, es decir, que el Prestador de Servicios registró un ADET Negativo en las tres mediciones, tendrá aplicación el siguiente procedimiento por parte de la DTPM:

C.2.1 En primera instancia se evaluará si los hechos se enmarcan en una incorrecta ejecución del Programa de Operación correspondiente, o, si se originan por una deficiencia que derive de un problema de diseño. Se entenderá como un 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 el apartado B, y/o un índice de capacidad de transporte a nivel de servicio-sentido (ICTt,ss) para el período medido menor o igual al 90% de acuerdo a lo establecido en el apartado E. Se entenderá que se trata de un defecto de diseño en cualquier otro caso. .

C.2.2 Se comunicará al Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios un período de cuarenta y ocho (48) horas para que disponga las medidas necesarias para subsanarlo.
- ii) Una vez transcurrido el plazo señalado en el literal anterior, la DTPM volverá a medir, hasta cuatro veces en un período de 30 días, el Tiempo de Espera Real. Si se constatare en cualquiera de esas nuevas mediciones que la falta de disponibilidad efectiva de transporte se mantiene, procederá la aplicación un descuento de hasta 50 UF por cada una de las mediciones, monto que será determinado de acuerdo a la gravedad de la situación de falta de oferta percibida por los usuarios.

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 Prestador de Servicios dispondrá de siete (7) días para presentar a la DTPM 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 DTPM determine que es necesario realizar cambios a la solución propuesta por el Prestador de Servicios, en cuyo caso se acordará un nuevo plazo de implementación.
- ii) Durante los diez (10) días siguientes a su implementación, el Prestador de Servicios deberá verificar en terreno que el problema de disponibilidad efectiva de transporte se haya solucionado. De no ser así, deberá dar aviso a la DTPM y realizar las modificaciones que se requiera hasta resolver el déficit de capacidad.

Las modificaciones realizadas por el Prestador de Servicios serán incorporadas al Programa de Operación vigente una vez constatada su efectividad.

- iii) Si el Prestador de Servicios 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 DTPM dispondrá medidas correctivas sin necesidad de consulta previa al Prestador de Servicios, incorporándolas al Programa de Operación vigente y exigiendo, en consecuencia, su cumplimiento.
- iv) Una vez transcurrido el plazo señalado en el literal ii) y dentro de los siguientes treinta (30) días, se medirá el Tiempo de Espera Real. Si se constatare que se mantiene el problema de capacidad, por cada medición negativa se procederá a aplicar un descuento de hasta 50 UF, el cual será determinado de acuerdo a la gravedad de la situación de falta de oferta percibida por los usuarios. Dentro del referido plazo, la Coordinación podrá realizar otras tres nuevas mediciones, las que podrán dar lugar a la aplicación de descuentos de hasta 50 UF en caso de verificarse que la falta de disponibilidad efectiva de transporte se mantiene.

#### 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 DTPM 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.

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. 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 catorce (14) atributos 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 conduce sin fumar, ni conversa por celular o con un pasajero o un acompañante mientras conduce
a08	El conductor se detiene ante todas las luces rojas de los semáforos y señales Pare, señales Ceda el Paso y Pasos de Cebra.
a09	Los letreros de recorrido están en buen estado, bien ubicados y exhiben información correcta respecto del sentido del servicio
a10	El panel superior variable está encendido, en buen estado y exhibe información correcta



	respecto del sentido del servicio
a11	La señalización interior está correctamente instalada
a12	La señalización interior está en buen estado
a13	El bus cuenta con leyenda "Informaciones y Reclamos" bien ubicada y legible
a14	El bus tiene funcionando el velocímetro

Las mediciones se realizarán mensualmente. 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:

- i) Para valores mensuales mayores o iguales a 0,85 no se aplicarán descuentos.
- ii) Para valores menores a 0,85 y mayores o iguales a 0,80 en un mes, se aplicará en la siguiente liquidación un descuento de hasta 200 UF.
- iii) Para valores menores a 0,80 en un mes, se aplicará en la siguiente liquidación un descuento de hasta  $200 UF \cdot (1 + (0,80 - ICA))^3$ .

En caso de registrarse tres meses seguidos con índices menores a 0,80 será causal de aplicación de una multa conforme se establece en el Anexo 7, además de la aplicación de los descuentos correspondientes.

En caso que alguna de las variables señaladas en la Tabla N° 2, presente un promedio en la medición mensual con índices menores a 0,60; será causal de un descuento, adicional a los señalados en los párrafos precedentes, de 100 UF.

El Ministerio podrá modificar los atributos definidos a lo largo de la vigencia de de las Condiciones de Operación, así como los umbrales bajo los cuales se aplican los descuentos y/o sanciones y el método de medición

## 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 DTPM 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.

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. 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 veintiún (21) atributos 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

Nomenclatura	Atributo
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 Sistema de Limpiaparabrisas (existe y funciona correctamente), el Parabrisas y Luneta o Vidrios Traseros del bus están en buen estado (sin trizaduras ni roturas).
a13	Todos los vidrios laterales están en buen estado y abren-cierran con facilidad
a14	El bus tiene funcionando el tacómetro
a15	La carrocería del bus está sin daños exteriores y/o interiores.
a16	El bus posee el espacio, acceso y accesorios para personas con movilidad reducida
a17	El bus posee todos los asientos y sin daño
a18	El cielo y el piso del bus están en buen estado
a19	Los asideros (colgantes, verticales, horizontales) y pasamanos (verticales, horizontales) están todos disponibles y en buen estado
a20	Todos los timbres del bus funcionan correctamente
a21	El bus se encuentra limpio y seco (exterior e interior)

Las mediciones se realizarán mensualmente. 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:

- i) Para valores mensuales mayores o iguales a 0,85 no se aplicarán descuentos.
- ii) Para valores menores a 0,85 y mayores o iguales a 0,75 en un mes, se aplicará en la siguiente liquidación un descuento de hasta 200 UF.
- iii) Para valores menores a 0,75 en un mes, se aplicará en la siguiente liquidación un descuento de hasta  $200 UF \cdot (1 + (0,75 - ICV))^3$ .

En caso de registrarse tres meses seguidos con índices menores a 0,75 será causal de aplicación de una multa conforme se establece en el Anexo 7, además de la aplicación de los descuentos correspondientes.

En caso que alguna de las variables señaladas en la Tabla N° 3, presente un promedio en la medición mensual con índices menores a 0,60; será causal de un descuento, adicional a los señalados en los párrafos precedentes, de 100 UF.

El Ministerio podrá modificar los atributos definidos a lo largo de la vigencia de las Condiciones de Operación, así como los umbrales bajo los cuales se aplican los descuentos y/o sanciones y el método de medición

#### 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* ( $ICT_{t,ss}$ ) como:

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

Donde:

$PKH_{i,t,ss}$  : Número de plazas-kilómetro-horas entregadas por el Prestador de Servicios 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  $t$ .

El resultado en la medición de este índice no dará lugar a descuentos en los ingresos del Prestador de Servicios, pues tendrá como fin establecer un monitoreo de la capacidad de transporte entregada por el Prestador de Servicios en cada servicio-sentido. Sin perjuicio de lo anterior, en el Anexo 7 se establecen multas asociadas a un déficit sistemático de la capacidad de transporte a nivel de 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. Dicho Sistema deberá ser aprobado mediante acto administrativo totalmente tramitado y ser comunicado al Prestador de Servicios.

En dicho sistema se establecerán los plazos de que dispondrá el Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios para corregir el problema y el seguimiento de dicha solución.

El no cumplimiento de esta obligación podrá dar lugar a las sanciones que corresponda, de acuerdo a lo indicado en el Anexo 7 del presente instrumento.

## 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 precedente, , no podrán superar, en total, el cuatro por ciento (4%) 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  $Limite_T^{reg}$  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:

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

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:

$$Dscto_{i,T}^{reg,ajust} = Dscto_{j,T}^{reg,maxajust} \cdot \frac{\text{Min}\{Dscto_{i,T}^{reg}; 10\%\}}{\text{Min}\{Dscto_{j,T}^{reg,mayor}; 10\%\}}$$

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 Prestador de Servicios alcance o supere el 7% de *descuento real* por frecuencia y regularidad en el período de un (1) mes, deberá entregar a la DTPM 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 7% por frecuencia y regularidad una segunda vez en un período de seis (6) meses corridos, la DTPM podrá disponer una auditoría

operativa y solicitar todos los antecedentes que estime pertinente. A partir de esta auditoría, la DTPM podrá solicitar cambios y ajustes a los procedimientos internos y de operación del Prestador de Servicios.

En el caso que se produjese un *descuento real* mayor o igual que 7% por frecuencia y regularidad una tercera vez en un período de seis (6) meses corridos, la DTPM podrá iniciar la aplicación de las sanciones que se disponen en el Anexo 7 del presente instrumento.

#### 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 DTPM.

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:

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

donde:

- $Q_{Tb}$  : Suma de las transacciones pagadas al Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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, en un sistema de calificación conceptual de cinco categorías. En un sistema de calificación numérico, con una escala de uno a siete, se restará a las notas 6 y 7, las notas 1 a 4 inclusive.
- $Tb$  : Corresponde a los meses que serán considerados para el cálculo de las transacciones objeto del incentivo (período de bonificación). El período de bonificación comprenderá el lapso entre encuestas consecutivas y no será en ningún caso mayor de 12 meses. Con todo, la bonificación se evaluará al menos una vez por año.
- $UF_{Tb}$  : Unidad de Fomento correspondiente al último día del período de bonificación.

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

#### I. REVISIÓN DE LOS DESCUENTOS

Los índices de calidad y desempeño considerados en este instrumento (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 DTPM establecerá a más tardar tres (3) meses después del inicio de la vigencia de las Condiciones de Operación, un procedimiento que (i) identifica tales eventos y (ii) establece un sistema para corregir el cálculo de los índices de calidad y desempeño, 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 corrección 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 de eventos que potencialmente pueden ocurrir, su extensión temporal o espacial y otras características, son demasiado diversas para intentar singularizar el efecto de cada cual. Por ende, el tratamiento que se les dé a los eventos se enfocará a hacer correcciones estandarizadas, que reflejen situaciones promedio.
- iii) Bajo ninguna circunstancia se podrá empeorar un índice de desempeño respecto a su cálculo normal sin considerar la ocurrencia de eventos.
- 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 DTPM lo estima necesario, incluirse en este procedimiento.
- v) Este procedimiento sólo se utilizará para los índices ICT, 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 DTPM.

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

## **I.1 Fallas tecnológicas**

Por la naturaleza y volumen de información asociada, los índices de calidad y desempeño ICT, ICF e ICR 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 fallar, y que los errores tecnológicos pueden traducirse en un empeoramiento de los índices de desempeño, es necesario definir la forma de abordar esta situación. Reconociendo además, que es útil separar las fallas menores o locales (propias de equipamiento en buses, terminales, etc.), de aquellas fallas graves, mayores o transversales (propias de sistemas centrales del Operador Tecnológico), se considerarán los siguientes directrices:

### **I.1.1 Fallas tecnológicas menores**

Se asumirá que todo conjunto de equipamiento tecnológico tiene una tasa de falla inherente, y se hace necesario considerar explícitamente la tasa de falla en el cálculo de los índices. Para ello se propondrá, en principio:

- i) Que los índices de desempeño serán corregidos al alza en igual proporción que la tasa de falla tecnológica, es decir, se dividirá el valor del índice por  $(1-x)$ , donde  $x$  representa la tasa de falla reconocida para dicha tecnología. Si el valor resultante del índice fuese mayor a uno (1), será considerado igual a uno (1).
- ii) Reconocer una tasa de falla tecnológica del 2,5%, que podrá ser revisada por la DTPM cada dos (2) años. Cabe precisar que la tasa de falla corresponde a un promedio estadístico, y que las fallas en un período de tiempo particular pueden ser mayores o menores que ese valor, lo cual se considera normal y aceptable.
- iii) Que es factible que en un determinado período de tiempo para el cual se calcularon índices, el operador de transporte acredite haber experimentado fallas tecnológicas inusualmente altas y notoriamente mayores a la tasa anteriormente declarada. En tal caso, los índices serán corregidos usando esa tasa mayor, siempre que la tasa resultante sea al menos el doble de la tasa promedio indicada en el literal anterior.

#### **I.1.2 Fallas tecnológicas mayores**

Se entiende por falla mayor aquella situación en que el proveedor de servicios complementarios tecnológicos declara no tener disponibles volúmenes importantes de datos (medias horas completas de operación, servicios completos, etc.). Esto puede deberse no necesariamente a un error tecnológico, sino también a mantenciones preventivas u otras situaciones planificadas o expresamente consideradas, pero que implican la no disponibilidad de los datos necesarios para el buen cálculo de los índices de calidad y desempeño.

En tales situaciones los servicios-sentido-media hora afectados por la falla mayor serían excluidos del cálculo de los índices.

#### **I.2 Revisiones**

El Prestador de Servicios podrá solicitar la revisión del monto y procedencia de los descuentos conforme al procedimiento previsto en el punto 7.4.2.5 de la Sección 7 de las Condiciones de Operación..

#### **J. 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 y regulaciones 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 Prestador de Servicios en virtud de las Condiciones de Operación, será causal de multas, reducción de los servicios prestados por el Prestador de Servicios o de caducidad de las Condiciones de Operación, 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios revisten igual gravedad, éstos han sido organizados en cinco niveles (del 1 al 5), 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 Prestador de Servicios, 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	Desde 1UF hasta 5UF
Nivel 2	Desde 6UF hasta 30 UF
Nivel 3	Desde 31UF hasta 100 UF
Nivel 4	Desde 101UF hasta 300 UF
Nivel 5	Desde 301UF hasta 3.000 UF

#### B.2 Incumplimiento de las obligaciones asumidas por el Prestador de Servicios y nivel de multas aplicable

Con independencia de las causales de término anticipado de las Condiciones de Operación a que se refiere la Sección 10, y de las medidas adicionales que para cada caso puedan las Condiciones de Operación 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

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
a)	No presentar oportunamente e íntegramente 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.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.



	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
b)	No presentar oportunamente el PAC, o su versión corregida, conforme se establece en el apartado L del Anexo 3.	2	Por cada semana 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)	Eliminada		
f)	Eliminada		
g)	La no prestación de una salida adicional o inyección no programada que haya sido requerida por el Ministerio.	1	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.	1	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.	2	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.	1	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.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
o)	Eliminada.		
p)	Eliminada		
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)	Aparecer sistemáticamente en el sistema de monitoreo como "en servicio", en circunstancias de no estar prestándolo efectivamente. Se entenderá por aparecer sistemáticamente cuando se verifiquen diez (10) o más buses que incurran en la conducta en un día.	4	Por cada día en que se verifique la conducta.
s)	Cualquier otro incumplimiento a las Condiciones de Operación 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

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
--	----------	-------	------------------------------------

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
a)	Eliminada		
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.	2	Por cada día y bus que incurra en ella.
c)	Eliminada		
d)	Utilizar los buses para prestar servicios distintos de los establecidos en las Condiciones de Operación, sin la autorización previa del Ministerio.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
e)	Eliminada	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 las Condiciones de Operación o durante su vigencia.	1	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus faltante.
g)	Eliminada	1	
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.
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)	Que la Flota Operativa Base y/o Flota Disponible sea menor que la Flota Contratada.	1	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus faltante.
k)	La no entrega oportuna e íntegra del Plan de Mantenimiento de Flota (PMF).	2	Por cada día que dure el incumplimiento.
l)	La no entrega oportuna e íntegra de algún reporte mensual del PMF.	1	Por cada día que dure el incumplimiento.
m)	No haber realizado alguna de las mantenencias 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, por sobre el 2% de la Flota Contratada, 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).	1	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, por sobre el 2% de la Flota Contratada, que no sean resueltos en tiempos prudentes (máximo de 90 minutos desde ocurrido el hecho).	1	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, sin autorización del Ministerio.	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, sin autorización del Ministerio.	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 los 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)	No haber realizado alguna de las mantenencias programadas en el PMF, sin justificación ni reprogramación.	1	Por cada bus y/o por cada vez que se verifique.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
u)	Cualquier otro incumplimiento a las Condiciones de Operación 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.	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.2.3 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con los estándares de calidad y la atención a usuarios

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
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 de las Condiciones de Operación.	1	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 de las Condiciones de Operación.	2	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 de las Condiciones de Operación.	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 de las Condiciones de Operación.	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.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
f)	Eliminada		
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.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
h)	Eliminada		
i)	ICA, con índices menores a 0,8, conforme se establece en el apartado D.1 del Anexo 6.	3	En caso de registrarse tres meses seguidos con resultado menor a 0,8.
j)	ICV, con índices menores a 0,75, conforme se establece en el apartado D.2 del Anexo 6.	3	En caso de registrarse tres meses seguidos con resultado menor a 0,75.
k)	En caso de registrarse un ICT <sub>ISS</sub> 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.
l)	En caso de registrarse un ICT a nivel de unidad de negocio inferior a 85%, conforme se establece en la Sección 7 de las Condiciones de Operación, 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.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
n)	En caso de producirse un descuento real mayor o igual que 7% por frecuencia y regularidad tres (3) veces en un período de seis (6) meses corridos, conforme se establece en el apartado G.2 del Anexo 6.	5	Por cada vez que se verifique la conducta.
o)	Cualquier otro incumplimiento a las Condiciones de Operación 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>

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
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 las Condiciones de Operación, 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 Prestador de Servicios se encuentre obligado a entregar a los usuarios.	1	Por cada vez que se verifique la conducta.
d)	Cualquier otro incumplimiento a las Condiciones de Operación 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

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
a)	Incumplir la obligación de poner en marcha un servicio en la oportunidad indicada en las Condiciones de Operación.	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 a las Condiciones de Operación 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 Prestador de Servicios

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
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 íntegramente 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 a las Condiciones de Operación respecto de obligaciones relacionadas con el personal del Prestador de Servicios, 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

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
a)	No suscribir íntegra y oportunamente el o los contratos que deban celebrarse de conformidad a lo previsto en la Sección 4.4 de las Condiciones de Operación.	2	Por cada día en que se verifique esta conducta.
b)	No tener habilitados los servicios complementarios en la oportunidad correspondiente, de acuerdo a lo previsto en la Sección 4.4 de las Condiciones de Operación.	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 de las Condiciones de Operación.	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.	5	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.	5	Por cada vez que se verifique la conducta.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
f)	Cualquier otro incumplimiento a las Condiciones de Operación 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

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
a)	No dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por el Ministerio, de acuerdo con lo establecido en las Condiciones de Operación, 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 las Condiciones de Operación.	5	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 Sección 3 de las Condiciones de Operación.	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 5.3.1.12 de la Sección 5 de las Condiciones de Operación.	2	Por cada terminal y por cada día en que se verifique el incumplimiento.
f)	Cualquier otro incumplimiento a las Condiciones de Operación, 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 casos de incumplimiento grave de las obligaciones del Prestador de Servicios, en particular y sin ser excluyente, en los casos siguientes:

- C.1 Modificación del objeto social de la Sociedad 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 las Condiciones de Operación.
- C.2 Tener participación directa la Sociedad 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 Prestador de Servicios, conforme lo dispone la Sección 4.4.
- C.3 Paralización de los servicios de transporte objeto de las Condiciones de Operación. 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 de las Condiciones de Operación, en los períodos punta, durante dos o más días consecutivos, ya sea respecto del mismo servicio o de servicios diferentes.
- C.4 Abandono de los servicios de transporte objeto de las Condiciones de Operación. 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.5 No cumplir oportunamente con la obligación de entregar, renovar, reemplazar o restituir, según corresponda, la Garantía de Fiel Cumplimiento de las Condiciones de Operación y/o la Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales.
- C.6 La presentación de antecedentes falsos o inexactos que afecten de manera relevante las principales condiciones económicas y operativas de las Condiciones de Operación.
- C.7 Acumulación de multas, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, por un monto superior a veinte mil unidades de fomento (20.000 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. REDUCCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR EL PRESTADOR DE SERVICIOS

Cuando se constate que el Prestador de Servicios ha incurrido en un incumplimiento sistemático de los indicadores de desempeño de un servicio determinado, y para velar por el interés de los usuarios, el Ministerio podrá disponer que el Prestador de Servicios cese la prestación de ese u otros servicios, para que éste o éstos sean prestados por otros operadores de transporte.

Para estos efectos, se entenderá como incumplimiento sistemático si durante tres (3) meses -sean o no consecutivos- dentro de un período de seis (6) meses consecutivos, se constata una o más de las siguientes situaciones:

- (i) El indicador ICF a nivel de servicio-sentido en el mes (SSM) ha registrado incumplimiento grave, de acuerdo a lo establecido en el apartado B.2.3 del Anexo 6;
- (ii) El indicador ICR-I a nivel de servicio-sentido en el mes registra un nivel de cumplimiento inferior a 0,75; de acuerdo a lo establecido en el apartado B.3.2 del Anexo 6.
- (iii) Cuando se constate que el Prestador de Servicios registra niveles de incumplimiento que, de no mediar el monto máximo de descuento establecido en el Anexo 6 de las Condiciones de Operación, hubieran dado lugar a descuentos superiores al 7% de los ingresos mensuales, de acuerdo a lo indicado en el Anexo 6.

En cada proceso de reducción de servicios que se lleve a cabo, los servicios que sean traspasados a otros operadores de transporte, no podrán representar más del 5% de la capacidad de transporte de la Flota Operativa Base del Prestador de Servicios. Esta última restricción no será aplicada, para efectos de traspasar un único servicio en cada proceso.

Asimismo, el o los servicios que sean traspasados deberán tener, en conjunto, un IPK similar al de la Unidad de Negocio. Se entenderá que el IPK es similar al IPK promedio de la Unidad de Negocio cuando:

$$IPK_{UN} - 20\% \leq IPK_{ST} \leq IPK_{UN} + 20\%$$

Donde:

- $IPK_{UN}$  es el IPK promedio de la Unidad de Negocio en los últimos 12 meses, y
- $IPK_{ST}$  es el IPK promedio en los últimos 12 meses, de el o los servicios a traspasar a otro(s) operador(es) de transporte.

Cabe precisar que para efectos de la aplicación de la reducción de servicios, se considerarán los datos de IPK de los últimos 12 meses, independiente de si estos meses son parte del período de vigencia de las Condiciones de Operación. Para aquellos meses que sean anteriores al inicio de vigencia de las Condiciones de Operación se utilizará la información histórica que esté disponible en la DTPM.

El impacto asociado a la reducción de servicios por aplicación de esta sanción no se contabilizará para efectos de la Reserva de Afectación establecida en el Anexo 1.

El traspaso de servicios a otro(s) operador(es) de transporte será implementado en la fecha que oportunamente informe el Ministerio, la cual en todo caso no podrá ser inferior a 10 días contados desde la notificación del acto administrativo que pone fin al proceso establecido en el apartado E. siguiente.

El traspaso de servicios será efectuado de acuerdo a las reglas dispuestas en el Anexo 1, en lo que sea pertinente.

#### **E. 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 Prestador de Servicios conforme a lo dispuesto en el presente Anexo. El Prestador de Servicios tendrá cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos.

En caso que el Prestador de Servicios 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 de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

La resolución definitiva que se dicte deberá pronunciarse sobre las alegaciones y defensas del Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios según lo dispuesto en la Sección 7 de las Condiciones de Operación, 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 de las Condiciones de Operación, sin perjuicio de las demás acciones que fueren procedentes.

En el caso de la caducidad de las Condiciones de Operación, específicamente en lo que dice relación con sus efectos, entre ellos, las inhabilidades que afectarán al respectivo Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios indicado en las Condiciones de Operación.

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 Prestador de Servicios dispondrá del personal administrativo y de conducción en un número suficiente para los efectos de desarrollar los servicios objeto de las Condiciones de Operación, 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 Prestador de Servicios 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, u otros.

#### 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 las presentes Condiciones de Operación y demás normas que regulan la actividad.

#### C. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE CONDUCCIÓN

El Prestador de Servicios deberá llevar a cabo planes de capacitación para el personal de conducción, en materias propias relacionadas con el desarrollo de la actividad como conducción eficiente, servicio al cliente y seguridad a bordo de los buses, entre otros, 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 del Prestador de Servicios, el 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 Prestador de Servicios deberá cumplir lo prescrito en la Ley N°16.744, y además deberá contratar y mantener vigente, durante todo el período de las Condiciones de Operación, 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)**

Causa	Monto
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 Prestador de Servicios 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 PRESTADOR DE SERVICIOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN LABORAL Y PREVISIONAL**

Para todos los efectos legales y obligaciones que se deriven de las presentes Condiciones de Operación, el Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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 Prestador de Servicios 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.

---

## ANEXO 9 VARIOS

### A. SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS DE MANDATO MERCANTIL Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO - PROVEEDOR DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Dentro del plazo de que determine el Ministerio, que no podrá ser inferior a cinco (5) días contados desde que le fuere notificado y como condición para la operación de los servicios, el Prestador de Servicios deberá suscribir el (i) CONTRATO DE MANDATO MERCANTIL DE RECAUDACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CUSTODIA, y el (ii) CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO, ambos instrumentos de acuerdo al texto vigente para los restantes operadores de transporte con las adecuaciones que sean del caso.

### B. DECLARACIÓN JURADA DE LA SOCIEDAD, SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE PAGO DE LAS REMUNERACIONES Y COTIZACIONES PREVISIONALES DE SUS TRABAJADORES

#### DECLARACIÓN JURADA

Don [\*\*\*\*], en su calidad de representante legal de la Sociedad [\*\*\*\*], declara bajo juramento lo siguiente:

- 1) Que la Sociedad [\*\*\*\*], 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 [\*\*\*\*], 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

**MODELO FICHA TÉCNICA  
UNIDAD DE NEGOCIO N°7**

**A. Servicios a Operar**

Zona F

**B. Parámetros**

**B.1 PPT =**

**B.2 Porcentaje estimado de transacciones sin derecho a pago TSDP (transbordos entre servicios de la misma unidad de negocio) =**

**B.3 IPK =**

**B.4  $\overline{IPK}$  =**

**B.5  $\alpha$  =**

**B.6  $\theta_1$  =**

**B.7  $\theta_2$  =**

**B.8 Reserva inicial de afectación = 1.588.455 Plazas-km**

**B.9 Flota contratada: (\_\_\_\_) buses de Flota Operativa Base y (\_\_\_\_) buses de Flota de Reserva.**

**C. Plan de Operación**

**C.1 Se contempla la optimización del Programa de Operación de temporada normal, sujeto a estudio previo de factibilidad por servicio-sentido, con una reducción de kilómetros inicial respecto de la situación vigente a la fecha de firma del contrato.**

**C.2 Se contempla la reducción de los kilómetros del Programa de Operación de temporada estival respecto del Programa de Operación de temporada normal, sujeto a estudio previo de factibilidad por servicio-sentido.**

**D. Índices de referencia**

Los valores de referencia para implementar el Mecanismo de Ajuste por Costos (MAC) son los siguientes (valores publicados en julio 2011):

**D.1 Índice de Precios al Consumidor (IPC) = 104,7**

**D.2 Índice de Costo de Mano de Obra (ICMO) = 110,12**

**D.3 Índice de precios del Petróleo Diesel (Diesel) = 549.441,41**

**D.4 Índice de precios del Gas Natural (GNC) = 117,32**

**D.5 Índice de precios Lubricantes = 144,78**

**D.6 Índice de precios de Neumáticos = 143,08**

**D.7 Valor del Dólar Observado (DO) = \$ 469,41**

E. *Otros*

El Proponente deberá indicar en esta sección los antecedentes adicionales relativos a particularidades de la flota base y de reserva propuestas, incorporación de buses adicionales, etc.

**ANÓTESE Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO**

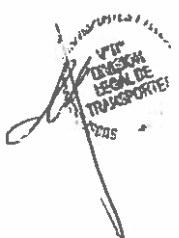
  
  
**ANDRÉS GÓMEZ LOBO ECHENIQUE**  
**MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES**

    
**CBG/JAS/APP/GMS/DRP/JBM**

Distribución

- Gabinete Ministro de Transportes y Telecomunicaciones
- Gabinete Subsecretario de Transportes
- Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones RM
- Directorio de Transporte Público Metropolitano-
- Oficina de Partes


  
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES  
SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES RM  
2025