

Santiago, 16/09/2026

**MODIFICA INSTRUCTIVO DE CAMPAÑAS  
INFORMATIVAS, APROBADO MEDIANTE  
RESOLUCIÓN EXENTA N°5224, DE 2022,  
DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y  
TELECOMUNICACIONES.**

---

**VISTOS:** Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N°1-19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; los decretos con fuerza de ley N°343, de 1953 y N° 279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda, relativos a la organización, obligaciones y atribuciones de la Subsecretaría de Transportes; el decreto ley N°557, de 1974, del Ministerio de Interior, que crea el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; la ley N°18.059, que asigna al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones el carácter de organismo rector nacional de tránsito y le señala atribuciones; la ley N°18.696, que modifica artículo 6° de la ley N°18.502, autoriza importación de vehículos que señala y establece normas sobre transporte de pasajeros; la ley N°20.378, que crea un subsidio nacional para el transporte público remunerado de pasajeros; el instructivo presidencial N°1, de 2003, que crea el Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la ciudad de Santiago, y sus posteriores modificaciones; las resoluciones exentas N°s 1144, 1145, 1146, 1147, 1148 y 1149, todas de 2022, conjuntas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, que aprobaron los contratos de concesión derivados de la licitación N° LP CUV 001/2019; las resoluciones exentas N°s 5144, 5145, 5146, 5147 y 5148, todas de 2024, conjuntas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, que aprobaron los contratos de concesión derivados de la licitación N° LP CUV 001/2023; las resoluciones exentas N°s 2464, 2465 y 2466, todas de 2026, conjuntas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, que aprobaron los contratos de concesión derivados de la licitación N° LP CUV 001/2025; la resolución exenta N° 5224, de 2022, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; la resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón; y en la demás normativa que resulte aplicable.

**CONSIDERANDO:**

- 1.** Que, los Contratos de Concesión derivados de las licitaciones LP CUV N°001/2019, LP CUV N°001/2023 y LP CUV N°001/2025 establecen la facultad del Ministerio para dictar diversos instructivos destinados a entregar directrices metodológicas para una adecuada ejecución de los respectivos Contratos de Concesión, en distintas materias.
- 2.** Que, en virtud de la facultad aludida en el considerando precedente, y considerando lo dispuesto en el apartado C.1.4 del Apéndice N°3 de los Contratos de Concesión, se aprobó el "Instructivo de Campañas Informativas", mediante la Resolución Exenta N°5224, de 2022, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 3.** Que, la referida Resolución fue debidamente notificada a los Concesionarios de Uso de vías, y publicada en el sitio web [www.dtpm.cl](http://www.dtpm.cl).
- 4.** Que, en marco de la entrada en vigencia de los contratos de concesión derivados del proceso LP CUV N°001/2025 se ha verificado la necesidad de introducir cambios que precisen aspectos del referido instructivo a fin de facilitar su implementación por parte de los concesionarios.

**5.** Que, en ejercicio de las facultades citadas en los Considerandos precedentes, mediante el presente acto administrativo se procederá a modificar el referido Instructivo de Campañas Informativas.

**6.** Que, considerando las modificaciones que se introducirán mediante el presente acto administrativo, se procederá a aprobar un texto del instructivo que contenga todas las modificaciones llevadas a cabo, a fin de facilitar su revisión.

#### **RESUELVO:**

**1. MODIFÍCASE** el Instructivo de Campañas Informativas, aprobado mediante Resolución Exenta N°5224, de 2022, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en los siguientes términos:

a) **Agregáse** la frase “, Lampa y Padre Hurtado” entre la frase “Para que las personas usuarias del Sistema de Transporte Público de la provincia de Santiago y las comunas de San Bernardo, Puente Alto” y el texto del paréntesis, en el primer párrafo del apartado número 1 “Introducción”.

b) **Reemplázase** el tercer párrafo del apartado número 1 del Instructivo por el siguiente texto:

“Conforme a lo expuesto, el objetivo de este Instructivo es definir el procedimiento, plazos y estándares a seguir por los Operadores en el desarrollo de un Plan de Campaña Informativa. Sin perjuicio de los planes informativos y educativos diseñados y realizados por la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano (en adelante, el “DTPM”), este mismo organismo es el encargado de coordinar y validar los Planes de Campaña Informativa, que sean desarrollados por los Operadores de Buses a partir de los lineamientos que entrega el DTPM.”

c) **Elimínase** la nota al pie número 1.

d) Reemplázase la nota al pie número 2 por la siguiente:

“Todas las referencias que se hagan en este instructivo a cláusulas, apéndices, apartados o subapartados se entenderán hechas a las cláusulas de los Contratos de Concesión de Uso de Vías derivados de las Licitación Pública LP CUV N° 001/2019, LP CUV N°001/2023 y LP CUV N°001/2025, y a sus apéndices, apartados y subapartados.”

e) **Reemplázase** el segundo párrafo del apartado número 2 del Instructivo, por el siguiente texto: “En ellos, se establece, respecto al Plan de Campaña Informativa, que los Concesionarios deberán detallar los medios que se emplearán para informar a los usuarios/as los nuevos servicios y/o modificaciones a los servicios definidos en el Programa de Operación a implementar, con indicación de las cantidades de materiales a utilizar, plazos y criterios considerados.”.

f) **Reemplázase** el numeral 4 del Instructivo, denominado “Elaboración del Plan de Campaña Informativa”, por el siguiente texto: “En caso de que el DTPM así lo determine, los planes informativos se podrán realizar de manera conjunta y coordinada entre el DTPM y los Operadores de Buses cuyos servicios contemplen modificaciones en el Programa de Operaciones (PO) pertinente.

De ser así, los Operadores de Buses deberán presentar el Plan de Campaña Informativa, de conformidad con lo establecido en el presente documento, considerando que la coordinación entre las partes se llevará a cabo a través de las etapas que se describen en las siguientes secciones.”

**2. APRÚEBASE** el siguiente texto refundido del Instructivo de Campañas Informativas, que integra las modificaciones aprobadas mediante el resuelvo 1 del presente acto administrativo:

**“INSTRUCTIVO DE CAMPAÑAS INFORMATIVAS**

**Contenido**

**1 INTRODUCCIÓN**

**2 ANTECEDENTES**

**3 DESIGNACIÓN DEL ENCARGADO DE CAMPAÑAS INFORMATIVAS**

**4 ELABORACIÓN DEL PLAN DE CAMPAÑA INFORMATIVA**

**4.1 Reunión de Organización**

**4.1.1 Alcance e impacto del nuevo PO, en general y respecto de cada uno de los Operadores, en relación con los siguientes elementos:**

**4.1.2 Lineamientos para el Plan de Campaña Informativa:**

**4.2 Propuesta del Operador para el Plan de Campaña Informativa**

**4.2.1 Alcance global**

**4.2.2 Alcance territorial**

**4.3 Aprobación del Plan de Campaña Informativa**

**5 IMPLEMENTACIÓN DE LA CAMPAÑA INFORMATIVA**

**6 OTRAS CAMPAÑAS INFORMATIVAS DE MENOR IMPACTO**

**7 PROCESO DE MODIFICACIÓN DEL INSTRUCTIVO DE CAMPAÑAS INFORMATIVAS**

3

4

4

4

5

5

5

6

6

7

7

7

8

9

**1 INTRODUCCIÓN**

Para que las personas usuarias del Sistema de Transporte Público de la provincia de Santiago y las comunas de San Bernardo, Puente Alto, Lampa y Padre Hurtado (en adelante también e indistintamente el “Sistema”) puedan utilizar adecuadamente los servicios de transporte que este ofrece, es fundamental que sean oportuna y debidamente informadas respecto de los servicios que prestan los Concesionarios de Uso de Vías (también e indistintamente Concesionario, Operador u Operadores de Buses), sus recorridos y paradas, entre otras características. Lo dispuesto en este documento es aplicable a quienes hayan suscrito Contratos de Concesión de Uso de Vías derivados de las Licitaciones Públicas N° LP CUV 001/2019, o que se celebren en el futuro conforme al mismo modelo de operación -sin preferencias ni exclusividad de las vías- y a aquellos Operadores de Buses que presten servicios en conformidad a condiciones de operación que así lo establezcan.

En este contexto, y teniendo en consideración el carácter dinámico del Sistema, que implica que debe ajustarse a las cambiantes necesidades de transporte de sus usuarios/as, lo que deriva en modificaciones a los servicios establecidos en el Programa de Operaciones (en adelante también Programa de Operación, Plan de Operaciones o PO), es necesario desarrollar campañas informativas que permitan una correcta atención e información a los usuarios/as respecto de los cambios que experimenten los servicios de buses en las distintas comunas de la ciudad, como por ejemplo, modificaciones y extensiones de trazados, horarios de funcionamiento, desvíos, nuevos recorridos o eliminación de servicios, entre otros. En este sentido, las campañas informativas consisten en acciones dirigidas a comunicar e informar a los usuarios/as sobre los cambios realizados a los servicios de transporte prestados mediante buses, a través de múltiples canales de información, tales como medios digitales, gráficas en soportes de paradas o buses, o con monitores que comunican y orientan a los usuarios/as de modo presencial.

Conforme a lo expuesto, el objetivo de este Instructivo es definir el procedimiento, plazos y estándares a seguir por los Operadores en el desarrollo de un Plan de Campaña Informativa. Sin perjuicio de los planes informativos y educativos diseñados y realizados por la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano (en adelante, el "DTPM"), este mismo organismo es el encargado de coordinar y validar los Planes de Campaña Informativa, que sean desarrollados por los Operadores de Buses a partir de los lineamientos que entrega el DTPM.

## **2 ANTECEDENTES**

Los antecedentes regulatorios del presente Instructivo de Campañas Informativas se encuentran en los apartados C.1.4 y F.1.5 del Apéndice N°3 de los Contratos de Concesión de Uso de Vías (en adelante también e indistintamente el Contrato o los Contratos)<sup>1</sup>.

En ellos, se establece, respecto al Plan de Campaña Informativa, que los Concesionarios deberán detallar los medios que se emplearán para informar a los usuarios/as los nuevos servicios y/o modificaciones a los servicios definidos en el Programa de Operación a implementar, con indicación de las cantidades de materiales a utilizar, plazos y criterios considerados.

Entre los canales de información a considerar para la ejecución del plan, se encuentran los siguientes: material impreso para distribución y para instalar en paraderos, publicaciones en página web del Operador y en redes sociales (RRSS), y uso de señales.

## **3 DESIGNACIÓN DEL ENCARGADO DE CAMPAÑAS INFORMATIVAS**

Con el fin de facilitar la comunicación entre las partes del Contrato, cada Operador deberá informar al DTPM, a través del Administrador de Contrato, el nombre, cargo y contacto (correo electrónico y número de teléfono) de quién actuará como Encargado de Campañas Informativas. Lo anterior, sin perjuicio de que durante la vigencia del Contrato se podrá modificar a la persona designada, mediante comunicación al Administrador de Contrato.

Por su parte, el DTPM llevará a cabo sus gestiones a través del Administrador de Contrato, quien actuará en esta materia en colaboración con la Gerencia de Vinculación Ciudadana, o la unidad del DTPM que la suceda o reemplace, en la revisión de antecedentes y definición de los Planes de Campaña Informativa.

## **4 ELABORACIÓN DEL PLAN DE CAMPAÑA INFORMATIVA**

En caso de que el DTPM así lo determine, los planes informativos se podrán realizar de manera conjunta y coordinada entre el DTPM y los Operadores de Buses cuyos servicios contemplen modificaciones en el Programa de Operaciones (PO) pertinente.

De ser así, los Operadores de Buses deberán presentar el Plan de Campaña Informativa, de conformidad con lo establecido en el presente documento, considerando que la coordinación entre las partes se llevará a cabo a través de las etapas que se describen en las siguientes secciones.

---

<sup>1</sup> Todas las referencias que se hagan en este instructivo a cláusulas, apéndices, apartados o subapartados se entenderán hechas a las cláusulas de los Contratos de Concesión de Uso de Vías derivados de las Licitación Pública LP CUV N° 001/2019, LP CUV N°001/2023 y LP CUV N°001/2025, y a sus apéndices, apartados y subapartados.

## 4.1 Reunión de Organización

El DTPM informará con la debida antelación al inicio de la vigencia del nuevo PO, según lo dispuesto en el apartado F.1.5 del Apéndice N°3, la fecha para realizar una reunión con los Operadores cuyos servicios experimenten modificaciones, con el fin de coordinar el desarrollo del Plan de Campaña Informativa. Esta reunión será de carácter obligatorio y, en consecuencia, lo(s) Operadores(s) que no asista(n) tendrá(n) que respetar los acuerdos que se adopten en dicha reunión.

En la referida reunión de coordinación, el DTPM expondrá, a modo ejemplar, sobre los siguientes aspectos:

### **4.1.1 Alcance e impacto del nuevo PO, en general y respecto de cada uno de los Operadores, en relación con los siguientes elementos:**

- Estimación de cantidad de usuarios/as impactados/as.
- Cantidad de puntos de paradas afectados.
- Tipo de modificación de los servicios, según lo dispuesto en el apartado F del Apéndice N°3.
- Revisión de otros aspectos del viaje: transbordos, cercanía con otros modos de transporte, caminata, tiempo de espera, frecuencia, etc.

### **4.1.2 Lineamientos para el Plan de Campaña Informativa:**

En base al alcance e impacto del nuevo PO, se entregarán directrices a los Operadores para que éstas sean incorporadas en el Plan de Campaña Informativa, a saber:

- Qué informar: qué tipo de modificaciones se deben informar. Por ejemplo, los cambios y extensiones de trazados, los cambios de parada y horarios, entre otros.

- Dónde informar:

- Puntos de parada, en buses u otros (Zonas Pagas, corredores, Pistas Solo Bus).
- Medios digitales (*online* y/u *offline*) requeridos.
- Municipios, juntas de vecinos, agrupaciones de adultos mayores, campañas “puerta a puerta”, negocios locales u otros.

- Cómo informar: directrices respecto al tono y estilo de cómo se van a comunicar los cambios y/o modificaciones.

Lineamientos comunicacionales y gráficos, según manuales vigentes y/o protocolos a establecer por el DTPM.

- Recursos mínimos a utilizar en el Plan de Campaña Informativa: Las modificaciones de los servicios se podrán informar con monitores en terreno, papelería, pancartas, cápsulas informativas, infografías, redes sociales (RRSS), pantallas de vía pública, frases radiales u otros, según las definiciones relacionadas con los puntos anteriores (dónde y cómo informar).

## 4.2 Propuesta del Operador para el Plan de Campaña Informativa

Al finalizar la reunión de organización, el DTPM acordará con el Operador un plazo para la entrega de una propuesta del Plan de Campaña Informativa que deberá elaborar el Operador, sin perjuicio de que este plazo podrá ser modificado por el DTPM por razones fundadas.

La propuesta deberá ser enviada en la forma y oportunidad requerida. El DTPM podrá emitir observaciones, requerir aclaraciones y/o solicitar antecedentes adicionales que se consideren necesarios para complementar la información presentada inicialmente. En estos casos, el Operador deberá responder a las observaciones, presentar las



aclaraciones y/o los antecedentes adicionales que le fueran exigidos, dentro del plazo de 5 días hábiles, o en el plazo que indique el DTPM.

La propuesta del “Plan de Campaña Informativa” debe contemplar la coordinación y directrices otorgadas en la reunión de organización y contener la descripción y cuantificación de los recursos a utilizar. El costo de la campaña deberá ser asumido exclusivamente por el Concesionario.

#### **4.3 Aprobación del Plan de Campaña Informativa**

El Plan de Campaña Informativa deberá ser aprobado por el DTPM, mediante oficio del Administrador de Contrato, antes de la entrada en vigencia del próximo Programa de Operaciones.

### **5 IMPLEMENTACIÓN DE LA CAMPAÑA INFORMATIVA**

La implementación deberá realizarse en conformidad a lo establecido en el Plan de Campaña Informativa aprobado por el DTPM.

Sin perjuicio de lo anterior, durante su implementación, la Campaña Informativa podrá sufrir variaciones o ajustes que puedan surgir debido a situaciones imprevistas que se presenten durante el trabajo en terreno, tales como situaciones de saturación de información, aglomeraciones en puntos imprevistos o no abordados durante la elaboración del Plan, o cambios de ubicación de los puntos de entrega de información, en caso de que se observen potenciales riesgos para el personal en terreno. En tales casos, se deberá informar inmediatamente al DTPM de los imprevistos producidos y de los cambios que se propone realizar para que el DTPM pueda pronunciarse al respecto.

### **6 OTRAS CAMPAÑAS INFORMATIVAS DE MENOR IMPACTO**

Según lo dispuesto en el apartado C.1.4 del Apéndice N°3 de los Contratos, “*Las campañas informativas también podrán considerar otras modificaciones de los servicios o de las vías por las que circulan que no necesariamente estén detallados en el Programa de Operación, las que serán coordinadas entre el Ministerio y el operador*”. Es decir, en caso de que se deban implementar modificaciones de carácter transitorio respecto de determinados servicios (ya sea por obras de construcción, operación de ferias, u otras causas de similar naturaleza, o por servicios no habituales que el Ministerio requiera, POE, entre otros), también se podrá requerir a los Operadores de Buses que colaboren en el diseño e implementación de una campaña informativa, de mucho menor impacto en relación con aquellas que se originen por modificaciones al PO.

En estos casos, el DTPM se coordinará con los respectivos Encargados de Campañas Informativas para realizar la reunión de organización y entregar los lineamientos y plazos pertinentes.

### **7 PROCESO DE MODIFICACIÓN DEL INSTRUCTIVO DE CAMPAÑAS INFORMATIVAS**

El Ministerio podrá, siempre que lo estime necesario, modificar el Instructivo de Campañas Informativas, comunicando dicha modificación oportunamente a los Operadores.

Los Operadores podrán emitir observaciones a lo notificado por el Ministerio. Para ello, los Operadores deberán presentar sus observaciones por escrito a sus respectivos



Administradores de Contrato dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación precedente, indicando las razones o fundamentos de sus observaciones. El Ministerio podrá considerar las observaciones realizadas por los Operadores, y definirá las modificaciones al presente Instructivo dentro de los cinco (5) días siguientes de recibidas las observaciones, o de vencido el plazo para presentarlas.

Cualquier cambio en este instructivo regirá para todos los Operadores de Buses a quienes sea aplicable.”

**3. NOTIFÍQUESE** el presente acto administrativo a los concesionarios del proceso de licitación pública N° LP CUV 001/2019, LP CUV 001/2023 y LP CUV 001/2025, y a los otros interesados, mediante su publicación en el sitio web [www.dtpm.cl](http://www.dtpm.cl).

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



MARTIN MACKENNA RUEDA  
MINISTRO DE TRANSPORTES Y  
TELECOMUNICACIONES (S)

**RHR / JBM / ASE / JBM / ECI / AAS / FDV / JSG / aag**

**Resolución Exenta N° 4085/2026 DTPM**

Distribución:



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

1797956

E152177/2026