

**APRUEBA INSTRUCTIVO DE
CAPACITACIONES EN EL MARCO DE LOS
CONTRATOS DE CONCESIÓN DERIVADOS DE
LOS PROCESOS LICITATORIOS LP CUV
001/2023 Y LP CUV 001/2025.**

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 el 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; los contratos de concesión derivados de los procesos licitatorios iniciados mediante resolución N°24, de 2023, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en conjunto con el Ministerio de Hacienda, que aprobó bases de licitación y sus anexos para la concesión del uso de las vías de las unidades de servicios N°s 14, 15, 16, 17 y 18, para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses y autorizó el llamado a licitación pública, y mediante resolución N°2, de 2025, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en conjunto con el Ministerio de Hacienda, que aprobó bases de licitación y sus anexos para la concesión del uso de las vías de las unidades de servicios N°s 20, 21 y 22, para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses y autorizó el llamado a licitación pública; la resolución N°36 de 2024, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, de la Contraloría General de la República; y en la demás normativa que resulte aplicable.

CONSIDERANDO:

1. Que, los contratos de concesión derivados de los procesos licitatorios iniciados mediante resoluciones N°24 de 2023, y N°2 de 2025, citadas en el Visto, en adelante (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.

2. Que, en virtud de la facultad aludida en el considerando precedente, y considerando lo dispuesto en el apartado E del Apéndice N°8 de los Contratos de Concesión derivados de los procesos LP CUV 001/2023 y LP CUV 001/2025, se ha estimado necesario dictar el instructivo destinado a regular de manera más acabada el desarrollo de las tareas relativas a la ejecución de los planes de capacitación para el personal de los concesionarios.

3. Que, el referido apartado E del Apéndice N°8 de los instrumentos mencionados, regula respecto a la referida facultad, lo siguiente:

"Apartado E. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

El Concesionario deberá llevar a cabo planes de capacitación para su personal en aquellas materias que se relacionen directamente con el desarrollo de la actividad, según las reglas establecidas en un **Instructivo de Capacitaciones que al efecto dictará el DTPM**. Dichos planes deberán considerar una cantidad mínima de 24 horas anuales de capacitación para cada conductor o conductora y 12 horas anuales por personal de conducción contratado, que podrán destinarse a la capacitación de otros cargos o reinducción para el personal de conducción. Las capacitaciones deberán ser implementadas por organismos técnicos de capacitación que cumplan con la norma NCh2728-20155 o aquella que la reemplace en el futuro, o por el Concesionario, en cuyo caso deberá contar con la debida autorización del Ministerio, respondiendo a las indicaciones del Instructivo de Capacitaciones que al efecto dispondrá el DTPM."

4. Que, en virtud de lo dispuesto en los considerandos precedentes, mediante el presente acto administrativo se aprobará el referido Instructivo de capacitaciones.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Instructivo de Capacitaciones, en el marco de los contratos de concesión derivados de las licitaciones LP CUV 001/2023 y LP CUV 001/2025, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

"INSTRUCTIVO DE CAPACITACIONES"

Contenido

<u>1</u>	<u>INTRODUCCIÓN</u>	3
<u>2</u>	<u>OBJETIVOS</u>	3
<u>3</u>	<u>ANTECEDENTES CONTRACTUALES</u>	4
<u>4</u>	<u>PRESENTACIÓN DE LOS PLANES DE CAPACITACIÓN</u>	5
4.1	<u>Metodología de presentación de los planes de capacitación</u>	5
4.2	<u>Capacitación del período de transición</u>	6
4.3	<u>Planes de capacitación para los años siguientes</u>	7
4.4	<u>Contenidos programáticos obligatorios</u>	7
<u>5</u>	<u>RENDICIÓN DE LAS CAPACITACIONES EJECUTADAS</u>	7
<u>6</u>	<u>PROCESO DE MODIFICACIÓN DEL INSTRUCTIVO DE CAPACITACIONES</u>	8
<u>7</u>	<u>ANEXOS</u>	9
7.1	<u>Anexo 1. Ficha de cursos de capacitación</u>	9

1 INTRODUCCIÓN

El sistema de transporte público es un servicio esencial que impacta diariamente la calidad de vida de millones de personas. La experiencia de viaje de quienes utilizan el Sistema de Transporte Metropolitano (adelante Sistema, o Sistema Red) no depende únicamente de la infraestructura o de la tecnología disponible, sino, de manera significativa, del desempeño de los distintos roles operacionales que hacen posible su funcionamiento cotidiano. Conductores, personal de mantenimiento, equipos de patio, supervisores, técnicos y personal de apoyo cumplen funciones clave que inciden directamente en la seguridad, regularidad, continuidad, evasión y calidad del servicio.

Estos roles enfrentan un escenario de creciente complejidad marcado por la incorporación de nuevas tecnologías, mayores exigencias normativas, altos estándares de seguridad y una ciudadanía cada vez más demandante en términos de calidad de servicio.

En este contexto, se vuelve necesario fortalecer la formación y capacitación de las empresas operadoras según los diversos perfiles presentes en cada empresa prestadora de servicios de transporte público. De igual forma, se requiere de una estandarización de la capacitación y fortalecimiento del capital humano, a fin de facilitar el seguimiento y rendición de la formación ejecutada por las distintas empresas a su personal.

El presente documento tiene por finalidad definir los lineamientos para la presentación y rendimiento de la ejecución de los planes de capacitación de las empresas concesionarias del Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM). Su diseño responde estrictamente a las exigencias estipuladas en los Contratos de Concesión y las directrices instruidas por el Directorio de Transporte Público Metropolitano (en adelante DTPM).

Las acciones, instrucciones y procedimientos que se describen en este instructivo son aplicables a los Operadores de Buses que hayan suscrito contratos de concesión de uso de vías derivados de las licitaciones públicas¹, 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 o contratos de concesión que así lo establezcan.

2 OBJETIVOS

Objetivo general

Establecer las instrucciones para el diseño, ejecución y reporte de los procesos de capacitación del personal de empresas operadoras del Sistema Red, asegurando la alineación con los estándares operativos y legales del Sistema.

Objetivos específicos

- *Estandarizar los planes y cursos de capacitación del personal operativo de las empresas operadoras del Sistema Red.*
- *Asegurar la trazabilidad de las capacitaciones ejecutadas por las empresas operadoras mediante la definición de una metodología de reporte de ejecución.*

¹ Tales como la N° LPCUV 001/2023 y N° LPCUV 001/2025. En los contratos de concesión el uso de las vías se organiza en función del uso común y en iguales condiciones -sin preferencias, ni exclusividad- de las mismas.

- Definir lineamientos estratégicos prioritarios de capacitación, con el objeto de mejorar la experiencia de las personas usuarias del Sistema.

3 ANTECEDENTES CONTRACTUALES

Los antecedentes regulatorios para la creación del presente instructivo, se encuentra en las siguientes cláusulas y apartados del Contrato de Concesión de Uso de Vías, en adelante "el contrato", que se detallan a continuación².

Cláusula 3.4.2 Obligaciones relativas al personal

"3.2.4.6 Realizar anualmente las capacitaciones al personal, de acuerdo con lo establecido en el Apéndice N°8".

Cláusula 4.5 Del personal destinado a la prestación de los servicios

"El Concesionario deberá disponer del personal necesario para cumplir las obligaciones que asume en virtud del presente contrato de concesión, y deberá dar estricto cumplimiento a las exigencias sobre contratación, capacitación, seguros y equipamiento del personal, entre otras, que se establecen en el Apéndice N°8 del presente contrato de concesión."

Apéndice N°8 Del personal destinado a la prestación de los servicios

Apartado E. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

"El Concesionario deberá llevar a cabo planes de capacitación para su personal en aquellas materias que se relacionen directamente con el desarrollo de la actividad, según las reglas establecidas en un Instructivo de Capacitaciones que al efecto dictará el DTPM. Dichos planes deberán considerar una cantidad mínima de 24 horas anuales de capacitación para cada conductor o conductora y 12 horas anuales por personal de conducción contratado, que podrán destinarse a la capacitación de otros cargos o reinducción para el personal de conducción. Las capacitaciones deberán ser implementadas por organismos técnicos de capacitación que cumplan con la norma NCh2728-2015 o aquella que la reemplace en el futuro, o por el Concesionario, en cuyo caso deberá contar con la debida autorización del Ministerio, respondiendo a las indicaciones del Instructivo de Capacitaciones que al efecto dispondrá el DTPM."

"[...] Los planes de capacitación para los años siguientes deberán ser presentados al DTPM en el mes de diciembre que les anteceda. Deberán establecer, al menos, los cargos que serán capacitados, los contenidos de los cursos, los objetivos de aprendizaje, la metodología para el abordaje de los contenidos, la duración de los módulos de contenidos definidos y los mecanismos de evaluación de los aprendizajes. Para cada plan, el Ministerio, a través del Administrador de Contrato, podrá observar y /o solicitar modificaciones, incluyendo la incorporación de nuevos contenidos, que a su juicio corresponda introducir a fin de dar cumplimiento a los requerimientos del presente apéndice."

² 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 la licitación pública N° LPCUV 001/2023 y LP CUV 001/2025, o que se celebren en el futuro conforme al mismo modelo de operación, y a sus apéndices, apartados y subapartados.

"[...] Por otra parte, el personal de conducción de la empresa que provenga de cursos de formación profesional y que no haya tenido experiencia previa como personal de conducción de buses en sistemas de transporte público o privado, deberán acceder a planes de inducción/capacitación inicial de noventa (90) horas como mínimo, antes de realizar servicios comerciales de manera autónoma. Esta capacitación deberá realizarse de manera adicional a la planificación anual de capacitación presentada al DTPM y podrá ser realizada por personal propio del Concesionario. Dichas capacitaciones deberán responder a las indicaciones del Instructivo de Capacitaciones que al efecto dispondrá el DTPM."

4 PRESENTACIÓN DE LOS PLANES DE CAPACITACIÓN

4.1 Metodología de presentación de los planes de capacitación

Los planes de capacitación de las empresas operadoras deben ser diseñados acorde a los requerimientos operacionales y de mejora del servicio específico de cada Operador, además de acoger los lineamientos estratégicos que determine el DTPM.

Para permitir la comparabilidad entre los planes y facilitar su seguimiento, se requiere que sean presentados en el mismo formato, por lo que se instruye la siguiente metodología:

- a) **Planificación de la capacitación.** Los distintos cursos y actividades de capacitación deben atender un diagnóstico previo de las necesidades de cada empresa operadora, desarrollándose para dicho efecto objetivos y líneas estratégicas para su desarrollo. Esta planificación debe considerar todos los cursos que se impartirán y cargos a capacitar. Esta planificación podrá desarrollarse en conjunto con el DTPM.

Para la presentación del primer plan de capacitación podrán definirse las líneas estratégicas sin requerir del diagnóstico de necesidades de la empresa.

- b) **Líneas estratégicas.** Corresponde a temas o áreas prioritarias destinadas a fortalecer y alinear la organización, tales como convivencia vial, bienestar personal, calidad de servicio, evasión, fortalecimiento organizacional, mantención y cuidado de activos, etc.
- c) **Fichas de cursos de capacitación.** En función de las líneas estratégicas, se presentan diversos cursos, de carácter optativo u obligatorios, que deberán organizarse según la ficha adjunta, y con los siguientes contenidos mínimos:
- *Línea estratégica: Señala la línea estratégica en la cual se enmarca el curso.*
 - *Curso: Refiere al nombre del curso a ejecutar.*
 - *Público objetivo: Cargo o cargos a capacitar, señalando también el número de personas que participarán o porcentaje del total de personas según el total de personas que tenga dicho cargo.*
 - *Carácter del curso: Define si es obligatorio o voluntario y si será de aplicación única o si se repite en distintas instancias en el tiempo.*
 - *Objetivo general: Corresponde a la meta que persigue el curso de capacitación. Debe ser claro, preciso, factible y medible.*

- *Objetivos específicos: Son más concretos que el objetivo general y son coherentes con él, de forma que el cumplimiento de los objetivos específicos sea necesario para el cumplimiento del objetivo general. También son claros, precisos, factibles y medibles.*
- *Conocimientos esperados: Refiere a cuáles son los aprendizajes que se espera adquieran quienes serán capacitados y que serán evaluados al finalizar el curso.*
- *Contenidos: Materias temáticas, conocimientos, técnicas o habilidades que serán abordadas durante el curso.*
- *Duración: Número de horas que dura el curso.*
- *Metodología: Consiste en el método y modalidad de presentación de contenidos adecuado para lograr los conocimientos esperados. Por ejemplo, puede ser taller participativo, exposición por instructor, individual o 1 a 1, en el lugar de trabajo, e-learning, juegos de rol, estudio de caso, etc. Se deberán detallar las actividades para cada metodología.*
- *Metodología de evaluación: Especifica los mecanismos con los que se evaluará la adquisición de los conocimientos esperados. Deberá definir los instrumentos, momento de aplicación y las medidas a adoptar en función del resultado. Adicionalmente, se solicita incorporar instrumentos para evaluar la satisfacción de la persona capacitada con el curso realizado.*
- *Ente capacitador: Es la institución a cargo de dar la capacitación. Puede ser una OTEC, otra organización o personal de la empresa, en cuyo caso deberá contar con la debida autorización del Ministerio.*
- *Materiales: Son los bienes, tecnologías o procesos en los que se apoya el curso y que faciliten la presentación de los contenidos. Pueden ser PPTs, manuales, videos, entre otros.*

d) **Calendarización.** *Adicionalmente, se solicita la esquematización de actividades con fecha, horario y lugar, para que el DTPM o quien estime pertinente, pueda asistir.*

Lo anterior, debe presentarse de acuerdo con el formato adjunto en Anexo 1 "Ficha de cursos de capacitación".

4.2 Capacitación del período de transición

El primer Plan de capacitaciones se debe presentar, conforme a lo dispuesto en la cláusula 4.1.2 del contrato, es decir, dentro de los primeros diez (10) días hábiles siguientes a la entrada en vigencia del contrato, o en el plazo mayor que informe el MTT.

El primer Plan debe seguir íntegramente la metodología de presentación de los planes de capacitación establecida en el numeral 4.1. del presente documento. Sin perjuicio de lo anterior, para la Planificación de la capacitación no se requerirá del diagnóstico de necesidades de la empresa, no obstante, sí deberá considerar en sus objetivos la preparación previa del personal de conducción en los elementos críticos para el inicio de los servicios:

- *Conocimiento teórico y práctico de los recorridos y rutas de la Unidad de Servicios correspondiente.*

- *Formación en la operación y conducción de flota eléctrica de las distintas tipologías de buses.*
- *Protocolos de operación de la empresa para la carga de buses, asignación de recorridos, despacho y coordinación con Centro de Operación de Flota.*

4.3 Planes de capacitación para los años siguientes

De conformidad a lo dispuesto en el apartado E, del Apéndice N°8, los planes de capacitación para los años siguientes deberán ser presentados al DTPM en el mes de diciembre que les anteceda. DTPM podrá realizar observaciones, solicitando información complementaria u ordenando mejoras, las que deberán ser implementadas por el concesionario.

4.4 Contenidos programáticos obligatorios

El Concesionario deberá llevar a cabo planes de capacitación para su personal en aquellas materias que se relacionen directamente con el desarrollo de la actividad, según corresponda, incluyendo capacitaciones en temáticas de evasión del pago de la tarifa, seguridad vial e indicadores de calidad de atención a las personas usuarias.

Adicionalmente, para cada Plan, el Ministerio a través del Administrador de Contrato, podrá solicitar la incorporación de nuevos contenidos, que a su juicio corresponda introducir a fin de dar cumplimiento a los requerimientos del Apéndice 8.

5 RENDICIÓN DE LAS CAPACITACIONES EJECUTADAS

El Concesionario deberá entregar un reporte de ejecución de los planes de capacitación semestralmente. En primera instancia, con información actualizada hasta el 30 de junio, dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores al término del semestre. En segunda instancia, con información consolidada hasta el 31 de diciembre, dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores al término del año.

Este reporte deberá dar cuenta del cumplimiento de las exigencias de capacitación establecidas en los contratos de concesión, el presente instructivo y los oficios que establezcan contenidos o cursos obligatorios, incluyendo la ejecución del mínimo de horas de capacitación por personal de conducción, formato de presentación de los planes de capacitación y los cursos mínimos asociados al control de la evasión, entre otros.

Para ello, la información debe registrarse en formato Excel, en al menos dos hojas, a fin de facilitar los análisis de cumplimiento íntegro. La primera hoja deberá contener el detalle de los cursos ejecutados y la segunda deberá identificar la capacitación por persona.

Asimismo, el detalle de los cursos ejecutados deberá registrar al menos las siguientes columnas:

- *Nombre del curso*
- *Materia/Tema Impartido*
- *Relación con Electromovilidad (Si/No)*
- *Relación con equidad e inclusión (Si/No)*
- *Relación con Evasión (Si/No)*
- *Relación con Seguridad Vial (Si/No)*

- *Relación con Calidad de Atención (Si/No)*
- *Cargo/Perfil al cual se dirige el curso*
- *Número de personas capacitadas*
- *Horas totales por persona*
- *Total de horas de capacitación*
- *Documento de respaldo*

Sumado a ello, en relación con el detalle de la capacitación por persona, se deben considerar al menos las siguientes columnas:

- *Código trabajador/a: identificación interna de la persona capacitada*
- *Cargo*
- *Género*
- *Terminal: patio o terminal en el cual presta servicios, si corresponde*
- *Total de horas de capacitación de la persona*
- *Horas de capacitación en Evasión*
- *Horas de capacitación en Electromovilidad*
- *Horas de capacitación en Equidad e Inclusión*
- *Horas de capacitación en Seguridad Vial*
- *Horas de capacitación en Calidad de Atención*

Adicionalmente, DTPM podrá solicitar informes extraordinarios de avance de las capacitaciones, sea en fechas adicionales a las entregas semestrales o por contenidos estratégicos. Asimismo, podrá solicitar la entrega de medios de verificación de las capacitaciones ejecutadas, siendo responsabilidad del Concesionario contar con el resguardo de los comprobantes de ejecución de capacitaciones.

Con todo, DTPM podrá realizar una evaluación de los contenidos entregados, mediante entrevistas, pruebas y/o auditorías que le permitan verificar la efectividad de la capacitación entregada al personal del Concesionario. En caso de ser deficientes los resultados, podrá solicitar o instruir la realización de un programa complementario que permita cumplir con el objetivo inicialmente planteado en este instructivo.

Finalmente se hace presente que, los concesionarios deben realizar oportuna e íntegramente los planes de capacitación, y ante incumplimientos en la materia, se podrán aplicar las sanciones contempladas en el apartado B.1.6 del Apéndice N°7.

6 PROCESO DE MODIFICACIÓN DEL INSTRUCTIVO DE CAPACITACIONES

El Ministerio podrá, siempre que lo estime necesario, modificar el Instructivo de Capacitaciones. 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.

7 ANEXOS

7.1 Anexo 1. Ficha de cursos de capacitación

Nombre línea estratégica	
Nombre del curso	
Público objetivo	
Carácter	
Objetivo general	
Objetivos específicos	
Conocimientos esperados	
Contenidos	Duración (horas)
Metodología	
Metodología de evaluación	
Ente capacitador	
Materiales	

2. NOTIFÍQUESE el presente acto administrativo a los concesionarios del proceso de licitación pública N° LP CUV 001/2023 y LP CUV 001/2025, y a los otros interesados, mediante su publicación en el sitio web www.dtpm.cl.

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

Distribución:



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

1727701

E101285/2026