

**MODIFICA INSTRUCTIVO DE INDICADOR  
DE CALIDAD DE ATENCIÓN (ICA)  
APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN  
EXENTA N°5180, DE 2022, DEL MINISTERIO  
DE TRANSPORTES Y  
TELECOMUNICACIONES.**

---

**VISTOS:** Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N°1-19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953 y N° 279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda, relativos a la organización, obligaciones y atribuciones de la Subsecretaría de Transportes; el Decreto Ley N°557, de 1974, del Ministerio de Interior, que crea el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; la Ley N°18.059, que asigna al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones el carácter de organismo rector nacional de tránsito y le señala atribuciones; la Ley N°18.696, que modifica artículo 6° de la Ley N°18.502, autoriza importación de vehículos que señala y establece normas sobre transporte de pasajeros; la Ley N°20.378, que crea un subsidio nacional para el transporte público remunerado de pasajeros; el Instructivo Presidencial N°1, de 2003, que crea el Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la ciudad de Santiago, y sus posteriores modificaciones; la Resolución N°57, de 2019, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en conjunto con el Ministerio de Hacienda, que "Aprueba bases de licitación y sus anexos para la concesión del uso de las vías de las unidades de servicios N°s 1, 2, 3, 4, 5 y 6, para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses y autoriza llamado a licitación pública, N° LP CUV001/2019" y sus modificaciones; la Resolución N°43, de 2021, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que adjudica la licitación pública N° LP CUV 001/2019; las Resoluciones Exentas N°s 1144, 1145, 1146, 1147, 1148 y 1149, todas de 2022, conjuntas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, que aprobaron los contratos de concesión derivados de la licitación N° LP CUV 001/2019; la Resolución Exenta N° 5180 de 2022, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba instructivos de expedición válida, indicador de calidad de atención (ICA), manual para el tratamiento de los indicadores de cumplimiento ante situaciones exógenas a la operación e instructivo de zonas pagas y paradas, en el marco de los contratos de concesión de uso de vías derivados de la "Licitación Pública para la Concesión del Uso de las Vías de las Unidades de Servicios N°s 1, 2, 3, 4, 5 y 6, para la Prestación de Servicios Urbanos de Transporte Público Remunerado de Pasajeros mediante Buses" N° LP CUV 001/2019; las Resoluciones N°7 de 2019 y N°16 de 2020, de la Contraloría General de la República, que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón; y en la demás normativa que resulte aplicable.

**CONSIDERANDO:**

**1.** Que, las bases de licitación N° LP CUV N°001/2019 y los contratos de concesión derivados del respectivo proceso licitatorio establecen la facultad del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, 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, mediante Resolución Exenta N° 5180, de 2022, de este Ministerio, se aprobó, entre otros, el Instructivo de Indicador de Calidad de Atención (ICA), documento que establece la especificación de los criterios iniciales de evaluación y condiciones de cumplimientos para los atributos que componen el ICA.

**3.** Que, una vez dictada la Resolución Exenta N° 5180, de 2022, ya citada, se ha verificado la necesidad de complementar la tabla correspondiente al ICA en terminal considerando el atributo N°17, y sus respectivas condiciones, antecedentes que son esenciales para la correcta verificación de los criterios, según consta en el apartado E.5 del Apéndice N°6 de los contratos de concesión derivados del referido proceso licitatorio N° LP CUV 001/2019.

**4.** Que, es necesario tener en consideración que el párrafo 4 del apartado E. del Apéndice 6 de los contratos de concesión, establece que el instructivo en comento puede ser modificado durante la vigencia del contrato.

**5.** Que, en virtud de lo expuesto precedentemente, y en el ejercicio de la facultad citada en el considerando 1. de este acto administrativo, mediante la presente resolución se modificará el "Instructivo de Indicador de Calidad de Atención (ICA)", aprobado mediante la Resolución Exenta N° 5180, de 2022, de Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

**RESUELVO:**

**1. MODIFÍCASE** el punto 3.2. del "Instructivo de Indicador de Calidad de Atención (ICA)", aprobado mediante la Resolución Exenta N° 5180, de 2022, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, intercalando entre las tablas correspondiente al atributo 16 y 18, la siguiente:

“

A17	Nomenclatura	<i>El letrero posterior de información variable se encuentra en buen estado.</i>
	Condición #1	<i>El Letrero Posterior (Ruteros electrónicos) enciende, exhibe la información completa de número de servicio, y está presente según lo estipulado en el Manual de Normas Gráficas.</i>
	Condición #2	<i>Permite el cambio de servicio.</i>
	Condición#3	<i>Se encuentra limpio y seco al igual que su vidrio protector.</i>

”.



**2. NOTIFIQUESE** el presente acto administrativo a los concesionarios derivados del proceso de licitación pública N° LP CUV 001/2019, mediante oficio del Administrador de Contrato.

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

**Distribución:**

CRISTINA PAZ VALENZUELA - ANALISTA DE CONTRATOS - GESTION DE CONTRATOS

PAOLA MARIÓN NEGRETE - ABOGADO(A) - GERENCIA LEGAL LEGAL



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

**683260**

**E203642/2022**