



**ESTABLECE PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO  
BASE DE OPERACIÓN DE TORNQUETES EN  
BUSES DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO  
DE SANTIAGO.**

**RESOLUCIÓN EXENTA Nº 3250**

**SANTIAGO, 15 NOV 2017**

**VISTO:** El Decreto Ley Nº557, de 1974, del Ministerio del Interior; los Decretos con Fuerza de Ley Nº343, de 1953 y Nº279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda; las Leyes Nº 18.059, Nº 18.290, Nº18.696 y Nº19.880; el Decreto con Fuerza de Ley Nº1/19653, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo Nº 212, de 1992, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; el Decreto Nº 122, de 1991, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que fija los requisitos dimensionales y funcionales a vehículos que presten servicios de locomoción colectiva urbana que indica; las Resoluciones Nos. 246, 258 y 259, de 2011, y Nos. 1 y 2, de 2012, que aprobaron los Contratos de Concesión de Uso de Vías que indican, todas conjuntas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, sus modificaciones y Addenda; las Resoluciones Exentas Nos. 1218 y 1219, de 2015, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que establecieron 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 las Unidades de Negocio Nº 6 y Nº 7, y sus modificaciones; las Resoluciones Exentas Nos. 3256 y 3257, de 2016, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que renovaron las 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 las Unidades de Negocio Nº 6 y Nº 7; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y la demás normativa que regula la materia.

**CONSIDERANDO:**

**1.** Que, el Decreto con Fuerza de Ley Nº 1/19.653, citado en el Visto, en su artículo 3º expresa que el ejercicio de las funciones públicas debe orientarse a la promoción del bien común, atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente, fomentando el desarrollo del país a través del ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución y la ley.

En tal sentido, la regulación del sistema de transporte público del país, corresponde al ámbito de las competencias y funciones públicas entregadas por el legislador al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante Ministerio o MTT, para cumplir con el rol de órgano rector nacional del tránsito y que, en el marco de lo establecido en la Ley Nº 18.059, asigna a éste la obligación de proponer políticas en materia del tránsito público, reconociendo así las competencias ya entregadas en los Decretos con Fuerza de Ley Nº 279, de 1960, y Nº 343, de 1953, ambos del Ministerio de Hacienda, en orden a planificar los sistemas de transportes, dándoles una estructura racional y coordinada que permita satisfacer las necesidades de transporte del país, alcanzando esta planificación a todos los organismos y elementos complementarios del transporte.

**2.** Que, el Ministerio en ejercicio de sus atribuciones y en cumplimiento de su fin, entregó la operación del servicio de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses al interior de la provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, a siete (7) empresas privadas, quienes actualmente tienen el uso de las vías que se individualizan en sus respectivos contratos y condiciones específicas de operación, aprobados por

55 36586

Resoluciones Nos. 246, 258 y 259, de 2011, y Nos. 1 y 2, de 2012, y por las Resoluciones Exentas Nos. 1218 y 1219, de 2015, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, citadas en el visto.

**3.** Que tanto los contratos de concesión como las condiciones de operación vigentes establecen en su cláusula 3.2.26 y punto 5.2.10, respectivamente, que una de las obligaciones del concesionario o prestador de servicios es *"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."*. De acuerdo con ello, en el marco del Plan Integral Contra la Evasión impulsado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, durante el primer semestre del año 2017, la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, ha monitoreado e impulsado en colaboración con los operadores del sistema Transantiago, el incremento en la red de torniquetes modelo "mariposa" en los buses que operan en el Sistema.

**4.** Que, el incremento gradual en la cantidad de estos dispositivos, ha permitido por parte de los concesionarios y prestadores de servicios, la adopción de diversas medidas para asegurar una adecuada operación, siendo necesario impartir algunas directrices que tiendan a uniformar las acciones a ejecutar y que permitan replicar a nivel de Sistema las mejores prácticas aplicadas, de modo tal de resguardar el acceso a los servicios de transporte público que provee el Sistema a los distintos usuarios del mismo, de manera expedita y segura.

**5.** Que, según lo señalado, resulta necesario fijar y establecer las pautas y procedimientos que los concesionarios y prestadores de servicios procurarán adoptar para que su personal de conducción ejecute las acciones que permitan lograr un acceso adecuado de los usuarios a los buses equipados con este tipo de dispositivos, en los lugares habilitados para ello, esto es, en las paradas asignadas para la detención de los buses de transporte público Transantiago.

#### **RESUELVO:**

**1º ESTABLÉCESE** el siguiente **Protocolo o Procedimiento base para la Operación de Torniquetes en Buses Transantiago**, al cual deberán ajustarse los concesionarios y prestadores o servicios en la operación de los buses:

#### **1. PAUTAS DE ACCESO**

##### **1.1 Acceso general**

Por regla general, todos los usuarios del transporte público de Transantiago, en la modalidad de bus, acceden al bus por la primera puerta, validan con su tarjeta bip!, e ingresan al interior del bus haciendo girar el torniquete. Del mismo modo lo deben hacer los estudiantes de quinto a octavo básico, cuya Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE) está libre de pago y se encuentra activada como tarjeta bip!. El torniquete no girará si previamente no hay una validación con la tarjeta bip!.

Sin embargo, en ciertos casos deberá adoptarse un procedimiento de acceso diferenciado, de manera de entregar alternativas que faciliten el ingreso a los buses en forma segura, cómoda y expedita, según se indica en los apartados siguientes.

##### **1.2 Acceso diferenciado.**

###### **1.2.1 Personas con tarifa liberada.**

De acuerdo con lo establecido en la legislación vigente<sup>1</sup>, los estudiantes hasta cuarto año básico y el personal uniformado de Carabineros están eximidos del pago de tarifa de locomoción colectiva.

**a. Estudiantes de cuarto año de enseñanza básica e inferiores.**

Aquellos estudiantes, y el adulto acompañante, en su caso, podrán acceder al bus por la segunda puerta. En tal caso, una vez que hayan abordado el bus el adulto acompañante, deberá realizar la validación con su tarjeta *bip!*, y girar el torniquete.

**b. Personal uniformado de Carabineros de Chile**

El acceso al bus se realizará por la segunda puerta previo aviso al conductor del bus, quien le permitirá el acceso. Si el personal de Carabineros está uniformado, le será permitido inmediatamente el acceso por la segunda puerta. En caso que vista de civil, deberá presentar previamente al conductor su TIPCAR (Tarjeta de Identificación Personal de Carabineros).

**1.2.2 Personas con discapacidad y/o movilidad reducida.**

Se entenderá por usuarios con discapacidad y/o movilidad reducida a aquellas personas indicadas en el artículo 1, inciso 13 del Decreto 122 de 1991: *"Aquellas personas que tengan dificultades para acceder o utilizar el transporte público, como, por ejemplo, las personas con discapacidad (incluidas las personas con deficiencias sensoriales y psíquicas y los usuarios de silla de ruedas), las personas con discapacidades en las extremidades, las personas de baja estatura, las personas que lleven equipaje pesado, las personas de edad, las mujeres embarazadas, las personas con carritos de la compra y las personas con niños (incluidos niños sentados en cochecitos)."*

En relación a lo anterior, a continuación, se especifica el tipo de usuario que requerirá, por parte del conductor, atención con especial resguardo en su acceso al bus:

- Personas con discapacidad.
- Adultos mayores.
- Mujeres embarazadas.
- Personas con movilidad reducida temporal (Ej: con yeso, con botas o aparatos inmovilizadores de extremidades, con muletas)
- Personas que lleven equipaje pesado o de gran tamaño (Ej: con carrito de compras o maletas)
- Personas obesas o personas cuyas características físicas le impidan cruzar por el torniquete.
- Personas con infantes en brazos, en portabebés o en coche.

Estos usuarios, y el acompañante que lo asista, podrán acceder al bus por la segunda puerta, debiendo realizar la validación del viaje con su tarjeta *bip!*, una vez que hayan abordado el bus. Adicionalmente, si resulta necesario, podrán recibir la colaboración de algún otro usuario del sistema de transporte para que asista su ingreso, validación y giro del torniquete, en el interior del bus.

## **2. OPERACIÓN EN ZONAS PAGAS**

Las Zonas Pagas son paraderos confinados de forma temporal o permanente, en donde el pago del transporte se hace previo a la subida al bus, es decir, los usuarios hacen su validación al ingresar a la Zona Paga y no realizan su validación en el bus. Los monitores de Zonas Pagas, asistirán e informarán el modo de acceso a los buses con torniquetes.

Cuando un bus equipado con torniquete se detenga para tomar y/o dejar usuarios en un paradero que es Zona Paga, el conductor abrirá todas las puertas del bus, salvo la

---

<sup>1</sup> Decreto N°45 de 1989, N°2, exime de pago a estudiantes de enseñanza básica en la locomoción colectiva. Por otra parte, el Decreto N°20 de 1982 establece que el Pase (escolar) es exigible a estudiantes desde quinto año de enseñanza básica. Finalmente, la Ley N° 18.290, artículo 193, establece que el personal uniformado de Carabineros tiene libre acceso y transporte en los vehículos de locomoción colectiva.

primera. Los usuarios deberán esperar a que bajen los pasajeros del interior del bus y luego subir por cualquiera de las puertas abiertas.

Los usuarios eximidos de pago accederán a la Zona Paga de la siguiente forma:

- a) **Para el personal uniformado de Carabineros:** si el personal de Carabineros está uniformado, le será permitido el acceso a la Zona Paga. En caso que vista de civil, deberá presentar al encargado de la Zona Paga su TIPCAR (Tarjeta de Identificación Personal de Carabineros) y acceder a ella.
- b) **En el caso de los estudiantes de cuarto año de enseñanza básica e inferiores** podrán tener acceso a la Zona Paga libremente. Si están acompañados, el adulto deberá validar con su tarjeta bip!.

### 3. CONTINGENCIAS O EMERGENCIAS

En el caso de aquellos buses en que ocurra alguna falla técnica relacionada con el torniquete, el conductor deberá dar aviso al Centro de Operación de Flota (COF) y adoptar el siguiente procedimiento:

- En caso de bloqueo del torniquete (este deja de girar), deberá continuar con la operación hasta concluir la expedición, permitiendo el ingreso de pasajeros por la segunda puerta, previa validación en el caso de que las condiciones de la operación lo permitan.
- En caso de emergencia, cuando sea necesario evacuar el bus por razones de seguridad, el torniquete será desbloqueado permitiendo también la salida de los usuarios por la primera puerta. En estos casos todas las puertas serán abiertas, y de ser necesario, inclusive las salidas de emergencias.

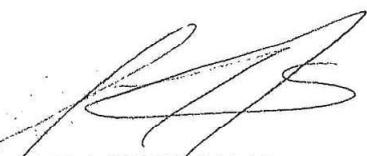
### 4. TABLA RESUMEN FACILIDADES DE ACCESO

USUARIOS		ACCESO	
<b>Personas con tarifa liberada</b>	Estudiantes de cuarto año de enseñanza básica e inferiores*.		
<b>Personas con alguna condición de movilidad reducida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas con discapacidad.</li> <li>• Personas con problemas de movilidad temporal (Ej: con yeso, con botas o aparatos inmovilizadores de extremidades, con muletas).</li> <li>• Adultos mayores.</li> <li>• Mujeres embarazadas.</li> <li>• Personas que lleven equipaje pesado o de gran tamaño (Ej: con carrito de compras o maletas)</li> <li>• Personas obesas o personas cuyas características físicas le impidan cruzar por el torniquete.</li> <li>• Personas con infantes en brazos, en portabebés o en coche.</li> </ul>	<p>Podrán acceder al bus por la segunda puerta. Si es necesario podrán solicitar la colaboración de otro usuario para que asista su ingreso, validación del viaje con su tarjeta <i>bip!</i> y <i>giro del torniquete</i> en el interior del bus. *(excepto estudiantes hasta cuarto año básico inclusive, que tienen tarifa liberada).</p>	<p>Si está acompañado, el acompañante deberá asistir en el ingreso, debiendo realizar su validación y giro de torniquete, una vez que hayan abordado el bus.</p>
<b>Personal uniformado de Carabineros de Chile</b>	El acceso al bus se realizará por la segunda puerta previo aviso al conductor del bus por la primera puerta, y en el caso de estar de civil deberá exhibir previamente la TIPCAR (Tarjeta de Identificación Personal de Carabineros).		

**2° Los Concesionarios y prestadores de servicios** del Sistema de Transporte Público de Santiago deberán adoptar las medidas tendientes a implementar y difundir internamente un Protocolo o Procedimiento propio para la Operación de Torniquetes en Buses, particularmente en lo relativo a capacitar a los conductores sobre la adecuada operación de los dispositivos, el cual deberá, al menos, comprender las acciones y contenidos señalados en el resuelvo precedente.

**3° NOTIFÍQUESE** la presente Resolución Exenta a las empresas concesionarias y prestadoras de servicios del Sistema de Transporte Público de Santiago.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

  
**PAOLA TAPIA SALAS**  
**Ministra de Transportes y Telecomunicaciones**

  
  
APP/SVT/GCM/SSO/GMS/CAA/DRP/AAS

Distribución

- Interesados
- Secretaría Ejecutiva del DTPM
- Fiscalía DTPM
- Gerencia de Regulación y Finanzas DTPM
- Oficina de Partes