



**APRUEBA MANUAL PARA EL
TRATAMIENTO DE LOS INDICADORES
DE CUMPLIMIENTO ANTE SITUACIONES
EXÓGENAS A LA OPERACIÓN EN ZONAS
REGULADAS**

SANTIAGO, 12 MAY 2017

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 1199

VISTO: Lo dispuesto en el Decreto Ley Nº 557, de 1974; el D.F.L. Nº 279, de 1960 y el D.F.L. Nº 343, de 1953, ambos del Ministerio de Hacienda; la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Nº 18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el D.F.L. Nº 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la Ley Nº 20.378 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; la Resolución Exenta Nº 130, de 2014 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y demás normativa aplicable.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones ha orientado sus esfuerzos a la creación de un marco institucional estable, que será complementado con el uso de tecnologías que perfeccionan el sistema, y permiten una mayor fiscalización de los servicios de transporte público remunerado de pasajeros.

2. Que, entre las herramientas específicas que el ordenamiento jurídico contempla, y que permiten que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones pueda alcanzar la meta de ordenar y regular los servicios de transporte público remunerados de pasajeros, se encuentran las concesiones de uso de vías otorgada en virtud de la Ley Nº 18.696, los perímetros de exclusión y las condiciones de operación, los que obligan por un plazo determinado al cumplimiento de ciertas condiciones de operación y de utilización de vías, y otras exigencias, restricciones, diferenciaciones o regulaciones específicas, tales como tarifas, estructuras tarifarias, programación vial, regularidad, frecuencia, antigüedad, requerimientos tecnológicos o administrativos, entre otras.

3. Que, por lo anterior, en cada marco regulatorio indicado en el considerando precedentes, se han definido indicadores de cumplimiento los cuales tienen por objeto medir la observancia por parte de los operadores de la oferta de transporte comprometida bajo condiciones normales de operación, entendiendo que estas condiciones incluyen las variaciones como por ejemplo cambios de trazado por eventos de connotación pública o condiciones climáticas, que

SS 13241

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.

4. Que, 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 importantes, situaciones climáticas muy inusuales, accidentes que provocan elevada congestión, entre otros. Cuando estos eventos excepcionales ocurren, los indicadores de cumplimiento se ven afectados de manera negativa, sin reflejar apropiadamente la disposición y esfuerzo del operador de transporte por proveer el servicio acordado.

5. Que, para abordar este aspecto, la División de Transporte Público Regional de la Subsecretaría de Transportes, desarrolló un procedimiento que identifica tales eventos y los requisitos para excluir el periodo afectado del cálculo de los indicadores de cumplimiento, con el fin de reducir el efecto de dichos eventos en sus resultados.

6. Que de acuerdo a lo señalado en la Ley 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, por lo que es menester aprobar a través de esta Resolución Exenta el presente Manual que regula el tratamiento de eventos exógenos a la operación de los servicios de transporte en zonas reguladas.

RESUELVO:

1. APRUÉBESE Manual Para El Tratamiento de los Indicadores de Cumplimiento ante Situaciones Exógenas a la Operación que se exponen a continuación:

**Manual para el Tratamiento de los Indicadores de Cumplimiento
ante Situaciones Exógenas a la Operación en Zonas Reguladas**

Abril de 2017

Contenido

1	ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES	5
2	PRESENTACIÓN Y ALCANCES	7
3	INTRODUCCIÓN Y ENFOQUE GENERAL	8
3.1	ANTECEDENTES CONTRACTUALES	8
3.2	ESTRATEGIA GENERAL	9
3.3	PLAZO DE VALIDEZ DE ESTE MANUAL	10
4	IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS Y MEDIDAS CORRECTIVAS	11
4.1	IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE EVENTOS TECNOLÓGICOS	11
4.1.1	EVENTOS TECNOLÓGICOS LOCALES	11
4.1.2	EVENTOS TECNOLÓGICOS MAYORES	11
4.2	IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE EVENTOS OPERACIONALES	12
4.2.1	EVENTOS OPERACIONALES SIMPLES	12
4.2.2	EVENTOS OPERACIONALES COMPLEJOS DE LARGA DURACIÓN	12
4.2.3	EVENTOS OPERACIONALES COMPLEJOS DE CORTA DURACIÓN	13
4.2.4	TIPOS DE EVENTOS OPERACIONALES	14
5	MEDIDAS CORRECTIVAS	16
5.1	MODIFICACIÓN TRANSITORIA	16
5.2	REVISIÓN DE DESCUENTOS	16
6	REGISTRO MATERIAL DE EVENTOS	17
6.1	REGISTRO DE EVENTOS	17
6.2	PARTICIPACIÓN ACTIVA DEL OPERADOR DE TRANSPORTE EN LA IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS OPERACIONALES	17
7	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	20
7.1	OPORTUNIDAD DE CÁLCULO	20
7.2	INFORMACIÓN A PUBLICAR	21
8	ANEXOS	21
8.1	ANEXO 1: FUENTES DE INFORMACIÓN RELEVANTES Y CONFIABLES PARA IDENTIFICAR EVENTOS	21

1 ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES

AVL: Es el acrónimo de Automatic Vehicle Location, en español: Localización Automática de Vehículos. Corresponde al conjunto de equipos (hardware) y programas (software) que permiten conocer de manera de remota y en tiempo real la ubicación geográfica de vehículos, usando para ello tecnologías de posicionamiento como GPS (Global de Positioning System), DR (Dead Reckoning), Navegación Inercial, RFID (Radio Frequency Identification), entre otras, y también tecnologías de transmisión inalámbricas de datos como comunicación satelital, celular, por radio o de otro tipo.

Contrato de adscripción al servicio y otorgamiento de subsidio o Contrato: Contrato para la Prestación de Servicios de Transporte Público de Pasajeros que operen en el marco de una concesión de uso de vías otorgada en virtud de la Ley N° 18.696 o perímetro de exclusión o condiciones de operación reguladas, en la cual se establecen los términos y condiciones de otorgamiento del subsidio en conformidad a la Ley N° 20.378, y sus respectivos reglamentos suscrita entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y las empresas operadoras del Sistema.

Desvío: Traslado total o parcial del trazado de un servicio respecto lo descrito en su Programa Operacional.

Desvío programado: Un desvío que ha sido informado al Operador de Transporte con antelación a su entrada en vigencia.

Desvío no programado: Un desvío que no cumple con las condiciones indicadas en la definición anterior.

DTPR: División de Transporte Público Regional

EZR: Encargado Zona Regulada

Eventos GPS: Datos recolectados directamente de los buses mientras operan, vía sistema AVL en tiempo real, que luego son entregados al Ministerio a través de una plataforma informática fuera de línea o en línea, conforme lo indique el Ministerio.

Evento Operacional: Situaciones en la calle fuera del control del Operador de Transporte, que afectan notoriamente el desempeño de los buses, y que van más allá de los riesgos y condiciones inherentes del negocio.

Evento Tecnológico: Situaciones que generan una entrega de información incompleta de los sistemas provistos o administrados por el Operador Tecnológico, o manejados por la DTPR o por la Subsecretaría, específicamente los que tienen que ver con la recopilación de la información de posicionamiento de buses.

Expedición: es el viaje de un bus o taxi bus desde el inicio de un trazado hasta el final del mismo, en sentido de ida o de regreso. Una expedición tiene un único sentido.

Factor de Pago: Ponderador obtenido a partir de los indicadores de cumplimiento que permite calcular el monto a pagar mensualmente del subsidio, según lo especificado en la Resolución que establece la Zona Regulada.

Indicadores de Cumplimiento: Indicadores de medición del grado de cumplimiento del Programa de Operación para todos los servicios y sentidos durante cada mes de operación. Los indicadores serán de cumplimiento de frecuencia, de regularidad y de

puntualidad en los horarios de pasada, conforme lo establezca la Resolución que define la Zona Regulada.

ICF desagregado: Indicador de cumplimiento de Frecuencia definido en la Resolución que establece la Zona Regulada, en base a las frecuencias definidas en el Programa de operación vigente, según su servicio, sentido, estacionalidad, tipo de día y período.

IR desagregado: Indicador de cumplimiento de Regularidad definido en la Resolución que establece la Zona Regulada, el cual compara los intervalos de pasada observados entre vehículos con los exigidos en el Programa de Operación vigente, para todos los servicios y sentidos, períodos y días.

IP desagregado: Indicador de Puntualidad definido en la Zona Regulada, para un listado de pasadas programadas, para todos los servicios, sentidos, tipos de día, períodos y puntos de control definidos por la Secretaría Regional a través de resolución.

ICF_M: Indicador mensual de Cumplimiento de la Frecuencia establecido en la Zona Regulada.

IR_M: Indicador mensual de Cumplimiento de la Regularidad establecido en la Zona Regulada.

IP_M: Indicador mensual de Puntualidad establecido en la Zona Regulada.

Indicadores de abandono e interrupción del servicio: Indicadores mencionados en Resolución que establece la Zona Regulada, que indican la existencia de un incumplimiento contractual que podrá dar origen a sanciones.

Ministerio: Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones

Operador de Transporte: Persona responsable para todos los efectos de prestar uno o varios servicios de transporte público dentro de la zona regulada.

Operador Tecnológico: Entidad contratada por el Operador de Transporte para proveer el servicio de localización automática de vehículos.

Pasada Programada: Es el tiempo de pasada programado k como la hora de pasada exigida para cada punto de control C , servicio s , sentido i y día d como $TPP_{dk}^{si}(C)$. Estos tiempos estarán expresados en horas minutos segundos (hh:mm:ss) y darán paso a una lista de Pasadas Programadas exigidas, definidas por la Secretaría Regional.

Plataforma Informática: Sitio web de la Subsecretaría donde los Operadores Tecnológicos deben hacer entrega de los archivos de seguimiento, expediciones, frecuencia, regularidad y puntualidad, de cada unidad de negocio, especificados en la Resolución de Acreditación. Actualmente se utiliza la plataforma STAR.

PPU (Placa Patente Única): Es una combinación de caracteres alfanuméricos que identifica e individualiza el vehículo respecto de otros, combinación asignada por el Registro Civil e Identificación.

Programa de Operación: conjunto de parámetros que definen un plan operacional específico para un servicio de transporte público, que incluye frecuencias, trazados, recorridos, entre otros.

Puntos de Control: El conjunto de localizaciones geográficas, definidas por resolución de cada Secretaría Regional Ministerial, previo informe favorable de la División de

Transporte Público Regional, que se encuentran sobre el trazado de cada servicio y sentido.

Resolución de Acreditación: Acto Administrativo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que establece los estándares técnicos, de operación y de acreditación de los sistemas tecnológicos de localización automática de vehículos (AVL) y establece las condiciones de entrega de datos e información contenida o proveniente de dichos sistemas.

Secretaría Regional: Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones correspondiente a la región donde se ubica la zona regulada.

Sistema de registro de eventos: Plataforma proporcionada y mantenida por la Subsecretaría de Transportes, destinada a la recepción y recopilación de eventos.

Subsecretaría: Subsecretaría de Transporte

Unidad de Negocio: Conjunto de servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros prestados por un Operador de Transporte conforme un Contrato.

Validez de una expedición: Criterio definido en la Resolución de Acreditación por el cual se determina si un bus cumplió el trazado de un determinado servicio-sentido, en base a su paso por el punto de control inicial, el final y al menos el 80% de los puntos de control intermedios, junto con condiciones de abandono y detención en el trazado, así como vigencia de las PPU en el Registro Nacional de Transporte Público.

Zona Regulada: Área geográfica en la que se exige, a todos los servicios de transporte público que operen en el marco de una concesión de uso de vías otorgada en virtud de la Ley N° 18.696 o perímetro de exclusión o condiciones de operación y por un plazo determinado, el cumplimiento de ciertas condiciones de operación y de utilización de vías, y otras exigencias, restricciones, diferenciaciones o regulaciones específicas, tales como tarifas, estructuras tarifarias, programación vial, regularidad, frecuencia, antigüedad, requerimientos tecnológicos o administrativos, entre otras.

2 PRESENTACIÓN Y ALCANCES

Este documento describe cómo incorporar situaciones que están fuera del control del Operador de Transporte, y cuyo impacto se considera excede al riesgo técnico inherente y normal de la operación, en el cálculo de los indicadores de cumplimiento operacional establecidos mediante la Resolución que define la zona regulada en el marco de una concesión de uso de vías otorgada en virtud de la Ley N° 18.696 o perímetro de exclusión o condiciones de operación.

Los tratamientos definidos en este manual se aplican a las condiciones de operación que afectan a los tres indicadores de cumplimiento operacional que impactan en el cálculo del Factor de Pago del Subsidio Mensual: ICF_M, IR_M e IP_M, así como las sanciones relacionadas con el cumplimiento de los indicadores de abandono e interrupción de servicio.

Están fuera del alcance de este Manual:

- **Sucesos sistemáticos:** Dado que este Manual aborda sucesos "de naturaleza excepcional", como se indica en la resolución que establece la Zona Regulada,

quedan fuera de su alcance todas las situaciones que sean recurrentes o habituales. Por ejemplo, las perturbaciones a la operación provocadas por ferias que normalmente se instalan en lugares donde no tienen autorización.

3 INTRODUCCIÓN Y ENFOQUE GENERAL

3.1 ANTECEDENTES CONTRACTUALES

La Resolución que establece la Zona Regulada, bajo el Subtítulo “Revisión de los Descuentos”, señala que, los indicadores de cumplimiento considerados en la presente resolución (ICF, IR e IP), 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 importantes, situaciones climáticas muy inusuales, accidentes que provocan elevada congestión, entre otros. Cuando estos eventos excepcionales ocurren, los indicadores de cumplimiento 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 División de Transporte Público Regional de la Subsecretaría de Transportes, desarrolló el procedimiento que por este acto se aprueba, el que (i) identifica tales eventos y (ii) define los requisitos para excluir el periodo afectado del cálculo de los indicadores de cumplimiento, con el fin de reducir el efecto de dichos eventos en sus resultados.

Para la elaboración de este procedimiento se tuvieron presente las siguientes consideraciones:

i) El impacto de los eventos que ocurren en la calle no liberará por completo la aplicación de los indicadores de cumplimiento. 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 en excluir periodos específicos que se vean afectados por eventos exógenos y no necesariamente los siguientes a éste, en cuyo caso el operador deberá realizar las acciones necesarias para cumplir con el Programa de Operación.

ii) Bajo ninguna circunstancia se podrá empeorar un indicador de cumplimiento respecto a su cálculo normal sin considerar la ocurrencia de eventos.

iii) En ningún momento se considerará dentro este tipo de eventos los fenómenos que, aun 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.

iv) Para acreditar la existencia de cada uno de los eventos extraordinarios de un muy alto impacto y/o extensión, que se regulan en el presente numeral, el Secretario Regional respectivo deberá dictar una Resolución fundada que identifique, al menos, el evento extraordinario, su impacto en la operación de transporte, extensión y los antecedentes que acreditaron su existencia. El Secretario Regional no podrá excluir más de 24 periodos continuos para el mismo evento. En caso de que su extensión sea superior, deberá ajustar el Programa de Operación conforme lo dispone el punto 3.2 de esta Resolución.

3.2 ESTRATEGIA GENERAL

Se reconocen dos tipos de problemas que el Operador de Transporte puede experimentar, afectando sus indicadores de cumplimiento, de abandono o interrupción del servicio, 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:

- **Eventos tecnológicos:** Situaciones que generan una entrega de información incompleta de los sistemas provistos o administrados por el Operador Tecnológico, o manejados por la DTPR o por la Subsecretaría, específicamente los que tienen que ver con la recopilación de la información de posicionamiento de buses en que elementos tecnológicos se comportan de manera que no es la esperada, y que repercute en la medición de los indicadores de cumplimiento.
- **Eventos operacionales:** Situaciones en la calle fuera del control del Operador de Transporte, que afectan notoriamente el desempeño de los buses, y que van más allá de los riesgos y condiciones inherentes del negocio. Imprevisible en esencia y no recurrente, que repercute en la medición de los indicadores de cumplimiento

Los eventos tecnológicos se dividen en dos tipos:

- **Eventos Tecnológicos Locales:** Cubre todos los problemas menores de recopilación de datos vía tecnología, y que se traducen en que algunas de las expediciones de buses no queden apropiadamente registradas (por ejemplo, malfuncionamiento de un equipo GPS). Este tipo de evento es responsabilidad del Operador Tecnológico por lo que **no se contempla una medida correctiva.**
- **Eventos Tecnológicos Mayores:** Eventos que involucran pérdidas de grandes volúmenes de datos, por mantenciones programadas del proveedor de la Red de Telefonía Móvil GPRS/GSM o indisponibilidad de la Plataforma Informática del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Por su parte para los eventos operacionales se reconocen tres tipos:

- Eventos operacionales simples: Corresponden a eventos que no afectan de manera significativa la operación de un servicio o del sistema de transporte pues tiene un efecto local y acotado, cubre el efecto de la gran mayoría de las situaciones que pueden vivirse en la calle, desde congestión puntual provocada por un accidente, por ejemplo, hasta ciertas manifestaciones sociales menores que alteran el fluir del tráfico en un área determinada. Este tipo de eventos ya tiene incorporada una medida correctiva dentro de la metodología de cálculo de indicadores, pues se contempla holguras en la formulación de los indicadores:
 - El criterio de validez de una expedición sólo requiere que la expedición pase por un 80% de los puntos de control de seguimiento.
 - Los indicadores de frecuencia y regularidad tiene un ajuste que consideran que alcanzan valor igual a uno cuando se están obteniendo valores inferiores a uno.

- Eventos operacionales complejos de larga duración: Ante eventos de extraordinaria o especial ocurrencia (como por ejemplo, una rotura de una matriz de agua que obligue a cerrar durante un tiempo una calles u otros), que se produzcan por causas excepcionales, extraordinarias o coyunturales, y que afecten la movilidad de los usuarios del servicio de transporte, el Ministerio indicará a los Operadores de Transporte ajustes transitorios a los programas de operación, los que podrán incluir modificaciones a las frecuencias exigidas, desvíos programados y/o modificación de puntos de control. En este caso la medida correctiva será la aplicación de una modificación transitoria formalizada antes de concluidos dichos eventos.

- Eventos operacionales complejos de corta duración: Situaciones excepcionales que tienen un impacto elevado en un servicio o en el sistema de transporte (como por ejemplo, una protesta no autorizada que bloquea una vía estructurante de la ciudad), de una duración tal que no permitan transmitir al Operador de Transporte de forma anticipada un cambio al Programa de Operación vigente. Tienen en común que desembocan en desvíos *no programados* para uno o varios servicios. La medida correctiva es la revisión de descuentos conforme lo dispone el punto 5.2 del presente Manual.

3.3 PLAZO DE VALIDEZ DE ESTE MANUAL

El presente manual entrará en vigencia desde la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que lo aprueba y podrá ser revisado cuando se estime necesario introducir ajustes o mejoras.

4 IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Este capítulo describe cómo y cuándo se establece la ocurrencia de un evento que impacta en la operación. Además, se indica qué información debe registrar el EZR de la DTPR para cada evento.

4.1 IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE EVENTOS TECNOLÓGICOS

4.1.1 Eventos Tecnológicos Locales

Como se ha dicho, se reconoce que todo sistema tecnológico inherentemente presenta alguna tasa de eventos dentro de su operación normal, lo que incluye contingencias tales como malfuncionamiento de GPS, del computador a bordo, etc.

Los impactos de ello en la determinación del cumplimiento se recogen siempre en el mecanismo para interpolar puntos de control y en la holgura del criterio de validez de una expedición, y por ende no es necesario identificar contingencias individuales. Lo anterior, dado que las fórmulas de interpolación de las pasadas por punto de control consideran siempre los dos eventos GPS más cercanos al punto de control, este tipo de evento no tendrán mayores efectos en los resultados. Si el problema persistiera por más de 5 minutos, no se podrá interpolar el punto de control, pero la holgura de la exigencia de pasar sólo por el 80% de los puntos de control considera este tipo de eventos.

Información registrada para cada evento: No aplica.

Medida Correctiva: No aplica.

4.1.2 Eventos Tecnológicos Mayores

Se considera que ha habido un evento tecnológico mayor cuando la Secretaría Regional en su función propia de control así lo determina, en base a la información con que cuenta. En general, dicha información disponible provendrá de las siguientes fuentes:

- Declaración del operador tecnológico de servicios de conexión GPRS/GSM en que conste la ocurrencia del evento.
- La realización por parte de la Subsecretaría de procedimientos que involucre no obtención de grandes volúmenes de datos en sus sistemas informáticos.
- Detección, por parte de la DTPR, de anomalías en los propios sistemas de manejo de datos, por ejemplo, plataforma informática o disponibilidad de base de datos.

Información registrada para cada evento: Cualquiera sea el origen del evento, se dejará constancia por parte del EZR de la fecha, hora de inicio y hora de término en que el evento ocurrió, así como también la zona regulada, las unidades de negocio afectadas y la naturaleza del evento. Esta constancia debe quedar registrada a más tardar 5 días hábiles después de ocurrido el evento y antes del plazo de cierre de la entrega de la información en la plataforma informática.

Medida Correctiva: Resolución Exenta de la Secretaría Regional que autorice una revisión de descuentos, indicando la medida adoptada conforme el punto 5.2 del presente Manual o ampliación del plazo límite de ingreso a la plataforma informática.

4.2 IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE EVENTOS OPERACIONALES

El presente Manual contiene un listado de tipos de eventos operacionales complejos de larga duración (ver Tabla N° 1) y de corta duración (ver Tabla N° 2), cuya ocurrencia se determina mediante antecedentes recopilados o detectados por el EZR por medios propios o a partir de otras fuentes expresa y previamente designadas como relevantes y confiables, identificando los servicios-sentido afectados directamente. La lista de fuentes relevantes y confiables se entrega en Anexo N° 1. También existen otros tipos de eventos que deben ser abordados conforme a sus características, esto es, porque se requiera un ajuste en alguna de las condiciones de operación o que tengan un efecto importante sobre la operación de los buses, que derive en la consideración de un evento operacional. Es importante recalcar que este proceder, basado en fuentes independientes, permite evitar arbitrariedad en la decisión de determinar si alguno de estos eventos ocurrió. Por otra parte, la sola ocurrencia de un evento no determina inmediatamente que él haya tenido impacto en la operación, por lo cual en la sección 4.2.4 de este Manual, se explicita cuándo un evento ocurrido (es decir, que es reportado por una fuente confiable) ostenta dicha condición.

Los Operadores de Transporte podrán aportar antecedentes para la identificación de eventos, a través del mecanismo indicado en la sección 6.2, sin embargo, conforme a lo indicado en el párrafo anterior, la mera aseveración por parte de un Operador de Transporte que un evento ocurrió y que lo informó al EZR, no es suficiente para certificar su existencia. La prueba debe estar basada en una fuente independiente del Operador (véase Anexo N°1 para las fuentes relevantes y confiables).

4.2.1 Eventos Operacionales Simples

Dado que este tipo de eventos ya tiene incorporada una medida correctiva dentro de la aplicación del cálculo de los indicadores, no es necesario identificarlos en forma particular ni registrarlos.

Información registrada para cada evento: No aplica.

Medida Correctiva: No aplica.

4.2.2 Eventos Operacionales Complejos de Larga Duración

Corresponden a los eventos descritos en la Tabla N° 1, que responde ya sea a causas sobrevinientes o a situaciones de emergencia, para los cuales es posible entregar al Operador de Transporte en forma anticipada una modificación al programa de operación que permita ajustar el servicio a dichos eventos.

4.2.2.1 Por causa sobreviniente

Cuando el servicio de transporte lo requiera en razón de eventos de extraordinaria o especial ocurrencia, que se produzcan por causas excepcionales, extraordinarias o

coyunturales y que afecten la movilidad de los usuarios del servicio de transporte, se podrá ajustar el programa de operación, de acuerdo a los mecanismos que contemple la Resolución que establece la Zona Regulada. Esta deberá estar fundamentada en la existencia de un tipo de evento de los mencionados en la Tabla N° 1 y respaldado por los medios de verificación de las fuentes válidas mencionadas en el Anexo N° 1.

4.2.2.2 Por Situaciones de Emergencia

Por su naturaleza muy extraordinaria, se considerará que un evento de este tipo ha ocurrido en caso que la medida se encuentre amparada en un Decreto del Ministerio del Interior y Seguridad Pública que determine la existencia de un Estados de Excepción; de emergencia y/o desastre a nivel comunal, provincial o regional, y mientras perdure la misma y su mitigación.

En ambos casos aplica lo siguiente:

Información registrada para cada evento: En estos casos se requiere conocer el tipo de evento (según Tabla N° 1), la fecha, las horas de inicio y fin del desvío, el servicio-sentido y sus puntos de control afectados, así como los medios de verificación que lo respaldan.

Medida Correctiva: Modificación Transitoria del Programa de Operación.

4.2.3 Eventos Operacionales Complejos de Corta Duración

Corresponden a los eventos validados descritos en la Tabla N° 2 para los cuales existe una alteración operacional, cumpliéndose al menos una de las siguientes condiciones:

- Afecta a más del 20% de los puntos de control intermedios del servicio – sentido, por lo que las expediciones dejarían de ser válidas.
- Afecta al punto de control inicial o al punto de control final.
- Como consecuencia de la alteración, los buses del servicio no pasarán por un punto de control de Regularidad o de Puntualidad.
- El trazado es abandonado, es decir, el trayecto que el servicio dejará de prestar producto de la alteración, demora más de 20 minutos en retornar al trazado.
- Existe un bloqueo del tráfico, entendiéndose por esto que el flujo se ha detenido completamente en un lugar por más de 20 minutos, impidiendo el avance de los buses.
- El bloqueo de tráfico, provoca que la velocidad promedio calculada entre el primer y el último punto de control de seguimiento no esté dentro de un rango de 5 a 80 km/hr., ambos valores incluidos.

Se entiende que una alteración operacional es válida cuando existe una fuente confiable, de las detalladas en el Anexo N° 1, que la respalde.

Información registrada para cada evento: En estos casos se requiere conocer el tipo de evento (según Tabla N° 2), la fecha, las horas de inicio y fin del desvío, el servicio-sentido y sus puntos de control afectados, así como los medios de verificación que lo respaldan.

Tipo Evento	Descripción
Condiciones ambientales	Condiciones climáticas inusuales al sector geográfico de operación (como nieve, marejadas, inundaciones o aluviones, naturales o por fallas mayores de las redes de distribución de aguas, etc.), que causa una alteración significativa de las condiciones de circulación de los buses, por lo que se hace necesario que la Secretaría Regional implemente planes de contingencia que impliquen modificaciones al programa de operación o de los puntos de control.
Eventos Sociales y Comunitarios	Cicletadas, corridas, actos culturales, conciertos, espectáculos, ferias temáticas, y similares, que causan una alteración significativa de las condiciones de circulación de los buses en su entorno, que hacen necesario que se implementen modificaciones al programa de operación o de los puntos de control.

Tabla 2: Tipos de Eventos Operacionales Complejos de corta duración

Los eventos exógenos a la operación que a continuación se describen deben tener un impacto en la operación menor o igual a la cantidad de períodos continuos señalados en la sección Revisión de los Descuentos de la Resolución que establece la Zona Regulada y que provoquen que las expediciones de dichos períodos no puedan cumplir alguno de los criterios de validez.

Tipo Evento	Descripción
Accidente	Accidente que <u>no</u> involucra buses del mismo Operador de Transporte, y que causa una alteración de las condiciones de circulación de los buses, afectando la operación de uno o más servicios.
Alteraciones Viales	Alteraciones en la vía, como trabajos viales o desperfectos en semáforos por ejemplo, que causan un impacto significativo de las condiciones de circulación de los buses. Se incluye en este concepto eventos provocados por procedimientos policiales, judiciales, acción de bomberos, actos vandálicos u otros equivalentes.
Condiciones ambientales	Condiciones climáticas inusuales al sector geográfico de operación (como nieve), inundaciones y aluviones (naturales o por fallas mayores de las redes de distribución de aguas), etc., que causa una alteración significativa de las condiciones de circulación de los buses.

Tipo Evento	Descripción
Manifestaciones espontáneas	Protestas o celebraciones populares en las calles, produciendo una alteración significativa de las condiciones de circulación de los buses.

5 MEDIDAS CORRECTIVAS

5.1 MODIFICACIÓN TRANSITORIA

Estas modificaciones serán por un periodo determinado en razón de eventos de extraordinaria o especial ocurrencia, que se produzcan por causas excepcionales, extraordinarias o coyunturales, y que afecten la movilidad de los usuarios del servicio de transporte. Con el fin de hacer efectiva esta modificación al Programa de Operación, se crea un Programa de Operación Transitorio, conforme las reglas de la Zona Regulada.

5.2 REVISIÓN DE DESCUENTOS

Medida Correctiva que contempla una o más de las siguientes acciones, todas requieren del pronunciamiento expreso y por escrito de la Secretaría Regional a través de una Resolución Exenta que deberá dictar a más tardar 5 días siguientes al evento:

- Una exclusión selectiva para el cálculo de los indicadores ICF_M , IR_M e IP_M de los servicios, sentidos, días y periodos afectados. Estos servicios, sentidos, días y períodos, quedarán determinados por la hora de salida del primer bus afectado hasta la hora el último bus afectado por el evento operacional complejo. La exclusión selectiva se materializa a través de una modificación a la frecuencia exigida, dejándola en cero. Su efecto es que en los períodos afectados no se medirá ninguno de los tres indicadores a nivel desagregado, por lo que tampoco se incluirán en el cálculo de los indicadores mensuales. Los indicadores de abandono e interrupción del servicio también se ajustarán de acuerdo al valor del ICF desagregado.
- Una desactivación de uno o más punto de control de regularidad de un servicio – sentido en un día particular, lo que tendrá por efecto que en ese día no se medirá el indicador de regularidad en ese punto de control, para todos los períodos del día.
- Una eliminación de una o más pasadas programadas en un horario específico de un día particular para un servicio-sentido, lo que implicará que no se calculará el indicador de puntualidad desagregado en esa hora y día, por lo que tampoco se incluirán en el cálculo del indicador de puntualidad mensual.
- Una desactivación de uno o más puntos de control de seguimiento de un servicio - sentido, en un día particular, lo que tendrá por efecto que el criterio de validez de las expediciones de ese día se establecerá con los puntos de control no afectados.

6 REGISTRO MATERIAL DE EVENTOS

6.1 REGISTRO DE EVENTOS

El registro de eventos se realizará en una plataforma informática por el EZR (ver formato de salida en Anexo N° 2), donde se registran sucesos de diverso tipo que ocurren diariamente en la ciudad. Este registro tiene varios propósitos, que incluyen por ejemplo la necesidad de llevar estadísticas o almacenar información.

El EZR utilizará este sistema para registrar eventos operacionales simples y complejos, junto a la identificación de sus medios de verificación, en caso de existir.

En el caso que dichos eventos desemboquen en una medida correctiva, el EZR gestionará la publicación en el sitio web de la DTPR de los actos administrativos que autoricen las modificaciones transitorias o las revisiones de descuentos. Esto con el fin que el Operador de Transporte pueda informar a su Operador Tecnológico oportunamente estos ajustes que afectan el cálculo de los indicadores.

Para cada suceso en la calle que el EZR detecte, éste tomará la decisión de registrarlo o no en el sistema como evento a analizar por el Secretaría Regional para efectos de este Manual, en base a los antecedentes con que cuente en ese momento. El EZR se nutre permanentemente de diversos actores y canales de comunicación, lo que en muchas ocasiones resulta suficiente para tomar esa decisión. Si los antecedentes disponibles no son suficientes para verificar que el evento cumple con lo exigido para ser válido, el EZR no lo registrará como válido para el Manual.

6.2 PARTICIPACIÓN ACTIVA DEL OPERADOR DE TRANSPORTE EN LA IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS OPERACIONALES

El EZR trabajará continuamente en la identificación de eventos operacionales, pero evidentemente no debe ni puede garantizar la identificación de todos ellos. Por ese motivo es conveniente, y está en el propio interés del Operador de Transporte, colaborar con dicha identificación.

Adicionalmente, a través de las fuentes confiables señaladas en Anexo N°1, el Operador de Transporte tendrá derecho a hacer llegar a la Secretaría Regional a través del EZR un listado de los eventos que ha recopilado, en concordancia con el punto de "Revisión de los Descuentos" de la Resolución que establece la Zona Regulada.

Los canales, formatos y condiciones de esta información se explicitan a continuación:

1. La información debe ingresarse en el sistema que la DTPR establezca para estos fines, o en el mecanismo alternativo que se defina.
2. El Operador podrá ingresar la información en forma individual, evento a evento, pero existirán fechas límite de ingreso.
3. La fecha de ingreso de la información al sistema será la que se indica en el calendario mostrado en la Tabla N° 3. Si el día en cuestión fuese inhábil, la fecha se postergará hasta el primer día hábil siguiente.

4. No se admitirá con posterioridad al plazo máximo señalado en el punto anterior, adendas o enmiendas a la información ingresada.
5. El no ingreso de información en las fechas estipuladas se entenderá como la renuncia voluntaria del Operador a informar eventos en esa semana particular.
6. Se podrá adjuntar, cuando sea necesario para probar la existencia del evento, copias o escaneos de documentos, copias de emails, o capturas de pantalla de sitios web, provenientes de manera no ambigua de las fuentes confiables consignadas en Anexo N°1. Estos adjuntos deben cumplir con los siguientes requerimientos:
 - i. El formato de archivo debe ser PDF.
 - ii. Si se necesitase adjuntar varios archivos como medio de prueba para un mismo evento, se deberá unir todos ellos en un solo archivo de tipo PDF. De esta manera, podrá adjuntarse a lo más un archivo por evento.
 - iii. El archivo debe haber sido generado por la Fuente Confiable, o bien, cuando se trate de pantallazos web, escaneos o copias, debe visualizarse sin ambigüedad su origen (nombre o logo de la Fuente). No son admisibles extractos. No son admisibles documentos Word o equivalentes, donde se ha pegado los contenidos de otros documentos.
7. Todos los eventos identificados deben ser ingresados en el sistema informático de registro de eventos, considerando que cada registro corresponderá a un evento que afecta a **un servicio** en uno o en ambos sentidos. Si un mismo evento afectara a más de un servicio, deberá ingresarse usando tantos registros como servicios fueron afectados, como si fuesen eventos distintos
8. El sistema informático de registro de eventos tendrá los siguientes campos:
 - i. **Zona Regulada:** nombre del área regulada donde ocurrió el evento.
 - ii. **Unidad de Negocio:** debe seleccionar la Unidad de Negocio afectada por el evento.
 - iii. **Servicio:** El servicio afectado por el evento, utilizando el nombre del servicio (esto es, el código usado en el Programa de Operación).
 - iv. **Sentido:** El sentido del servicio afectado. Puede contener el valor "Ida", "Regreso" o "Ambos".
 - v. **Fecha de inicio:** Fecha en que ocurrió el evento. Debe estar dentro de la semana válida (ver punto 3 más arriba).
 - vi. **Hora de inicio del evento:** Debe consignarse la hora en que comienza el evento.
 - vii. **Fecha de término:** Debe consignarse el día de término del evento, si es el mismo día de inicio debe repetirse la fecha de inicio.
 - viii. **Hora de término:** Hora de término del evento. Debe consignarse la hora en que concluyen los efectos del evento.
 - ix. **Clasificación del evento:** corresponderá a una de estas dos clasificaciones: Evento Complejo de Larga Duración o Evento Complejo de Corta Duración.

- x. **Tipo de evento:** Debe ser uno de los señalados en la Tabla N°1 (evento operacional complejo de larga duración) o en la Tabla N° 2 (evento operacional complejo de corta duración).
- xi. **Descripción:** Llenar este campo es optativo y puede ayudar, cuando sea necesario, a entender mejor la ocurrencia del evento.
- xii. **Fuente:** Debe ser una de las instituciones listadas en el Anexo de Fuentes Confiables.
- xiii. **Material de Respaldo:** Debe ingresar un archivo al sistema según lo indicado en el punto 6 anterior.
- xiv. **Calle:** Calle en que ocurrió el evento, por la cual pasa el servicio afectado. Nótese que ciertos eventos pueden ocurrir de manera difusa en muchas calles a la vez (como manifestaciones espontáneas), pero lo que se requiere aquí es simplemente una calle que esté afectada por el evento y por la cual pase el servicio. En casos en que un evento ocurre en una intersección, esto es, en dos calles a la vez, deben indicarse ambas calles.
- xv. **Puntos de Control afectados:** corresponde a los puntos de control afectados por el evento en cada sentido del servicio.

9. El Material de Respaldo debe versar sobre un evento que ocurrió. No son válidos materiales que anuncian que algo ocurrirá, pues no es posible determinar si lo anunciado ocurrió finalmente, no teniendo valor para este Manual los acontecimientos futuros.

10. El contenido de cada "Material de Respaldo" debe indicar expresamente:

- i. La calle donde ocurrió el evento, o bien, los servicios-sentido afectados. Esto, a fin de chequear que la información provista en el sistema es correcta.
- ii. La fecha y horas en que ocurrió el evento. Esto, a fin de corroborar que la información provista en el sistema es correcta.
- iii. Una descripción que permita de manera efectiva clasificarlo como el tipo de evento que se argumenta que es (según las Tablas N° 1 y 2).

La incapacidad de proveer cualquiera de los datos aquí listados, hará que el evento no sea considerado.

Tabla 3: Calendario de envíos de eventos propuestos por el Operador de Transporte

Envío	Fecha máxima de ingreso	Fecha de eventos incluidos
Primera Semana	Día 10 hasta las 11:59 AM	Día 1 al día 7 del mes
Segunda Semana	Día 17 hasta las 11:59 AM	Día 8 al día 14 del mes
Tercera Semana	Día 24 hasta las 11:59 AM	Día 15 al día 21 del mes
Cuarta Semana	Día 3 (del mes siguiente) hasta las 14:00	Día 22 al último día del mes

Los días de recepción que no sean hábiles se trasladan al primer día hábil siguiente, se exceptúa de esa regla la cuarta semana, la que se debe cumplir al día hábil siguiente a las 9:00 horas.

La Secretaría Regional analizará estos eventos ingresados al sistema, e incluirá en el proceso de liquidación aquellos acontecimientos que califiquen como un Evento operacionales complejos de corta duración o Eventos Tecnológicos Mayores. Aquellas que la Secretaría Regional rechace, serán ignoradas en el proceso de cálculo de la liquidación. Tanto los eventos aceptados como rechazados se informarán a los Operadores de Transporte mensualmente.

Notas importantes:

1. El Operador de Transporte no debe incluir en el Material de Respaldo materiales adicionales, tales como copias de correos que hablan sobre el evento u otros. El Manual no opera con una lógica de abultar evidencia sobre un caso para probar su existencia, bastando un solo documento que mencione su ocurrencia. La provisión de materiales adicionales potencialmente distrae y confunde, más aún cuando no provienen de una Fuente Confiable, por lo que la Secretaría Regional podrá ignorar aquellos casos en que se abulten respaldos para un evento dado.
2. Es esencial que la información entregada sea fidedigna, entendiendo por esto, que refleje correctamente lo que el Material de Respaldo indica. Si para un evento se incluyen, por ejemplo, varias horas del día pese a que el Material de Respaldo solo permite asignarlo a unas pocas horas, se está incurriendo en una falta grave que pone en duda la veracidad de la información entregada por el Operador de Transporte. Ante tales situaciones, la Secretaría Regional podrá decidir rechazar por completo el envío del Operador.
3. Tomando el punto anterior de manera más general, es fundamental comprender que el proceso descrito en este Manual en esencia permite al Operador de Transporte obtener, justificadamente, medidas correctivas a eventos exógenos, cuyo efecto final es potencialmente un incremento de sus ingresos comerciales, los cuales en parte provienen de fondos públicos. Por tal motivo, es importante que el Operador prepare el material que envía con la necesaria responsabilidad y minucioso cuidado; problemas de veracidad de datos, material que induce a error, o que pasa por alto las reglas del Manual, podrán ser interpretados como un comportamiento inapropiado, contra el cual la Secretaría Regional podrá tomar las medidas que corresponda conforme al ordenamiento jurídico.

7 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

7.1 OPORTUNIDAD DE CÁLCULO

Tanto para los indicadores de cumplimiento como para los de abandono e interrupción del servicio, la metodología descrita en este Manual se aplica mensualmente, de manera completamente integrada a la fórmula de cálculo del Factor de Pago descrita en la Resolución que establece la Zona Regulada.

Para estos efectos, la información de las Resoluciones que respaldan las medidas correctivas deberá ser ingresada por el EZR al sistema informático del Ministerio con el

cual se efectúa el cálculo del factor de pago antes del día 5 del mes siguiente al de ocurrencia de los eventos, si este día corresponde a un sábado, domingo o festivo, el plazo se posterga hasta el día hábil siguiente.

7.2 INFORMACIÓN A PUBLICAR

El EZR publicará las resoluciones de la Secretaría Regional que sustentan las medidas correctivas, ya sean Modificaciones Transitorias o Revisiones de Descuentos en el sitio web que la DTPR establezca para estos fines.

8 ANEXOS

8.1 ANEXO 1: FUENTES DE INFORMACIÓN RELEVANTES Y CONFIABLES PARA IDENTIFICAR EVENTOS

- Secretaría Regional de regiones con PE
- Programa Nacional de Fiscalización
- UOCT (incluyendo twitter)
- Municipalidades (en versión impresa o web)
- Diario La Tercera (en versión impresa o web)
- Diario El Mercurio (en versión impresa o web)
- Diario Publimetro (en versión impresa o web)
- Diario La Hora (en versión impresa o web)
- Diario La Segunda (en versión impresa o web)
- Diario La Cuarta (en versión impresa o web)
- Diario Las Últimas Noticias (en versión impresa o web)
- Diarios de circulación regional (en versión impresa o web)
- Gobierno Regional (en versión impresa o web)
- Ministerio Público (en versión impresa o web)
- Servicios Básicos (en versión impresa o web)

Arica

- La Estrella de Arica <http://www.estrellaarica.cl/>
- El Morrocotudo <http://www.elmorrocotudo.cl/>

Iquique

- La Estrella de Iquique <http://www.estrellaiquique.cl>
- El Longino <http://diariolongino.cl/>
- El Nortero <http://www.elnortero.cl/>

Antofagasta

- El Mercurio de Antofagasta <http://www.mercurioantofagasta.cl>
- El Mercurio de Calama <http://www.mercuriocalama.cl>
- Estrella Antofagasta www.estrellaantofagasta.cl
- El Nortero <http://www.elnortero.cl/>
- Estrella de Tocopilla [www.estrellatocopilla.c](http://www.estrellatocopilla.cl) l

- Estrella del Loa www.estrellaloa.cl

Atacama

- El Chañarcillo <http://www.chanarcillo.cl/>
- Diario de Atacama <http://www.diarioatacama.cl/>
- Maray (radio) <http://www.maray.cl/>
- Radio Antara <http://www.radioantara.cl/>

Coquimbo

- Diario el Día <http://www.diarioeldia.cl/>
- Diario La Región de Coquimbo <http://www.diariolaregion.cl>
- El Observatodo <http://www.elobservatodo.cl/>

Valparaíso

- El Mercurio de Valparaíso <http://www.mercuriovalpo.cl>
- La Estrella de Valparaíso <http://www.estrellavalpo.cl>
- El Líder de San Antonio <http://www.lidersanantonio.cl>
- El Andino <http://www.elandino.cl>

O'Higgins

- El Tipógrafo <http://eltipografo.cl/>
- El Rancagüino <http://www.elrancaguino.cl>
- El Libertador <http://www.diariolibertador.com>
- Diario VI Región <http://www.diarioviregion.cl/>
- El Rancaguaso <http://www.rancahuaso.cl>

Maule

- Diario El Centro <http://www.diarioelcentro.cl/>
- Red Maule www.redmaule.com
- La Prensa <http://www.diariolaprensa.cl/>
- Parral Actual <http://www.parralactual.com/>
- El Amaule <http://www.elamaule.cl/>

Biobío

- El Sur: <http://www.elsur.cl>
- La Estrella de Concepción <http://www.estrellaconcepcion.cl>
- Diario de Concepción <http://www.diarioconcepcion.cl/>
- Crónica de Chillán <http://www.cronicachillan.cl>
- Diario La Discusión <http://www.diarioladiscusion.cl/>
- Diario La Tribuna <http://www.diariolatribuna.cl/>

Araucanía

- Austral Temuco <http://www.australtemuco.cl>
- La Opinión <http://www.laopinon.cl/>
- Araucanía cuenta <http://www.araucaniacuenta.cl/>
- El Periódico <http://www.elperiodico.cl/>
- Correo Los Lagos <http://www.correoloslagos.cl>

Los Lagos

- Diario Llanquihue <http://www.ellanquihue.cl>
- Diario La Estrella de Chiloé <http://www.laestrellachiloe.cl>
- Austral de Osorno <http://www.australosorno.cl>
- Soy Puerto Montt <http://www.soypuertomontt.cl>
- Soy Osorno <http://www.soyosorno.cl>

Los Ríos

- Austral de Los Ríos <http://www.australvaldivia.cl>
- El Navegable <http://www.elnavegable.cl/>
- Diario En Acción <http://www.diarioencaccion.cl>

Aysén

- Diario Aysén <http://www.diarioaysen.cl/>
- El Divisadero <http://www.eldivisadero.cl/>
- Radio SantaMaría www.radiosantamaria.cl

Magallanes

- La Prensa Austral <http://www.laprensaaustral.cl/>
- El Pingüino. <http://elpinguino.com/>

- Sección de noticias escritas (no en video o audio) de sitios web de los siguientes canales de televisión:
 - TVN
 - Canal 13
 - Megavisión
 - Chilevisión
 - CNNChile
 - 24Horas
 - La Red
 - Telecanal
 - UCV
- Canales de TV regionales:
 - Arica TV
 - Iquique TV

- Calama TV
 - Thema TV
 - Choapa Canal 2
 - Vive Chile Elqui
 - Quinta Visión (Valparaíso , Viña Del Mar, Los Andes, San Esteban, Calle Larga, Rinconada, San Felipe, Santa María)
 - VTV Televisión (R. De Valparaíso Cordillera)
 - Canal 2 de San Antonio
 - Telecanal Santa Cruz
 - Sexta Visión (Rancagua)
 - Canal 21 (Rancagua)
 - TVR Curicó
 - Contivisión
 - Telecanal (Talca)
 - TV5 Linares
 - Canal 21 (Chillán)
 - TV Siete (Los Ángeles)
 - Los Ángeles TV
 - TVU Concepción
 - Canal 8 (Concepción)
 - Canal 9 (Concepción)
 - Canal 2 (Temuco)
 - Canal 5 (Angol)
 - Pucón TV
 - ATV (Valdivia)
 - Inet TV (Los Lagos)
 - Canal del Sur (Puerto Montt)
 - Canal 5 (Puerto Montt)
 - Décima TV
 - Canal 2 Quellón
 - RoccoTV (Coyhaique)
 - Canal 11 (Aysén)
 - Telesur Aysén TV
 - Pingüino TV (Punta Arenas)
 - ITV Patagonia
 - Redes Regionales de TVN
- Sección de noticias escritas (no en video o audio) de sitios web de las siguientes radioemisoras:
 - Radio Bío Bío
 - Radio Cooperativa
 - Radio ADN
 - Radio Primavera (Arica)
 - FM Okey (Arica)
 - Radio Digital FM (Iquique)
 - Radio Paulina (Iquique)
 - Canal 95 (R. De Antofagasta)
 - Carnaval (R. De Antofagasta)
 - Madero (R. De Antofagasta, Coquimbo)
 - Nostálgica (regiones de Atacama y Coquimbo)
 - Radio Amiga (Vallenar)

- América (Región de Coquimbo)
- Montecarlo (Región de Coquimbo)
- San Bartolomé (R. De Coquimbo)
- Carnaval (R. De Valparaíso)
- Crystal R. De Valparaíso)
- Bruja FM (San Antonio)
- Congreso (Valparaíso)
- Amanda (Melipilla)
- Bonita (Rancagua)
- RTL San Fernando
- Caramelo (San Fernando)
- Kamila (Constitución)
- Radio Pentagrama (Constitución)
- RTL Curico
- RTL Linares
- El Mundo (Parral)
- Radio Javiera (San Javier de Loncomilla)
- Paloma (Talca)
- Mágica (Talca)
- Indómita (Arauco)
- Vanguardia (Cañete)
- Macarena (Chillán)
- Femenina FM (Concepción)
- Catalina (Coronel)
- La Ciudad Puerto (Lebu)
- Mia (Los Ángeles)
- Dinastía (Mulchen)
- Estación 95 (San Pedro de La Paz)
- Oceanía (Talcahuano)
- Mirador FM (Región de La Araucanía)
- Araucana (Temuco)
- Universal (Villarrica)
- San José de Alcudia (Río Bueno)
- Genoveva (Valdivia)
- Digital FM (valdivia)
- Picarona (Ancud)
- Estrella de Mar (Castro)
- Supersol Innvita (Osorno)
- Para Ti (Puerto Montt)
- Las Nieves (Aysén)
- Ventisqueros (Aysén)
- Polar (Punta Arenas)
- Estilo (varias regiones)

- Carabineros (incluyendo twitter)
- Intendencias Regionales
- Bomberos (web y twitter)
- Autopistas (web y twitter)
- Merval, Biotren (web y twitter)

Considérese formatos impreso, sitios Webs o Twitter como válidos

Medida Correctiva: Resolución Exenta de la Secretaría Regional que autorice una revisión de descuentos, indicando la medida adoptada conforme el punto 5.2 del presente Manual.

4.2.4 Tipos de Eventos Operacionales

Las siguientes dos tablas contienen la tipificación de los eventos operacionales complejos de larga y corta duración. No considera situaciones de congestión originadas por situaciones recurrentes, entendiendo la recurrencia en un sentido anual. No se considerará dentro este tipo de eventos los fenómenos que, aun 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.

Si el impacto del evento es mayor a la cantidad de períodos continuos señalados en la sección "Revisión de los Descuentos" de la Resolución que establece la Zona Regulada, se considerará que corresponden a dos eventos, durante los períodos contemplados dentro de este plazo se considerará que el evento es de corta duración y a partir del término de dicho plazo, corresponderá a un evento de larga duración.

Si el efecto de estos eventos es no significativo, es decir, están contemplados dentro de la holgura del criterio de validez de una expedición o de la holgura de los indicadores de cumplimiento, se clasificarán como eventos operacionales simples.

Tabla 1: Tipos de Eventos Operacionales Complejos de larga duración

Los eventos exógenos a la operación que a continuación se describen deben tener un impacto en la operación que provoque que las expediciones de los períodos afectados no puedan cumplir alguno de los criterios de validez.

Tipo Evento	Descripción
Trabajo Vial	Trabajos en la vía programados o no programados por ejemplo, conservación vial, servicios de inspección técnica de obras, que causan una alteración significativa de las condiciones de circulación de los buses y requieren generar desvíos solicitados por la Secretaría Regional para uno o varios servicios, por lo cual es necesario modificar el trazado del servicio transitoriamente.

2° **PUBLÍQUESE** la presente resolución en el portal www.mtt.gob.cl. y en la página web www.dtpr.cl

ANÓTESE, NOTIFIQUESE

PAOLA TAPIA SALAS

MINISTRA DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES



- Distribución:

- Gabinete Sra. Ministra de Transportes y Telecomunicaciones.
- Gabinete Sr. Subsecretario de Transportes.
- Sras(es) SEREMITTs de las regiones del país.
- División de Transporte Público Regional.
- División Legal.
- Oficina de partes.

