



APRUEBA CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE EMISIÓN DEL MEDIO DE ACCESO VIRTUAL, EMISIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE CUOTAS DE TRANSPORTE, CARGA Y POSTVENTA DEL MEDIO DE ACCESO AL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS, ENTRE EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES Y EL OPERADOR DE RED DE CARGA EN LA NUBE (ORCEN) "GLOBE S.A."

SANTIAGO, 19 ENE 2022
RESOLUCIÓN N° 003

VISTOS: La Ley N°18.696; los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda; el Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Justicia, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.290, sobre Tránsito; Decreto Ley N°557, de 1974, del Ministerio del Interior; la Ley N°18.059; el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N°20.504, que modifica el régimen jurídico del transporte público concesionado; la Ley N° 20.378, que Crea un Subsidio Nacional para el Transporte Público Remunerado de Pasajeros; la Resolución N°12, de 2021, que aprobó la modificación al Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; la Resolución N° 10, de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, que aprobó el Término Anticipado del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago y sus modificaciones; la Resolución N° 11, de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, que aprobó el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Sonda S.A y sus modificaciones; la Resolución N° 12, de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, que aprobó el Término Anticipado del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones e Indra Sistemas Chile S.A y sus modificaciones; la Resolución N° 52, de 2021, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprobó el Formato Tipo de Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Emisión del Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga y Postventa del Medio de Acceso al Transporte Público de Pasajeros, entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y los Operadores de Red de Carga en la Nube (ORCEN); la Resolución N° 56, de 2021, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, la que fijó la Tasa a pagar a los Operadores de Red de Carga en la Nube (ORCEN), por la prestación de los Servicios Complementarios de Emisión del Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga y Postventa del Medio de



Fecha: 09/06/2022
JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO
Contralor General de la República

Acceso al Transporte Público de Pasajeros; la presentación de la empresa GLOBE S.A., de fecha 03 de diciembre de 2021; la Resolución N°7 de 2019, de la Contraloría General de la República, y la demás normativa aplicable.

CONSIDERANDO:

1° Que, el transporte público representa un elemento esencial en el desarrollo de la vida de los habitantes de la Región Metropolitana, pues constituye el principal medio de transporte con que cuenta la mayoría de la población.

2° Que, el Sistema de Transporte Público de la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, en adelante el "Sistema" o "Sistema Red", se estructura a partir de un modelo integrado de operación física, tecnológica y financiera de los diversos servicios de transporte y servicios complementarios que lo integran, y sobre la base de un sistema tarifario integrado. Dicho modelo supone la coexistencia armónica de un conjunto de convenios con medios de transporte, contratos de concesión de uso de vías y de prestación de servicios complementarios, suscritos entre diversas entidades.

3° Que, la regulación de los servicios de transporte público prestados mediante buses y sus servicios complementarios, así como la supervisión, control y coordinación de los mismos, se encuentra radicada en el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (en adelante "el Ministerio" o el "MTT"), quien la ejercerá de conformidad a las atribuciones que la ley le otorgue, particularmente, conforme a lo dispuesto en las Leyes N°18.696, N°18.059, N°18.290, N°20.378, N°18.575 y N°19.880, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda, así como a los reglamentos dictados conforme a dichos preceptos.

4° Que, por su parte, el artículo 88 bis, de la Ley N°18.290, sobre Tránsito, señala que: "*Al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones le corresponde definir y regular la confección, entrega, condiciones y procedimiento de uso, supervisión, vigencia, caducidad, retiro y reposición de cualquier instrumento o mecanismo que permita el uso del transporte público remunerado de pasajeros*", agregando que, el Ministerio podrá: "*por sí o a través de terceros, emitir instrumentos o mecanismos que permitan el uso del transporte público remunerado por plazos diarios, semanales, mensuales o anuales, los cuales podrán, a través de tarifas fijas o diferenciadas, incentivar su adquisición por parte de los pasajeros.*"

En el mismo orden de ideas, la norma en comento faculta al Ministerio para: "*celebrar todo acto o contrato orientado a proveer de los instrumentos o mecanismos que permitan el uso del transporte público remunerado a través de otros medios de común utilización, como tarjetas de crédito, prepago o débito de bancos o instituciones financieras, e instituciones no bancarias autorizadas por la ley; tarjetas o instrumentos magnéticos, electrónicos o cualquier sistema análogo emitido por privados para fines particulares, tales como proveer de transporte a los trabajadores, funcionarios o usuarios de un establecimiento, y homologarlos para su utilización como medio que permita el acceso al sistema de transporte público remunerado de pasajeros.*"

5° Que, a su vez, la Ley N° 18.696, prevé y otorga al Ministerio un conjunto de deberes y facultades para garantizar la continuidad del servicio público. Así, el artículo 3° terdecies señala: "*De la continuidad del servicio. El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones adoptará las medidas necesarias para garantizar la continuidad de la prestación del servicio público y resguardar los derechos de los Usuarios de dichos servicios...*".

6° Que, a este respecto, ha de tenerse presente que (i) en el afán de promover y facilitar la implementación de nuevos medios de acceso al transporte público y consecuentemente, la emisión, redes de comercialización, carga y postventa, el MTT se ha **necesidad de ampliar la oferta de plataformas de**



TOMADO DE RAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRÉS BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

acceso a dichos servicios, en adición a las existentes en superficie y subterráneo; (ii) un nuevo servicio complementario de provisión de servicios Emisión de Medio de Acceso Virtual, Emisión, Habilitación y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga del Medio de Acceso y Postventa constituye actualmente una necesidad esencial para el mejoramiento del Sistema, sin el cual su operación y adecuado funcionamiento podría verse afectado; (iii) los servicios de esta naturaleza se requerirán permanentemente, de manera que no podrá existir una interrupción de los mismos; (iv) como se indicó, el artículo 3° terdecies de la Ley N° 18.696 obliga al Ministerio a adoptar medidas que permitan garantizar la continuidad de los servicios, y (v) la ley mandata al Ministerio la adopción de medidas necesarias para garantizar la continuidad del servicio de transporte público, hipótesis en la que se comprende la prestación del Servicio de Emisión, Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Transporte Público de Santiago, el que se califica como un "servicio público".

7° Que, conforme al nuevo diseño de los servicios descritos, los cuales han ido recogiendo los instrumentos que regulan actualmente tanto la prestación de servicios de transporte público de pasajeros como sus servicios complementarios, y con el objeto de permitir la apertura del mercado, la reducción de costos, el incremento de cobertura de los servicios, la redefinición tanto de las funcionalidades como de las responsabilidades, el desarrollo de nuevas tecnologías y la mejora de las herramientas de control y, en ejercicio de las facultades legales de las que dispone, el Ministerio precisa formalizar la contratación de los Servicios Complementarios de Emisión de Medio de Acceso Virtual, Emisión, Habilitación y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga del Medio de Acceso y Postventa, con uno o más proveedores de dichos servicios. En relación con ello y con aquellas circunstancias a que se ha hecho referencia en el considerando anterior, para la adopción del presente acto el Ministerio ha tenido presente que la naturaleza de estos servicios permite acudir a un modelo de contratación y de fijación de las condiciones comerciales estándar o de contrato de adhesión, aplicable a aquellas entidades que pudieren encontrarse interesadas en integrarse como prestadores de dichos servicios al Sistema.

8° Que, en razón de aquello mediante la Resolución N° 52, de 2021, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se aprobó el Formato Tipo de Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Emisión del Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga y Postventa del Medio de Acceso al Transporte Público de Pasajeros, entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y los Operadores de Red de Carga en la Nube (ORCEN), tomada de razón por la Contraloría General de la República el día 30 de noviembre de 2021.

9° Que, el contrato tipo aprobado en virtud de la Resolución mencionada en el considerando anterior establece que, aquellos ORCEN que suscriban el respectivo contrato con el Ministerio deberán ser personas jurídicas que no se encuentren afectas a las inhabilidades que se mencionan en el Anexo 2 del citado instrumento. De acuerdo en ello, con fecha 03 de diciembre de 2021, la empresa GLOBE S.A., presentó ante el Ministerio una solicitud para incorporarse como ORCEN y proceder a la suscripción del respectivo contrato. Dicha solicitud fue revisada y evaluada favorablemente.

10° Que, en virtud de lo razonado, con fecha 15 de diciembre de 2021, el MTT suscribió con la empresa GLOBE S.A., un Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Emisión del Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga y Postventa del Medio de Acceso al Transporte Público de Pasajeros, conforme al formato tipo aprobado mediante la Resolución N° 52 ya citada, siendo necesario proceder a su aprobación a través del presente acto administrativo.



RESUELVO:

1. APRUÉBASE el Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Emisión del Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga y Postventa del Medio de Acceso al Transporte Público de Pasajeros, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el ORCEN "GLOBE S.A.", de fecha 15 de diciembre de 2021, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

**"CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE EMISION
DEL MEDIO DE ACCESO VIRTUAL, EMISIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE CUOTAS
DE TRANSPORTE, CARGA Y POSTVENTA DEL MEDIO DE ACCESO AL
TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS
ENTRE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Y
GLOBE S.A.**

En Santiago, a 15 de diciembre de 2021, entre:

a) **Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones**, representado por su Ministra doña **GLORIA HUTT HESSE**, chilena, ingeniera civil, cédula de identidad N.º 6.069.264-5, ambos domiciliados en Amunátegui N°139, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante el "MTT" o el "Ministerio", por una parte y, por la otra:

b) **GLOBE S.A.**, denominada para los efectos de este Contrato como Operador de Red de Carga en la Nube u ORCEN, RUT N.º 99.544.220-5, representada por don **JAIME GODOY CIFUENTES**, chileno, ingeniero civil, cédula de identidad N.º 10.498.272-7, ambos domiciliados en Apoquindo N°4001, oficina 504, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, en adelante "ORCEN" o "la Empresa", han convenido lo siguiente:

PRIMERO. Preámbulo

a) Contexto

El desarrollo de la ciudad, en términos de su constante ocupación y expansión territorial, con fines residenciales, productivos, de servicios, así como la transformación de barrios consolidados con determinadas vocaciones e identidades, da cuenta del dinamismo con que se mueve y transforma la ciudad de Santiago.

En este sentido, el MTT adhiere a las crecientes tendencias mundiales que apuntan a recoger las oportunidades que ofrece una visión de "Smart City", toda vez que los desarrollos y ofertas tecnológicas de las comunicaciones, la reducción de costos para la provisión de hardware tipo sensores, servidores de datos, entre otros equipos; así como la penetración que los servicios móviles tienen en el país y particularmente en la ciudad de Santiago, permiten que se generen nuevos y variados servicios que facilitan la adaptación a los cambios y transformaciones, a los cuales el sistema de transporte no está ajeno.

Adicionalmente, la transformación digital, el uso de smartphones, y la convergencia entre las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y los servicios financieros (más conocida como "Fintech") ofrecen, indudablemente, oportunidades para el acercamiento a los usuarios y el conocimiento de sus hábitos y preferencias, de manera de gestionar y diseñar servicios de información, modalidades de pago, tarifas y servicios de transporte que enriquezcan la experiencia de viaje y la valoración del sistema de transporte.



En ese contexto, el MTT busca promover y facilitar la implementación de nuevos medios de acceso al transporte público y consecuentemente, su Emisión, redes de comercialización, carga y postventa. Conforme al nuevo diseño del Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM) definido por el MTT, para la ciudad de Santiago y otras ciudades que eventualmente se sumen a RED, el MTT ha establecido distinguir, para la Carga del Medio de Acceso, tres "estratos", dependiendo del nivel donde ésta se materialice: Subterráneo, Superficie y Nube. Los cuales, en términos generales, podrían definirse como:

- **Subterráneo:** Compuesto por todos los puntos físicos ubicados en las estaciones de la red de Metro, en donde los usuarios pueden realizar la carga presencialmente, sea en una boletería o en una máquina de autoservicio.
- **Superficie:** Compuesto por todos los puntos físicos ubicados en superficie, denominados Puntos de Carga de Medio de Acceso (PCMA) y los Puntos de Carga de Medio de Acceso con Servicios Adicionales (PCMAV), donde los usuarios pueden realizar la carga presencialmente, en general compuesto por redes de adquirencia de comercios.
- **Nube:** Se compone por todos aquellos puntos virtuales, esto es, sitios web, servicios web, API, Apps u otros, que mediante integraciones con los Operadores Tecnológicos del STPM, permiten a los usuarios realizar una carga sobre el medio de acceso elegido. Esta carga puede ser realizada on-demand (cada vez que se requiera) o automáticamente con mandato.

Es en este sentido que resulta indispensable contar con proveedores especializados en servicios de transacciones sobre múltiples canales, virtuales y presenciales con plataformas electrónicas, pre y post pago en línea de servicios y productos, redes de adquirencia, manejo de medios de pago bancarios y no bancarios, plataformas de recarga y la postventa asociada, así como la capacidad potencial de integración con proveedores de servicios del Sistema y la entrega al Ministerio y a los usuarios de la información necesaria para su adecuado funcionamiento, resultando indispensable, para garantizar un adecuado servicio a los pasajeros, que su prestación tenga como base plataformas robustas, seguras y de fácil utilización. Asimismo, la incorporación de múltiples proveedores de este servicio permitirá establecer una oferta amplia para la carga del Medio de Acceso.

El MTT, en su calidad de órgano rector en materia de transporte, y de acuerdo a las atribuciones conferidas por el legislador, particularmente las previstas en la Ley N° 18.696, puede disponer y contratar servicios complementarios, los cuales deberán observar y cumplir los principios y normas previstos en dicha Ley.

a.1) Modelo del Servicio de Red de Carga en la Nube que ejecutará el Prestador del Servicio Complementario

El Operador (ORCEN) deberá prestar los servicios de desarrollo, operación y mantenimiento de una plataforma de Emisión de Medio de Acceso Virtual; Emisión, Habilitación y Comercialización de Cuotas de Transporte; Carga del Medio de Acceso y Postventa; y otros servicios que el MTT le solicite prestar de conformidad al presente contrato.

Para efectos de esta gestión, el ORCEN deberá habilitar, operar y mantener la infraestructura tecnológica necesaria para el funcionamiento de los servicios descritos, según los niveles de servicio contemplados en el Anexo 1 de este instrumento.

Para lo anterior, si correspondiere de acuerdo a lo establecido en el Contrato MTT-Operador Tecnológico, el Operador deberá formalizar un vínculo jurídico del tipo NDA con el Proveedor Tecnológico, a fin de desarrollar la integración técnica que permita comunicarse con sus Sistemas Centrales. A su vez, deberá establecer los acuerdos comerciales con los Emisores de Medios de Pago o Adquirentes, para efectos de que los usuarios paguen las Cuotas de Transporte que adquieran.

En dicho entendido, las Cuotas de Transporte que cargará el Operador tendrán una condición de prepago, en donde el ORCEN emite y comercializa las Cuotas de Transporte



TOMADO DE RAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRÉS BERMÚDEZ SOTO

Contralor General de la República

debiendo formalizarlas con cargo a una garantía previamente constituida, procediendo posteriormente a liquidar y pagar al Sistema su respectiva comercialización a los usuarios.

Como contraprestación por sus servicios, el Operador obtendrá como ingreso, un porcentaje o Tasa (indistintamente), sobre el monto total equivalente a las Cuotas de Transporte cargadas en los Medios de Acceso, comercializadas a través de su plataforma. Esta Tasa corresponderá a aquella establecida por el Ministerio, a través de Resolución y, será única para todos los Operadores que suscriban el presente Contrato.

a.2) Del o los Operadores que Prestan Servicios Complementarios

Es preciso señalar que el servicio objeto de este contrato no es exclusivo, pudiendo prestarlo todas aquellas personas que cumplan con las condiciones técnicas y niveles de servicio exigidos en el presente contrato y que, a su vez, acepten las condiciones económicas dispuestas en este instrumento para la prestación del servicio complementario, el que deberán suscribir teniendo duración inicial de 2 años.

a.3) De la Implementación de Redes de Carga Diversas

El MTT se reserva el derecho de desarrollar y contratar otras redes de carga, con el objeto de mantener y mejorar las condiciones de prestación del servicio de transporte público y sus servicios complementarios, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 3° sexies de la Ley N°18.696.

a.4) Financiamiento del Sistema

La prestación de los servicios materia del presente contrato se financia con los recursos provenientes de los usuarios del Sistema y, eventualmente con recursos públicos (vía Ley de Presupuestos o Subsidio establecido en la Ley N°20.378) o de cualquier otra fuente de financiamiento contemplada en el ordenamiento jurídico nacional.

El aporte de los usuarios está constituido por las tarifas que pagan por acceder al Sistema, la que es fijada por el Panel de Expertos, creado por la Ley N°20.378, conforme a la metodología establecida en el D.S. N°140, de 2009, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones o en aquella norma que lo modifique o reemplace. En el caso de que el Panel determine un ajuste de tarifas, de acuerdo con la señalada metodología, o establezca un nuevo nivel de tarifa, el Ministerio deberá dar estricto cumplimiento a lo señalado en la citada norma, particularmente respecto del pronunciamiento que haga el Panel conforme a lo señalado en la Ley, así como atender a los estudios de evaluación externa al Sistema de Transporte Público Remunerado de Pasajeros de la Provincia de Santiago y de las comunas de San Bernardo y Puente Alto, a que se refiere el cuerpo normativo. Adicionalmente, el MTT está facultado para decretar aumentos extraordinarios de tarifas, los que en ningún caso tendrán un límite de monto ni de fecha para su aplicación, cautelando el equilibrio entre los ingresos y costos del Sistema.

En el evento en que el Panel de Expertos, sea suprimido y/o reemplazado, la tarifa será determinada por el órgano que lo suceda legalmente o por el Ministerio, en su caso. En este último caso, el procedimiento para determinar el reajuste será establecido por Resolución del Ministerio, el cual deberá propender al equilibrio entre los ingresos y costos del Sistema.

Por otra parte, en conformidad a lo dispuesto en la citada Ley N°20.378 y, sobre la base de los montos que la Ley de Presupuestos considere para cada año, adicional al importe que pagan los usuarios del Sistema habrá lugar al subsidio, de cargo fiscal destinado a compensar los menores pagos que realizan los estudiantes en los servicios de transporte público remunerado de pasajeros. El monto del subsidio se transferirá a las cuentas en las que se administren los recursos del Sistema, en función de lo que éste requiera de conformidad a lo que informe y proyecte el Ministerio.

Finalmente, se contempla que el Sistema pueda financiarse con recursos de cualquier otra fuente disponible, autorizada por la normativa vigente y los respectivos contratos que lo regulan.

En definitiva, el Sistema se financia por el conjunto de ingresos provenientes de la emisión, comercialización



los Medios de Acceso, así como aquellos ingresos

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

provenientes de las multas cursadas a los Operadores de Transporte y Proveedores de los Servicios Complementarios del Sistema –salvo aquellas multas que, de conformidad a la Ley N°18.696, sean a beneficio fiscal–, y los eventuales aportes provenientes del Estado u otras personas naturales o jurídicas.

b) Atribuciones del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT)

El MTT fue creado mediante el Decreto Ley N.º 557, publicado en el Diario Oficial el 10 de julio de 1974, teniendo dentro de sus principales funciones la de proponer las políticas nacionales en materias de transportes y telecomunicaciones, de acuerdo con las directrices del Gobierno y ejercer la dirección y control de su puesta en práctica; supervisar las empresas públicas y privadas que operen medios de transportes y comunicaciones en el país, y coordinar y promover el desarrollo de estas actividades y controlar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas pertinentes.

Al MTT corresponde la coordinación y permanente evaluación del presente Contrato, así como el rol de regulador, coordinador y fiscalizador de los Servicios de Transporte Público remunerado de pasajeros y sus Servicios Complementarios. Estos últimos comprenden los siguientes rubros:

1. Emisión y distribución del Medio de Acceso que permitirá a los Usuarios acceder a los Servicios del Sistema de Transporte Público. Este servicio comprenderá además la provisión de los servicios de Postventa del Medio de Acceso para la atención al Usuario una vez que éste haya adquirido el Medio de Acceso y/o Cuotas de Transporte.
2. Provisión de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso. Este servicio considera la Habilitación de Cuotas de Transporte.
3. Servicios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema, que comprenden la contabilización y control de Cuotas de Transporte, la recepción, el depósito, custodia, administración, contabilización y registro de los recursos provenientes de la comercialización, carga y usos de Cuotas de Transporte, así como aquellos correspondientes a las multas cursadas a los Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios, y los eventuales aportes provenientes del Estado u otras personas naturales o jurídicas, públicas o privadas. La prestación de estos servicios considerará, asimismo, el cálculo de las liquidaciones de pago de los Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios del Sistema y el proceso de pago y rendición de fondos.
4. Servicios de Homologación y acreditación de equipos.
5. Servicios Tecnológicos que comprenden la provisión, mantención, servicio técnico, soporte y reposición del equipamiento necesario para la Carga del Medio de Acceso, Validación y registro de Viajes, los servicios necesarios para la correcta operación, entre otros, de los servicios prestados por los demás Proveedores de Servicios del Sistema. Estos servicios considerarán, además, el posicionamiento de buses, responsable de la captura, procesamiento y distribución de la información generada por los servicios de transporte a los distintos actores del Sistema y la explotación de los Sistemas Centrales compuestos por el Clearing, Switch y HSA, tanto en el flujo de información, como en el procesamiento de los registros transaccionales del Medio de Acceso.
6. Provisión o Suministro de buses.
7. Otros servicios complementarios que el MTT contrate o disponga, de conformidad a la normativa vigente.

El ORCEN, por su parte, es una entidad privada o empresa pública legalmente habilitada, cuyo giro le permite, en los términos establecidos en el presente contrato, proveer a los usuarios del Transporte Público de Santiago, de los siguientes servicios:

1. Emisión de Medio de Acceso Virtual.
2. Emisión, habilitación y Comercialización o Recaudación de cuotas de transporte.
3. Carga del medio de acceso y Postventa, vía herramientas tecnológicas, integraciones, sitios web, servicios web, APIs, Apps y Contact centers.
4. Aquellos servicios que el MTT le solicite prestar de conformidad al presente contrato.



En la materia de este contrato, el servicio consistirá en proveer, de manera no exclusiva, a los usuarios del Transporte Público de Santiago, de Emisión Virtual, Comercialización y Carga del Medio de Acceso y Postventa.

La referida carga podrá ser realizada, en las plataformas elaboradas por el ORCEN, por los usuarios cuando lo requieran (on-demand) o en forma automática, en este último caso los usuarios deberán haber suscrito un mandato electrónico u otro instrumento idóneo que le habilite para descontar las sumas correspondientes de algún medio de pago de los que se encuentran disponibles en el mercado, todo ello de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

Dado que dentro de los Medios de Acceso se encuentran aquellos que requieren de la Activación de Cuotas de Transporte que han sido previamente cargadas, de acuerdo al párrafo anterior, este servicio puede incluir otras herramientas o dispositivos para realizar la Activación descrita, la cual se encuentra definida en la cláusula siguiente.

De acuerdo con lo expuesto, el ORCEN facultado por el MTT deberá garantizar y financiar, a su cuenta y riesgo, las cuotas de transporte que emita y comercialice, según las reglas de negocio que se definan, garantizando la provisión de fondos correspondiente al uso de medios de acceso vigentes. Además, será responsable de integraciones técnicas con los Operadores Tecnológicos del Sistema y la habilitación de los canales remotos de carga. Por último, la relación con los Emisores de Medios de Pago y las empresas Adquirentes también será responsabilidad del ORCEN.

Adicionalmente, el MTT podrá establecer Convenios generales con las empresas Adquirentes, Administradores y Emisores de Medios de Pagos, con el objeto de mejorar la experiencia de los usuarios del Sistema de Transporte Público y hacer más eficiente el Sistema.

c) De los principios que orientan la ejecución del Contrato y su interpretación:

El presente Contrato tiene por objeto la prestación por parte del ORCEN de un servicio de calidad, eficiente y seguro de Emisión de Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de cuotas de transporte y Carga del medio de acceso y postventa, vía herramientas tecnológicas, integraciones, sitios web, servicios web, APIs, Apps y Contact centers.

En concordancia con ello y sin perjuicio de los principios generales aplicables a este Contrato, como la buena fe en materia contractual, la prohibición del enriquecimiento sin causa, la proporcionalidad o el justo y racional procedimiento en materia sancionatoria, las Partes acuerdan establecer los siguientes principios rectores que orientan su ejecución e interpretación, a saber:

c.1) Principio de Calidad en la Prestación de los Servicios

Las obligaciones del ORCEN relativas a la prestación de los servicios previstos en este Contrato se orientan a la entrega de un servicio eficiente, continuo y de calidad para los usuarios. Para ello, el Anexo 1 del presente Contrato establece criterios de calidad mínima esperada respecto de la operación de los servicios requeridos en el presente instrumento.

c.2) Principio de la Interrelación del Sistema

El presente Contrato se inserta en el Sistema de Transporte Público, conformado por un conjunto de Contratos de Concesión de Uso de Vías, Condiciones Específicas de Operación y Contratos de Prestación de Servicios Complementarios, suministrados por determinadas entidades y quienes legalmente los sucedan, así como cualquier otro Proveedor de Servicios de Transporte que se integre a través del Medio de Acceso.

El adecuado funcionamiento del Sistema supone una correcta integración de todos sus actores, y una coherencia entre los contratos e instrumentos de regulación actuales y futuros que lo conforman.



TOMADO DE RAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRÉS BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

Con dicho fin, los instrumentos, modificaciones y complementaciones que para la prestación de sus servicios deba suscribir el ORCEN con los diferentes actores del Sistema, deberán contar con la aprobación del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones o de las autoridades que lo sucedan en la administración y fiscalización del Contrato, y en tal caso formarán parte del marco regulatorio del Sistema de Transporte Público de Santiago.

Asimismo, en virtud de este principio el ORCEN velará porque los actos o contratos que celebre con terceros para la prestación de los servicios convenidos en este instrumento sean coherentes con el presente Contrato.

Por otra parte, si durante la vigencia del presente Contrato ingresan otros concesionarios y/u operadores de vías, otros modos o medios de transporte o prestadores de servicios complementarios al Sistema, el ORCEN, previo requerimiento oportuno del MTT, deberá extender la provisión de los servicios objeto del presente Contrato a los nuevos integrantes del Sistema, en condiciones equivalentes a las que tengan en ese momento los distintos proveedores que a esa fecha formen parte del Sistema, debiendo en este caso el MTT acordar con el ORCEN, los plazos de implementación.

c.3) Principio del Rol Coordinador del Ministerio

El Sistema de Transporte Público se encuentra conformado por un conjunto de Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios cuyo fin último es la entrega de un servicio eficiente, permanente, seguro y de calidad para el Usuario. Para la consecución de dicho fin, el Ministerio realizará las gestiones para que cada uno de los actores del Sistema cumpla sus obligaciones adecuada y oportunamente, de modo tal que su operación no afecte o impida la correcta prestación de los servicios por parte de otros proveedores de servicios.

Con dicho fin el MTT realizará las gestiones para que exista una comunicación permanente y fluida entre todos los actores del Sistema, pudiendo solicitar al ORCEN toda la información prevista en la cláusula Décimo Séptima del presente Contrato, así como en la normativa legal vigente, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema.

En virtud de este rol el MTT ejercerá las siguientes funciones: (i) impartir de manera formal y oportuna las instrucciones generales que fueren necesarias para la adecuada prestación de los servicios por parte del ORCEN, (ii) otorgar a todos los actores del Sistema las facilidades, colaboración, información, autorizaciones, accesos y permisos necesarios para el cumplimiento de los servicios contratados, (iii) administrar claves y semillas de seguridad y, (iv) supervisar el desarrollo de los diferentes servicios del Sistema, pudiendo disponer las auditorías que considere necesarias. Los costos de estas auditorías no serán de cargo del ORCEN, salvo que así se haya dispuesto en el presente Contrato. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las decisiones que correspondan al ORCEN para el desarrollo de sus servicios.

c.4) Principio de Flexibilidad e Integración

El transporte público constituye una actividad dinámica que hace imposible prever todas las circunstancias que pueden acontecer, lo que obliga a contar con un grado de flexibilidad que asegure una adecuada capacidad de respuesta.

El Contrato refleja dicha exigencia mediante el reconocimiento de la flexibilidad como mecanismo para ajustar las condiciones de operación a la cambiante realidad. Por lo anterior, el Ministerio podrá instruir las modificaciones que resulten necesarias y conducentes a la mejor satisfacción de las necesidades y servicios objeto del presente Contrato, (i) sin alterar su naturaleza y características fundamentales, esto es, que se trate de servicios Emisión de medio de acceso virtual, Emisión y Comercialización de cuotas de transporte, Carga del medio de acceso y Postventa, por la vía de herramientas tecnológicas y (ii) manteniendo las condiciones económicas del presente Contrato. En todo caso, los referidos ajustes deberán ceñirse a criterios de oportunidad, razonabilidad y prudencia, de tal manera de no comprometer la normal operación del Sistema.

c.5) Principio de Evolución



El adecuado funcionamiento del Sistema Tecnológico puede requerir una actualización que recoja la evolución de la tecnología en uso, cuando su reemplazo o complemento con otra tecnología distinta a la empleada fuere necesario para optimizar la gestión, costos, seguridad y/o calidad de los servicios.

La incorporación de cambios tecnológicos podrá ser propuesta por cualquiera de los actores del Sistema de Transporte Público Metropolitano. Con todo, el desarrollo y la implementación de cualquier cambio sólo podrá realizarse una vez que fueren aprobados por el Ministerio en forma escrita.

Por otra parte, la incorporación de cambios en la tecnología podrá ser requerida al ORCEN por parte del Ministerio, debiendo éste respetar las condiciones económicas establecidas en el presente Contrato. En todo caso, los referidos cambios deberán ceñirse a criterios de oportunidad, razonabilidad y prudencia, de tal manera de no comprometer la normal operación del Sistema.

c.6) Principio de la Continuidad de los Servicios del Sistema

Corresponde al Ministerio, en su calidad de organismo rector en materia de tránsito y transporte público adoptar, de conformidad a la normativa vigente, las medidas y dictar las instrucciones que considere necesarias para asegurar la continuidad y disposición de los Servicios de Transporte y de los Servicios Complementarios requeridos para su adecuado funcionamiento.

En mérito de este principio, las Partes convienen en establecer mecanismos que resguarden la mantención y continuidad de los Servicios Complementarios al término del presente Contrato, por cualquier causa que ello suceda. Estos se contemplan en la Cláusula Décima del presente Contrato.

SEGUNDO. Definiciones:

Para los efectos del presente Contrato, las palabras que se definen a continuación tendrán el significado que en cada caso se indica:

- **ABT (Account Based Ticketing):** Biletaje Basado en Cuentas. Se implementa a través de un Medio de Acceso, generalmente en soporte teléfono móvil (smartphone), donde el saldo de cuotas de transporte se almacena en la nube, en una Cuenta de Transporte o Tarjeta Virtual residente en un servidor central. La carga se realiza, en general, remotamente y para viajar el Medio (teléfono) solicita/genera vía una App un código tipo QR (bip!QR), el que es leído por el Validador. Para cada Cuenta de Transporte creada por un usuario en la nube, es posible cargarle cuotas de transporte, de manera directa a requerimiento específico o contingente del usuario o bien automáticamente, en ambos casos a través de un medio de pago válido.
- **Activación de Carga o Activación:** Es la segunda fase del proceso de carga remota en un Medio de Acceso físico, que habilita para que las Cuotas de Transporte adquiridas para dicho Medio de Acceso puedan ser usadas en los servicios de transporte del Sistema.
- **Administrador Financiero de Transantiago S.A. o AFT:** Corresponde a la persona que opera como la contraparte del Ministerio en el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de la Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago o quien le suceda en las funciones, y que tiene como giro principal la administración financiera de los recursos del Sistema, recaudados desde los diversos medios de pago utilizados por los usuarios del transporte público y su posterior distribución entre los distintos proveedores de servicios del Sistema.
- **API:** Interfaz de programación de aplicaciones (del inglés API: Application Programming Interface). Es un conjunto de rutinas que provee acceso a funciones de un determinado software.
- **APP o App:** ~~Aplicación informática o software diseñado para teléfonos móviles inteligentes (smartp~~



TOMADO DE RAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRÉS BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

- **App Oficial:** App RED o Red Metropolitana de Movilidad para smartphones.
- **ALT (Automatic Level Ticketing).** Servicio de recarga automática. Este servicio consiste en la prestación de una facilidad para los usuarios, permitiéndoles definir un saldo mínimo diario para su Medio de Acceso (Ej. tarjeta bip!), el que deberá ser repuesto automáticamente cada vez que el saldo diario caiga bajo este nivel. Para ello el usuario deberá autorizar al ORCEN la reposición, mediante un mandato electrónico, registrando algún medio de pago válido establecido (Tarjeta de crédito, Tarjeta de débito, Cuenta bancaria, Cuenta de prepago, etc.).
- **Autoservicio:** Punto de comercialización y/o carga del Medio de Acceso consistente en un equipo operado directamente por el Usuario, sin asistencia de terceros, y que opera con dinero en efectivo y otros medios de pago.
- **bip! o Tarjeta bip! o bip! QR:** Nombre comercial de los medios de acceso oficial del Sistema.
- **Caducidad de Cuotas de Transporte:** Corresponde a la pérdida de vigencia de las Cuotas de Transporte contenidas en el Medio Acceso respectivo (basado en Monedero o en Cuenta ABT), esto es, a la inhabilidad de las cuotas de transporte para ser utilizadas para pagar la tarifa y acceder a los servicios de transporte. La vigencia o caducidad de dichas cuotas de transporte es aquella contenida en la ley 18.290, esto es:
 - "a) Transcurridos dos años de inactividad desde la última carga o uso de cuotas de transporte contenidas en un medio de acceso de prepago basado en monedero (saldo almacenado en la tarjeta), el titular de dicho medio de acceso podrá solicitar la extensión de la vigencia de dichas cuotas de transporte, por un año más, o bien transferirlas a otro medio de acceso, previa acreditación de titularidad, tenencia sostenida o historial de carga de ellas. En caso de no solicitar la extensión o al término de esta última, las cuotas de transporte contenidas en el medio de acceso quedarán irrevocablemente vencidas.
 - b) Transcurridos cinco años de inactividad desde la última carga o uso de cuotas de transporte contenidas en un medio de acceso de prepago basado en cuentas de transporte ABT (AccountBasedTicketing) con saldo almacenado centralmente en un repositorio digital o nube, las cuotas de transporte contenidas en dicho medio de acceso quedarán irrevocablemente vencidas."
- **Carga del Medio de Acceso (Carga):** Acción de registrar Cuotas de Transporte ya generadas, en el Medio de Acceso, mediante un Cargador Autorizado. Asimismo, comprende el registro de Productos Comerciales, autorizados por el MTT.
- **Carga Remota:** Proceso por el cual un usuario carga Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso. En el caso de Medio de Acceso físico (Tarjeta bip! o equivalente) el proceso se realiza en dos fases: la primera fase es la Adquisición de las Cuotas de Transporte; y la segunda, la Activación de dichas Cuotas de Transporte al Medio de Acceso del usuario, pudiendo ser de forma asistida (cargador) o no (tótem, autoservicio). En el caso de Medio de Acceso virtual (ABT: cuenta de transporte en la nube) el proceso se completa en una sola fase con la Adquisición y Activación simultánea de las Cuotas de Transporte.
- **Clearing:** Aplicativo que forma parte del Sistema Central provisto por el proveedor de servicios tecnológicos del Sistema, explotado por éste, cuyo objeto principal es determinar e informar la distribución de las transacciones entre los distintos Proveedores de Servicios del Sistema, y mantener las cartolas de los Medios de Acceso, de acuerdo a las reglas vigentes definidas por el Ministerio.
- **Comercialización del Medio de Acceso:** Venta de Medios de Acceso al público, a través de los diferentes Puntos de Venta (POS).
- **Contact Center:** Centro de Contacto, es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamadas para Consultas, Reclamos o Sugerencias, los cuales se pueden realizar por canales como el teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea, entre otros.
- **Cuota de Transporte (CT):** Unidad contable en la que se registra el valor que se carga en un Medio de Acceso, para ser utilizado exclusivamente para pagar los Servicios de Transporte. Cada Cuota de Transporte equivale a un peso moneda de curso legal en Chile pagado por un Usuario para adquirir el derecho a utilizar servicios de transporte del Sistema (CLP\$1 = CT 1).
- **DTPM:** Directorio de Transporte Público Metropolitano, creado en virtud del Instructivo Presidencial de 2013, que modificó al Instructivo Presidencial



TOMBO DE RAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

Nº1, de 2003, que corresponde al organismo encargado de articular, coordinar y supervisar las acciones, programas y medidas tendientes a gestionar el transporte público mayor de la ciudad de Santiago, derivadas de las acciones propias, así como de diversos sectores y entes públicos y privados. Las referencias al DTPM incorporadas en el presente Contrato se entenderán efectuadas indistintamente a su Secretaría Ejecutiva.

- **Emisión del Medio de Acceso:** Servicio que contempla la emisión propiamente tal, la gestión del soporte, provisión, distribución, servicio de Post-Venta, destrucción y unicidad del Medio de Acceso, bajo las normas de seguridad establecidas, juntamente con la entrega oportuna de la información que requieren el resto de los Servicios y los Sistemas Centrales para la correcta contabilización de la utilización de los Medios de Acceso. En el caso de la Emisión de Medios de Acceso Virtuales o no físicos (ABT por ejemplo), tanto la distribución como la destrucción del mismo deben entenderse de acuerdo a su naturaleza. En particular la Emisión de un Medio de Acceso Virtual (ABT) corresponde a la funcionalidad de la plataforma desarrollada por el ORCEN, que permite a un usuario crear una Cuenta de Transporte única y personal (asociada a su RUN y una tarjeta virtual). La destrucción de la misma se entenderá como la funcionalidad para eliminar dicha Cuenta de Transporte.
- **Emisión o Generación de Cuotas de Transporte:** Es la creación contable de Cuotas de Transporte y su registro electrónico en el Sistema Central para su posterior comercialización.
- **Formato del Medio de Acceso:** Conjunto específico de las principales características de un Medio de Acceso; a saber, el soporte específico utilizado y estándar al que adscribe, y la posibilidad o no, de ser recargado por parte de los Usuarios. Cada formato considera distintos tipos.
- **Garantía Ajustada:** La suma de la valorización de las transacciones de carga de los 3 (tres) días de mayor cantidad de Cuotas de Transporte comercializadas por el ORCEN, en el periodo facturado.
- **Lista Blanca:** Corresponde al listado que indica los Medios de Acceso en los cuales se deben cargar Cuotas de Transporte o Productos Comerciales, una vez que el Usuario utiliza el Medio de Acceso en un Cargador Autorizado, generalmente un Validador, actualizando su saldo con los correspondientes montos en CT u otros atributos.
- **Lista Negra:** Corresponde al listado de Medios de Acceso que, independientemente de su saldo, deben quedar inhabilitados para ser utilizados en los equipos que componen la Red de Carga y Validación del Sistema de Transporte.
- **Mandato:** Contrato que consta en formato digital u ológrafo, mediante el cual un usuario autoriza al ORCEN a realizar cargos, generalmente recurrentes y automáticos, a un medio de pago (tarjeta de crédito, por ejemplo), para comprar cuotas de transporte.
- **Medio de Acceso:** Es el Medio contenido, implantado o adosado a cualquier soporte debidamente autorizado por el MTT que permite acceder a los Servicios de Transporte del Sistema y pagar la tarifa correspondiente. El medio de acceso podrá encontrarse en un soporte físico (Tarjeta bip! o equivalente) o virtual (tipo ABT).
- **Medio de Pago:** Instrumentos tales como billetes, monedas, Tarjetas de crédito, débito, cuentas bancarias y no bancarias de prepago y otros que permiten al Usuario adquirir Cuotas de Transporte o Productos Comerciales.
- **Medio sin Contacto:** Elemento tecnológico conformado por el hardware y/o software, definido por el emisor del Medio de Acceso y autorizado por el MTT, que incorporado en un soporte, actúa como Medio de Acceso al Sistema de Transporte u otros usos que el Ministerio defina.
- **Metro:** Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., o quien lo suceda o reemplace en sus funciones.
- **MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, representado por su Ministro/a o Subsecretario/a de Transportes.
- **Módulo de Seguridad de Hardware (HSM):** Módulo que administra la seguridad del sistema central de recaudo.
- **NDA (Non-Disclosure Agreement), Acuerdo de Confidencialidad o Acuerdo de No Divulgación:** Tipo de contrato o convenio que tiene como objeto obligar a una o ambas partes a mantener en reserva y confidencialidad cierta



Fecha: 09/06/2022
JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO
Contralor General de la República

información, que se considera confidencial, restringiendo así su uso o difusión públicas.

- **On-Demand:** Corresponde a una solicitud de carga directa, "por demanda", a requerimiento del usuario.
- **Operador de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** Prestador de servicios tecnológicos tales como la provisión, mantención, servicio técnico, soporte, reposición del equipamiento necesario para la carga del medio de acceso, validación y registros de viajes, los servicios necesarios para la correcta operación, entre otros, de los servicios prestados por los demás proveedores de servicios del Sistema. Estos servicios considerarán, además, el posicionamiento de buses, responsable de la captura, procesamiento y distribución de la información generada por los servicios de transporte a los distintos actores del Sistema y la explotación de los Sistemas Centrales compuestos por el Clearing, Switch y HSA, tanto en el flujo de información, como en el procesamiento de los registros transaccionales del Medio de Acceso.
- **Periodo facturado:** Corresponde a cada uno de los meses calendario durante los cuales tendrá lugar la prestación de los servicios objeto del presente contrato. El periodo facturado se extenderá, por ende, desde el día primero hasta el último día del mes calendario respectivo, salvo el caso de término anticipado, en que se extenderá desde el primer día del mes hasta el último día del mes respectivo en que haya tenido lugar la prestación.
- **Point-of-Sale o Punto de Venta (POS):** Cargador autorizado dispuesto en los Puntos de Comercialización, que permite a los Usuarios la carga de Cuotas de Transporte o Productos Comerciales en el Medio de Acceso.
- **Proveedores de Servicios Complementarios:** Son aquellas entidades o quienes legalmente las sucedan, que han suscrito contratos con el MTT, para la prestación de servicios que no sean la prestación de servicios de transporte, tales como los Servicios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema, Servicios Tecnológicos, de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, Servicios de Recaudo Electrónico, Servicios de Información y Atención de Usuarios, Suministro de Buses y demás servicios que el MTT contrate o disponga de conformidad a la normativa vigente.
- **Red de Comercialización y Carga:** Entidades que han dispuesto un conjunto de cargadores que permiten realizar las operaciones de carga y comercialización de los Medios de acceso. No incluye los equipos del Sistema de Validación.
- **Registro Asegurado de Carga Remota (#RA):** Registro de Cuotas de Transporte cargadas en forma remota, antes de su Activación.
- **Reglas de Acceso:** Parámetros y variables que debe evaluar el validador para determinar el derecho a acceder a los Servicios de Transporte del Sistema bajo tarifas definidas y autorizadas de conformidad a lo establecido en los artículos 14 y 15 de la Ley N° 20.378.
- **Saldo de Cuotas de Transporte:** Cantidad de Cuotas de Transporte registrada en los Medios de Acceso, físicos o virtuales (ABT), o en un Registro Asegurado de Carga Remota.
- **Saldo del Medio de Acceso:** Cantidad de Cuotas de Transporte registradas en un determinado Medio de Acceso, que se encuentran disponibles para ser utilizadas en los Servicios de Transporte del Sistema.
- **Servicios Complementarios (SSCC):** Servicios considerados necesarios para el funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, y que no consisten en prestación de servicios de transporte, tales como Administración Financiera de los Recursos del Sistema, Servicios Tecnológicos, de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso físico y virtual y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso físico y virtual, Servicios de Recaudo Electrónico, Servicios de Información y Atención de Usuarios, Apoyo a la Explotación de Flotas y Suministro de Buses para el Sistema de Transporte Público Metropolitano.
- **Servicio de Validación:** Son todos los recursos, equipos, aplicativos, licencias, sistema gestor de base de datos, infraestructura, estructura organizacional, procesos y procedimientos relacionados que permiten aplicar las Reglas de Negocio definidas por el Ministerio para efectos de cobro de la tarifa al Usuario para el acceso a los Servicios de Transporte, disponiendo de las transacciones que producto de lo anterior se registren en el Sistema Central.
- **Sistema Central:** Conjunto de equipos y aplicaciones (Clearing, Switch, HSA, entre otros), de propiedad del Operador Tecnológico, en los cuales se



ROMÁN DE NAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRÉS BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

registran y procesan las transacciones de validación y carga, se distribuyen las transacciones del Sistema entre los distintos Proveedores de Servicios de Transporte y se administra la integridad y seguridad de los flujos de datos, entre otros.

- **Sistema de Acceso Electrónico:** Conjunto de equipos, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos que permiten el acceso electrónico y el pago de la tarifa de transporte por parte de los usuarios a través del Medio de Acceso y su control. A su vez, considera el equipamiento, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos para la descarga de transacciones y para su envío al Sistema Central para su procesamiento, entre otros.
- **Sistema de Comercialización y Carga del Medio de Acceso:** Conjunto de procesos, reglas de negocio, sistemas, comunicaciones y equipos –incluyendo servidores y cargadores– cuya función es administrar, comercializar y cargar el Medio de Acceso.
- **Sistema de Transporte Público o "Sistema":** Conjunto de concesionarios de uso de vías para la prestación de servicios de Transporte Público urbano remunerado de pasajeros mediante buses de la ciudad de Santiago, Prestadores de Servicios que fueron autorizados para tales efectos por el Ministerio mediante acto administrativo, Proveedores de Servicios Complementarios, y quienes legalmente les sucedan en dichas funciones, así como cualquier otro Proveedor de Servicios de Transporte que se integre a través del Medio de Acceso. Además, se considerará en esta definición a la Administración Financiera de los Recursos que efectúa el AFT o quien legalmente le suceda.
- **Sistema de Validación:** Conjunto de procesos, reglas de negocio, sistemas, comunicaciones y equipos – incluyendo servidores y validadores– cuya principal función es descontar Cuotas de Transporte del Medio de Acceso, de conformidad a la tarifa que corresponda, según lo establecido en la ley y en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el MTT.
- **Usuario o Pasajero:** Persona natural que accede a los Servicios de Transporte Público del Sistema mediante el pago de la tarifa correspondiente, utilizando un Medio de Acceso válido.
- **Validación:** Es el acto de un Usuario de acercar el Medio de Acceso al Validador permitiendo, entre otras cosas, descontar Cuotas de Transporte contabilizadas en un Medio de Acceso.
- **Validador:** Equipo dispuesto en los puntos de control de ingreso a los Servicios de Transporte, cuya principal función es aplicar las Reglas de Acceso y descontar Cuotas de Transporte desde un Medio de Acceso, sin perjuicio de su capacidad de desarrollar otras funciones.

TERCERO. Normativa aplicable:

Los Servicios que deberá proveer el ORCEN, con arreglo al presente instrumento, tienen por finalidad facilitar y colaborar en la satisfacción del interés público comprometido en el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público Metropolitano o de aquellas zonas a las que se extienda en conformidad a la ley y, específicamente, la obtención de un servicio de calidad, eficiente y seguro que permita utilizar el Medio de Acceso. Por ello, el presente Contrato se sujeta a las normas, principios y procedimientos previstos en la normativa vigente, particularmente a lo dispuesto en las leyes N°18.772, N°18.059, N°18.696, N°20.378, N°20.382, N°20.504, N°20.950 y N°19.880, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N° 343, de 1953, y N° 279, de 1960, todos del Ministerio de Hacienda, los reglamentos dictados conforme a dichos preceptos, la normativa de medios de pago dictada por el Banco Central de Chile ("BCCh") y la Comisión para el Mercado Financiero ("CMF") y las circulares futuras que emita la CMF y el Banco Central de Chile.

Al ORCEN le serán aplicables las disposiciones legales vigentes y las que se dicten en el futuro en relación con las condiciones de operación de los Servicios Complementarios. En particular le serán aplicables, las relativas a la Emisión y distribución del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público, a la Provisión de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y a su Postventa, y a la Emisión y Operación de Medios de Pago, en aquello que incida en la operación y provisión de los servicios objeto del presente Contrato.

CUARTO. Objeto:



TOMADO DE RAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRÉS BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

Por el presente Contrato, el MTT faculta al ORCEN a que preste, a los usuarios del Sistema de Transporte Público, un servicio de Emisión de medio de acceso virtual, Emisión y Comercialización de cuotas de transporte, Carga del medio de acceso y Postventa, por la vía de herramientas tecnológicas, tales como sitios web, servicios web, APIs, Apps y Contact Centers. La referida carga podrá ser realizada por los usuarios, en forma directa (cada vez que lo requieran) o automática y, en este último caso, el usuario deberá haber suscrito un mandato para descontar desde algún medio de pago. Este servicio puede incluir otras herramientas o dispositivos para realizar la activación de dicha carga si correspondiera.

Para la materialización del objeto descrito, el ORCEN deberá integrarse con los Prestadores de Servicios Tecnológicos del Sistema y con Prestadores de Medios de Pago (Adquirentes o Emisores directamente), todo ello para garantizar el pago de las cuotas de transporte que los Usuarios del Sistema carguen en los Medios de Acceso. No obstante, el ORCEN será el responsable por la prestación de los servicios, debiendo asegurar ante el MTT la continuidad del mismo y el pago de las cuotas de Transporte.

QUINTO. Obligaciones:

I.- Obligaciones del ORCEN:

El ORCEN se obliga con el MTT a:

- 1) Implementar las plataformas tecnológicas, administrativas y financieras para ofrecer a los usuarios los siguientes productos o servicios:**

1-a) ALT (Automatic Level Ticketing). Servicio de Recarga Automática. Este servicio consiste en ofrecer la posibilidad de fijar un saldo mínimo a mantener en el Medio de Acceso por parte del usuario, el cual deberá ser repuesto automáticamente, por parte del ORCEN, cada vez que el saldo diario caiga bajo este nivel. Para ello los usuarios deberán mandar al ORCEN la reposición y registrar para ello algún Medio de Pago válido establecido (Tarjeta de crédito, Tarjeta de débito, Cuenta bancaria, Cuenta de prepago, etc.). Al implementar este producto el ORCEN deberá:

1.a.1) Desarrollar y mantener una plataforma tecnológica (a lo menos un sitio web y además opcionalmente una App), que permita al usuario inscribirse o enrolarse y firmar un mandato electrónico, informando entre otros datos: N° de tarjeta bip!, saldo diario que deba mantenerse (saldo objetivo) y el Medio de Pago.

1.a.2) Enviar los datos anteriores al Proveedor de Servicios Tecnológicos, exceptuando datos del medio de pago e indicando la identificación del ORCEN.

1.a.3) Consultar y recibir diariamente, del Proveedor de Servicios Tecnológicos, la información con los registros de todos los usuarios enrolados (N° de tarjeta física o virtual) y los saldos en sus tarjetas con los que terminaron el día anterior.

1.a.4) Recibida la información (nómina) anterior, realizar un proceso con el objeto de reponer el saldo para cada registro, esto es, agregar las Cuotas de Transporte, correspondiente a la diferencia entre el saldo objetivo y el saldo informado en la nómina anterior, con cargo al Medio de Pago establecido por el usuario. El resultado de este proceso será una nómina con saldos repuestos y/o saldos que no se pudieron reponer (ej: cuya causa sea una tarjeta de crédito bloqueada). La nómina resultante deberá ser enviada al Proveedor de Servicios Tecnológicos, debiendo en el acto generarse los registros asegurados con las cuotas de transporte respectivas. Este proceso requerirá la contratación e integración con algún proveedor de Medio de Pago (Adquirente o Emisor directo).

1.a.5) Ejecutar estos dos últimos procesos durante la madrugada de cada día, en horario establecido por el MTT e informado mediante Oficio.

1.a.6) Con esta nómina, el Proveedor de Servicios Tecnológicos reflejará las compras de cuotas de transporte respectivas y elaborará Listas Blancas que deberá distribuir a todos los validadores del Sistema (de Buses, Metro y Tren Alameda-Nos), de tal forma que un usuario que haya suscrito un mandato de este tipo podrá abordar su modo de transporte. Con ello, al acercar la tarjeta bip! al validador, éste le actualizará y activará el nuevo saldo y luego le rebajará la tarifa del viaje que corresponda.

1.a.7) Desarrollar alguna herramienta que permita a su área de Postventa informar a los usuarios y acceder a la información de los usuarios del Proveedor de Servicios Tecnológicos, con el



TOMADO DE FASEN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

objeto de obtener información sobre el resultado de la distribución en los validadores y la efectividad de la carga y descarga.

1-b) ABT (Account Based Ticketing). Billetaje Basado en Cuentas. Este servicio permitirá a los usuarios crear una Cuenta de Transporte (tarjeta virtual) en la nube, a la cual es posible cargarle cuotas de transporte, de forma directa o automática, en ambos casos a través de un Medio de Pago válido establecido. Al implementar este producto el ORCEN deberá:

1.b.1) Desarrollar y mantener una plataforma tecnológica (a lo menos un sitio web y además opcionalmente una App), que permita al usuario crear una Cuenta de Transporte, enrolándose (registrándose directamente usando herramientas tipo Clave Única). El enrolamiento podrá incluir además otros datos como teléfono e incluso opcionalmente suscribir un mandato electrónico que le permita al usuario realizar cargos automáticos a un Medio de Pago.

1.b.2) Permitir a los usuarios, en la plataforma anteriormente descrita, conectarse en forma autenticada y realizar la carga de cuotas de transporte, ingresando el monto que desea cargar en la Cuenta de Transporte.

1.b.3) Desarrollar un módulo de pago, mediante la integración e interoperación con un proveedor de medios de pago (Adquirente o Emisor directo), controlando la comunicación completa.

1.b.4) Comprar las cuotas de transporte cargadas al Medio de Pago indicado por el usuario, con el objeto incrementar el saldo de su Cuenta de Transporte en dicho monto.

1.b.5) De tal forma, un usuario que tenga una Cuenta de Transporte válida, con saldo suficiente y un teléfono móvil enrolado con la App Oficial (App RED) o con una App habilitada por el ORCEN o por un tercero autorizado por el MTT, podrá solicitar/generar código C2D (tipo QR) para viajar. El código C2D obtenido/generado en el móvil será presentado por el usuario para ser leído al validador.

1.b.6) El desarrollo de una App no será obligatorio para el ORCEN, no obstante, en caso de desarrollarla, requerirá integrarse con el Proveedor de Servicios Tecnológicos a través de las APIs y componentes dispuestos para ello, y deberá cumplir con la toda la normativa e instrucciones que el MTT establezca al respecto.

1.b.7) Desarrollar alguna herramienta que permita a su área de Postventa informar a los usuarios y acceder a los sistemas del Proveedor de Servicios Tecnológicos, con el objeto de obtener información sobre la efectividad de la carga en la cuenta ABT, como asimismo de la creación de dichas cuentas.

1-c) #RA (Registro Asegurado). Este servicio consiste en permitir a los usuarios adquirir cuotas de transporte para su posterior activación en el medio de acceso, generalmente físico, de manera directa usando un Medio de Pago válido establecido. Al implementar este servicio el ORCEN deberá:

1.c.1) Desarrollar y mantener una plataforma tecnológica (al menos un sitio web y además opcionalmente una App), que permita al usuario ingresar los datos de: N° de Tarjeta bip!, monto a cargar, correo electrónico (e-mail) y Medio de Pago. Esta misma plataforma deberá permitir opcionalmente suscribir un mandato electrónico, ingresando y guardando datos de algún Medio de Pago, habilitando al usuario para realizar compras de cuotas de transporte sin tener que digitar los datos del Medio de Pago cada vez que se carga la tarjeta.

1.c.2) Desarrollar un módulo de pago, mediante la integración e interoperación con el proveedor de medios de pago (Adquirente o Emisor directo), controlando la comunicación completa con el servicio.

1.c.3) Incorporar en la plataforma un módulo que permita emitir/comprar las cuotas de transporte, vía el Proveedor de Servicios Tecnológicos, para crear un Registro Asegurado (#RA) por el monto respectivo.

1.c.4) De esta forma el proveedor de servicios tecnológicos reflejará la compra y creará el #RA. El #RA estará en condiciones de ser activado en la tarjeta física respectiva, en cualquier Tótem o teléfono con NFC donde se haya instalado la App Oficial o la App del ORCEN si la hubiese desarrollado, incrementando con ello el saldo de su tarjeta.

1.c.5) En caso de que el ORCEN desarrolle la App, deberá incluir en la plataforma un módulo que permita la activación del #RA en la tarjeta respectiva, usando un teléfono con NFC, interoperando y contratando si correspondiera, con los servicios centrales de antenas de carga virtuales.

1.c.6) Desarrollar alguna herramienta que permita a su área de Postventa informar a los usuarios y acceder a los sistemas del Proveedor de Servicios Tecnológicos, con el



FORMADO DE RAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

objeto de obtener información sobre la efectividad de la compra de #RA y la activación de la carga en las tarjetas.

- 2) Contratar con uno o más proveedores de Medios de Pago, esto es, Adquirente y/o Emisor de Medios de Pagos autorizado por los organismos correspondientes, los servicios de interoperación y financieros, con el objeto de implementar los productos o servicios mencionados en 1-a), 1-b) y 1-c).
- 3) Garantizar los fondos de las compras de Cuotas de Transporte emitidas por él y comercializadas de acuerdo a los procesos que establezca el mismo.

Con el objeto de materializar dicha garantía, el ORCEN deberá entregar un instrumento de garantía, de los establecidos en el mercado, que asegure la liquidez de fondos en las cuentas del Sistema administradas por el AFT y que correspondan a las cuotas de transporte emitidas, para ser comercializadas en virtud del servicio objeto del presente contrato. Dicha garantía será extendida a favor del AFT, RUT N° 99.597.320-0, nominativa y no endosable, pagadera a la vista e incondicionalmente por una suma equivalente a \$100.000.000 (cien millones de pesos) y con vigencia hasta 60 días hábiles posteriores a la fecha de término del contrato. El documento deberá expresar la siguiente glosa: "Garantía para la liquidez de fondos en las cuentas del AFT, en el contexto de la ejecución del servicio complementario de emisión del medio de acceso virtual, Emisión y Comercialización de cuotas de transporte, carga y postventa del medio de acceso al transporte público de pasajeros.". Dicha garantía deberá ser entregada al AFT al menos 5 días antes de la habilitación del servicio.

Ajuste del monto de la garantía: Mensualmente, se evaluará si el monto de la garantía vigente debe ser ajustado, para lo cual se realizará el siguiente cálculo:

- i) Dentro de los 10 primeros días de cada mes, de oficio o a solicitud del ORCEN, el MTT determinará el valor de la Garantía Ajustada, conforme a la definición contenida en la Cláusula segunda del presente instrumento.
 - ii) Si la Garantía Ajustada es mayor en un 20%, respecto del valor total de la garantía vigente, el ORCEN deberá reemplazarla por un instrumento que cumpla con los requisitos establecidos precedentemente, por un monto equivalente a la Garantía Ajustada.
 - iii) Si la Garantía Ajustada es igual o inferior a un 80%, respecto del valor total de la garantía vigente, el ORCEN podrá reemplazarla, por un instrumento que cumpla con los requisitos establecidos precedentemente, por un monto equivalente a la Garantía Ajustada.
 - iv) La entrega de la nueva garantía deberá efectuarse dentro de 10 días contados desde la fecha en que el Ministerio notifique al ORCEN el valor de la Garantía Ajustada.
- 4) Transferir diariamente al AFT, o a la empresa o entidad que lo suceda o reemplace en el Sistema, a la cuenta que ella establezca, a más tardar al mediodía, el total de los montos correspondiente a las cuotas de transporte comercializadas a través de la plataforma desarrollada por el ORCEN, el que será informado por el AFT el día hábil anterior a la obligación de transferencia, en base a la liquidación realizada por el Operador Tecnológico de la Red de Carga del Sistema.

En caso de no realizarse la transferencia el día indicado, sin mediar justificación, el AFT podrá cobrar el instrumento de garantía el día hábil subsiguiente. De tal forma, en caso de cobrarse la garantía esta deberá ser repuesta por una nueva, a más tardar el tercer día hábil desde la fecha de cobro del instrumento anterior.

No obstante lo anterior, la no transferencia en la fecha establecida, en 3 (tres) o más oportunidades dentro de un mismo mes, por motivos atribuibles al ORCEN, será considerada una infracción grave, pudiendo el Ministerio poner término anticipado al Contrato.

- 5) Emitir mensualmente la factura respectiva correspondiente al pago que cada mes le realice el AFT o ~~quien legalmente lo reemplace, por los servicios prestados y descritos en el presente~~

**TOMADO DE RAZÓN**
Fecha: 09/06/2022
JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO
Contralor General de la República

- 6) Implementar los servicios de Postventa de la Emisión y Carga del Medio de Acceso, mediante plataformas tecnológicas y administrativas necesarias para atender las solicitudes de los usuarios.
- 7) Comercializar las Cuotas de Transporte al precio establecido por el MTT, esto es, \$1 (un peso chileno) por cada cuota de transporte.
- 8) Prestar los servicios con los estándares de calidad, permanencia, continuidad y seguridad establecidos en el presente contrato.
- 9) Cumplir con los principios que informan el presente contrato y con las normas legales, reglamentarias y contractuales que regulan la prestación de los servicios complementarios de transporte.
- 10) Cumplir con los requerimientos operacionales solicitados por el MTT, con respecto a la operación, y mantener informado al Ministerio de toda circunstancia material que afecte la prestación normal de los servicios, tan pronto como ocurra.
- 11) Efectuar el control de la operación de los servicios.
- 12) Presentar medidas o procedimientos que permitan mejorar y/o restablecer la calidad de los servicios, cuando no se alcancen los niveles previstos en el presente contrato, según lo señalado en su Anexo 1.
- 13) Desarrollar planes o protocolos de acción destinados a velar por el cumplimiento de los indicadores de calidad y prestación de servicios.

II.- Obligaciones del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones:

Por su parte, el MTT asume las siguientes obligaciones:

1. Instruir al AFT o al Operador Financiero que lo suceda o reemplace en el Sistema, el pago mensual que le correspondiere al ORCEN.
2. Velar por el debido e íntegro pago al ORCEN por la prestación de los servicios materia de este contrato.
3. Instruir a los Operadores Tecnológicos del Sistema que otorguen las facilidades al ORCEN, para la integración a sus sistemas, haciendo referencia a la condición de ORCEN obtenida con la suscripción del presente contrato.
4. Velar por el correcto y oportuno desarrollo de los servicios objeto del presente Contrato.
5. Poner a disposición del ORCEN, previa solicitud de éste, la información que obre en poder del Ministerio acerca del funcionamiento del Sistema o de la provisión de los servicios por parte de otros Proveedores de Servicios del Sistema, y que pueda razonablemente requerir ORCEN para el adecuado desarrollo de sus Servicios, siempre que dicha información sea susceptible de ser entregada de conformidad a la normativa vigente.
6. Respecto de los servicios prestados por SONDA, INDRA, METRO y AFT o por quienes los sucedan legalmente, que fueren necesarios para que el ORCEN dé cumplimiento a las obligaciones que asume conforme al presente Contrato, el MTT deberá coordinar y facilitar la colaboración de dichas empresas.
7. Facultar al ORCEN, en forma no exclusiva, a Emitir el Medio de Acceso virtual y a Emitir y Comercializar Cuotas de Transporte, conforme las reglas de negocio que se definan.

SEXTO. Formas de prestación de los servicios:

Los servicios que el ORCEN preste se deberán materializar por las siguientes vías, las que se considerarán obligaciones del mismo:

Sitio Web: El ORCEN deberá desarrollar un sitio web que permita a los usuarios ingresar sus datos, emitir medios de acceso virtuales, verificar información del medio de acceso y comprar cuotas de transporte.



TOMADO DE RAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

El MTT definirá una interfaz de usuario (IU) estándar durante el proceso de implementación, de forma tal que este sitio o parte de él, pueda ser invocado o contenido, por los sitios Web Oficiales y/o por la App Oficial del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Santiago.

Lo anterior sin perjuicio que el ORCEN desarrolle adicionalmente, si lo requiere, una Interfaz de Usuario, distinta a la establecida en el párrafo anterior, para su sitio web propio, corporativo o comercial, respetando las regulaciones al uso de la marca bip!.

App: El ORCEN podrá desarrollar una App que permita a los usuarios ingresar sus datos, emitir un medio de acceso virtual, verificar información del medio de acceso y comprar cuotas de transporte. El MTT deberá autorizar el funcionamiento de esta App.

Integración: El ORCEN deberá integrarse con los Operadores Tecnológicos del STPM y con los Operadores o Emisores de Medios de Pago o Adquirentes, con el objeto de cargar cuotas de transporte a los Medios de Acceso, en las modalidades ALT, ABT y #RA, antes descritas.

Procesos: El ORCEN deberá desarrollar, ejecutar y controlar la calidad de los procesos para cargar los medios de acceso, en las modalidades ALT, ABT y #RA, transmitiendo e informando sus resultados.

PostVenta de Carga: El ORCEN deberá disponibilizar una plataforma y protocolos para registrar, resolver reclamos y consultas de los usuarios, sobre las cargas y operaciones sobre los medios de acceso, debiendo reportar dicha información cada vez que el MTT así lo requiera.

SÉPTIMO. Tipos de Medio de Acceso:

Respecto de la definición de Medio de Acceso contenida en la cláusula Segunda, se distinguen al menos los siguientes tipos:

1. Medio Físico: Medio sin Contacto, generalmente en soporte Tarjeta, Pulsera o Teléfono móvil con NFC (medio Tokenizado), en donde el saldo de cuotas de transporte se almacena localmente en este medio en un monedero electrónico y se incrementa (carga) o se reduce (validación) conforme se opere con él. Este medio requiere la Carga de cuotas de transporte, vía compra directa o automática, y luego se activa dicha carga en el Medio, por la vía de algún Tótem, teléfono con NFC o Validador con lista blanca, dependiendo de su modalidad de implementación.
2. Medio ABT o Virtual: Medio de Acceso, generalmente para su uso en soporte teléfono móvil (smartphone), en donde el saldo de cuotas de transporte se almacena en la nube, en una Cuenta de Transporte. La carga se realiza, en general, remotamente y para la validación el Medio de Acceso (teléfono) solicita/genera vía App un código tipo QR, el que posteriormente es leído por el Validador.

OCTAVO. De las Garantías del Contrato:

8.1 Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato

8.1.1 Características de la Garantía

Con el objeto de caucionar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones referidas a la prestación de los Servicios, el ORCEN, previa conformidad del Ministerio deberá entregar con anterioridad a la entrada en vigencia del presente Contrato, una boleta bancaria o una póliza de seguro a favor de la Subsecretaría de Transportes, RUT 61.212.000-5, por un monto de trescientas Unidades de Fomento (UF 300). La glosa de dicha garantía será: "Para garantizar el fiel cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Emisión del Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga y Postventa del Medio de Acceso al Transporte Público de Pasajeros". Si la garantía consistiere en una boleta bancaria, ésta deberá ser emitida en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Chile, y emitirse de forma nominativa, no



le, irrevocable, pagadera a la vista y al sólo
Fecha: 09/06/2022
JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO
Contralor General de la República

requerimiento de la Subsecretaría de Transportes. Si la garantía consistiere en una póliza de seguro, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile. El ORCEN deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.

En ningún caso podrá quedar sometido el cobro de la garantía a la ratificación de un banco extranjero, mandante o tomador beneficiario, lo que deberá ser declarado por el banco o entidad emisora expresamente en el correspondiente instrumento.

La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Emisión del Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga y Postventa del Medio de Acceso, deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato y hasta los 12 meses posteriores a su fecha de término. Sin perjuicio de lo anterior, las partes convienen en que su vigencia mínima podrá ser de 12 meses a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación del ORCEN de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de 12 meses.

8.1.2 Renovación de la Garantía

8.1.2.1 Por Vencimiento

La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato deberá ser renovada a lo menos anualmente y entregada al Ministerio con al menos 15 días de anticipación al respectivo vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en el punto 8.1.1.

En caso de no renovación de la garantía en la oportunidad que corresponde, el Ministerio podrá cobrar, sin necesidad de declaración judicial alguna, la garantía que obre en su poder.

La Garantía de Fiel Cumplimiento para el último año de vigencia del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Emisión del Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga y Postventa del Medio de Acceso al Transporte Público de Pasajeros, deberá considerar una vigencia adicional de al menos 12 meses, tal como se indica en la cláusula 8.1.1.

8.1.2.2 Por Cobro

En caso de cobro o ejecución de la Garantía de Fiel Cumplimiento, el ORCEN deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 días hábiles siguientes, una nueva garantía (boleta bancaria o póliza de seguro) por el mismo monto y términos que las anteriores con el fin de que el Contrato se mantenga garantizado permanentemente.

La no renovación de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, dentro del plazo establecido en el párrafo precedente, dará derecho al Ministerio a caducar el presente instrumento.

8.1.3 Ejecución de la Garantía

Todo incumplimiento del presente Contrato que no tenga asociada una sanción especial facultará al Ministerio al cobro inmediato del instrumento de garantía que obre en poder del Ministerio, sin perjuicio de la declaración de caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo 1. El no cumplimiento íntegro y oportuno de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Fiel Cumplimiento, según corresponda, constituirá un incumplimiento del presente Contrato que no tiene asignada una sanción especial, permitiéndole al Ministerio al cobro inmediato de los instrumentos de garantía



TOMASO DE RAZON

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

que obren en su poder, así como la declaración de caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo 1 del mismo.

Asimismo, la Garantía de Fiel Cumplimiento podrá hacerse efectiva en caso de que el ORCEN no pague las multas ejecutoriadas de conformidad al Contrato, cuando se hubiere dispuesto la caducidad del Contrato y/o en los demás casos establecidos en el Contrato y su Anexo 1.

La Garantía de Fiel Cumplimiento destinada a caucionar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato deberá pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que el ORCEN se ha puesto en situación de hacerla efectiva, y su cobro o ejecución se realizará de manera proporcional a la entidad o gravedad del incumplimiento, lo que deberá señalarse en dicho documento.

Dado que la presente garantía no constituye una evaluación anticipada de los perjuicios que sufra el Estado como consecuencia del incumplimiento del Contrato por parte del ORCEN, su cobro no obsta al ejercicio de las acciones contempladas en el ordenamiento jurídico, para exigir el pago de mayores perjuicios.

Las disposiciones anteriores se aplicarán sin perjuicio de cualquier otra acción o sanción que corresponda en caso de incumplimiento o falta al presente contrato.

En mérito de ello, ejecutado que fuere el cobro de la garantía, dichos fondos no ingresarán a las Cuentas Bancarias del Sistema.

8.2 Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social

Cuando la Dirección del Trabajo, las Instituciones Previsionales, los Tribunales de Justicia u otro organismo competente determine, mediante el respectivo documento, que existe incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud, que correspondan al ORCEN por aplicación de lo pactado en los respectivos contratos individuales de trabajo celebrados con sus trabajadores, el Ministerio podrá ejecutar la garantía regulada a continuación.

8.2.1. Características de la Garantía

Con el objeto de caucionar el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud que corresponden al ORCEN respecto de sus trabajadores y prestadores de servicios, y previa conformidad del Ministerio, éste deberá entregar con anterioridad a la entrada en vigencia del presente Contrato, una boleta bancaria o póliza de seguro, a favor de la Subsecretaría de Transportes, RUT 61.212.000-5, por un monto de cien Unidades de Fomento (UF 100). La glosa de dicha garantía será: "Para Garantizar el Cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social derivadas del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión del Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga y Postventa del Medio de Acceso al Transporte Público de Pasajeros." Si la garantía consistiere en una boleta bancaria, ésta deberá ser emitida en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Chile, y emitirse de forma nominativa, no endosable, irrevocable, pagadera a la vista y al sólo requerimiento de la Subsecretaría de Transportes. Si la garantía consistiere en una póliza de seguro, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile. El ORCEN deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.

En ningún caso podrá quedar sometido el cobro de la garantía a la ratificación de un banco extranjero, mandante o tomador beneficiario, lo que deberá ser declarado por el banco o entidad emisora expresamente en el correspondiente instrumento.

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social, deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato y hasta los 12 meses posteriores a su fecha de término. Sin perjuicio de lo anterior, las partes convienen en que su vigencia mínima podrá ser de 12 meses, a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará ~~necesariamente la obligación del~~ ORCEN de renovarla sucesivamente, en cada oc



UN PERÍODO MÍNIMO DE 12 MESES.

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRÉS BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

8.2.2. Renovación de la Garantía

8.2.2.1 Por Vencimiento

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, y de Seguridad Social deberá ser renovada a lo menos anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 30 días de anticipación al respectivo vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en el punto 8.2.1 de la presente cláusula.

En caso de no renovación de la garantía en la oportunidad prevista, el Ministerio podrá cobrar, sin necesidad de declaración alguna, la garantía otorgada en virtud de la cláusula 8.1 que obre en su poder.

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social para el último año de vigencia del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Emisión del Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga y Postventa del Medio de Acceso al Transporte Público de Pasajeros, deberá considerar una vigencia adicional de al menos 12 meses, tal como se indica en la cláusula 8.2.1.

8.2.2.2 Por Cobro

En caso de cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, y de Seguridad Social, el ORCEN deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 días siguientes, una nueva garantía por el mismo monto y términos que reconstituya la anterior.

8.2.2.3 Ejecución de la Garantía

El incumplimiento de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y de Seguridad Social, según corresponda, constituirá un incumplimiento del presente Contrato y, en consecuencia, podrá dar lugar al cobro inmediato de la garantía referida en la cláusula 8.1 que obre en poder del Ministerio, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo 1 del mismo.

Asimismo, en caso de verificarse un incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales o de salud que corresponde al ORCEN, según lo determine la Dirección del Trabajo, instituciones previsionales o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriada, previo a la ejecución de la garantía, el Ministerio requerirá al ORCEN el pago de la prestación laboral, previsional o de salud impaga, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. Transcurrido dicho plazo sin que éste haya acreditado el pago antes referido, el Ministerio podrá ejecutar el cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud.

La Garantía destinada a caucionar el cumplimiento de las Obligaciones Laborales, y de Seguridad Social que corresponden al ORCEN respecto de sus trabajadores deberá pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que el ORCEN se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

NOVENO. Vigencia:

El presente Contrato comenzará a regir desde que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que apruebe el presente instrumento, y por el plazo de 2 años, periodo tras el cual se renovará automática y sucesivamente por periodos de 1 año, a menos que cualquiera de las Partes decida ponerle término anticipado, de acuerdo a lo establecido en la cláusula 10.1.6



DÉCIMO. Del Término Anticipado del Contrato y de las Modificaciones Unilaterales:

10.1 El presente contrato terminará de manera ordinaria o podrá terminar de manera anticipada, según corresponda, por cualquiera de las siguientes causales:

10.1.1 Mutuo Acuerdo: En caso de término del contrato de común acuerdo, siempre que no exista una causal de caducidad, el ORCEN estará obligado a mantener la prestación del servicio por un período no inferior a seis (6) meses desde la fecha en que la resolución que le ponga término esté totalmente tramitada, o por el lapso menor que determine el Ministerio en caso de tener asegurada la continuidad de los servicios. En todo caso, el acuerdo suscrito deberá hacer referencia expresa a la situación laboral y a las obligaciones de seguridad social de los trabajadores, devengadas hasta el último día del mes anterior al acuerdo. No podrá haber término de mutuo acuerdo sino hasta que estén pagadas las cotizaciones previsionales.

10.1.2 Caducidad: Determinada por el Ministerio de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 6 del Anexo 1 del presente contrato.

10.1.3 Tener el ORCEN la calidad de deudor en un procedimiento concursal de la Ley N°20.720.

10.1.4 Incumplimiento grave y reiterado del ORCEN de las normas laborales y de seguridad social con sus trabajadores: Para estos efectos se entenderán como vulneraciones de este tipo: i) Los atrasos u omisiones en el pago de remuneraciones que excedan de tres (3) períodos mensuales, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriada; ii) Los atrasos u omisiones en el pago de cotizaciones previsionales o de salud que excedan de tres (3) períodos mensuales, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriada; iii) La existencia de cinco (5) o más sentencias judiciales condenatorias ejecutoriadas, en total en un año calendario, respecto de cualquiera de las siguientes materias: a) por infracciones a los derechos fundamentales del trabajador, b) por infracciones a las normas sobre jornada de trabajo, remuneraciones, cotizaciones y/o feriados, c) por vulneraciones a las normas sobre protección a la maternidad, y d) por prácticas antisindicales o infracciones a las normas sobre libertad sindical.

Para efectos de lo dispuesto en este numeral se considerarán sólo aquellos juicios y procedimientos iniciados a raíz de hechos o conductas ocurridas desde la entrada en vigencia del presente contrato.

10.1.5 Ejecución, por parte del MTT, de la garantía de fiel cumplimiento del Contrato y no renovación de las garantías asociadas al mismo.

10.1.6 Término unilateral: Cualquiera de las Partes podrá ponerle término anticipado al Contrato, lo que podrán efectuar de manera unilateral y sin expresión de causa, bastando para ello, en el caso del ORCEN, dar un aviso con 6 meses de anticipación al término del período original o de cualquiera de sus prórrogas; o en cualquier momento en caso del Ministerio. En caso de que el ORCEN decida unilateralmente poner término anticipado al Contrato, estará obligado a mantener la prestación de los servicios por un período no inferior a (6) seis meses desde la fecha en que la resolución que le ponga término esté totalmente tramitada o por el lapso menor que determine el Ministerio en caso de tener asegurada la continuidad de los servicios. Asimismo, deberá hacer en su notificación referencia expresa a la situación laboral y a las obligaciones de seguridad social de los trabajadores, devengadas hasta el último día del mes anterior a la notificación de término unilateral. No podrá haber término unilateral si no hasta que estén pagadas las cotizaciones previsionales.

10.2 Continuidad de los Servicios en caso de Término Anticipado del Contrato:

En caso de verificarse el término anticipado del presente contrato - salvo que el término se hubiese producido en virtud de las causales establecidas en las cláusulas 10.1.1 o



Tomado de: [www.leychile.cl](#)
Fecha: 09/06/2022
JORGE ANDRÉS BERMUDEZ SOTO
Contralor General de la República

10.1.6 - el ORCEN estará obligado a prestar los servicios objeto del presente contrato, en los términos y durante el lapso prudencial que señale el Ministerio, contados desde la fecha en que quede firme el acto administrativo que dispone el término anticipado. Se requerirá la aceptación del ORCEN si este plazo excediere los seis (6) meses. Durante este período el ORCEN tendrá derecho a percibir los ingresos que correspondan por la prestación de los servicios, en los términos y condiciones establecidos en la cláusula siguiente.

10.3 De las Modificaciones Unilaterales al Contrato:

Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores de la presente cláusula, el Ministerio se encontrará facultado para Instruir modificaciones unilaterales al contrato, a efectos de garantizar la continuidad, seguridad y eficiencia de los servicios, o por otras razones de interés público debidamente fundadas. El Ministerio podrá modificar unilateralmente el contrato en los siguientes casos: (i) Cuando, por así exigirlo el interés público, se requiera implementar adecuaciones en la prestación de los servicios que permitan satisfacer necesidades contingentes y de interés general de los usuarios del Sistema, como por ejemplo cuando se incorporen otros modos de transporte, Operadores de Transporte o prestadores de servicios complementarios que conlleven la necesidad de incorporar ajustes a los servicios objeto del presente contrato; (ii) Cuando se verifiquen hechos o circunstancias en la administración del contrato o en la prestación de los servicios que impliquen un riesgo o afectación para su continuidad o la seguridad de los usuarios, y en tanto la medida a adoptar resulte idónea y proporcionada para resguardar los derechos de los usuarios del Sistema; (iii) Cuando exista un incumplimiento grave y reiterado de las normas laborales y de seguridad social por parte del ORCEN. Ello, siempre y cuando la modificación a efectuar se requiera para subsanar el o los incumplimientos, y resguardar los derechos de los trabajadores y; (iv) Cuando, a juicio de la autoridad competente, el ORCEN no disponga de condiciones de seguridad e higiene que, en atención a la naturaleza de las actividades desempeñadas, sean necesarias para el correcto desempeño de sus trabajadores, y haya sido, producto de dicha circunstancia, sancionado en cinco (5) o más oportunidades, dentro de un año calendario, mediante sentencia firme o ejecutoriada. La modificación a efectuar será procedente siempre y cuando sea necesaria para cumplir con las condiciones de seguridad e higiene que haya establecido la autoridad competente de conformidad con la ley, previo informe de ésta.

Las modificaciones unilaterales que se establezcan deberán ser cumplidas por el ORCEN en los plazos establecidos por el Ministerio, y no podrán alterar la naturaleza de las prestaciones del contrato, esto es, que se trate de servicios complementarios de Emisión del Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga y Postventa del Medio de Acceso al Transporte Público de Pasajeros.

DÉCIMO PRIMERO. Pago al ORCEN:

11.1 Determinación del pago:

El Sistema, vía AFT o el Operador Financiero que lo reemplace, pagará mensualmente al ORCEN por sus servicios, el producto del Monto Recaudado (Recaudo) por éste en el periodo anterior, multiplicado por la Tasa respectiva.

El Recaudo corresponderá al total de cuotas de transporte compradas por los usuarios, a través de la plataforma desarrollada por el ORCEN, en tanto la Tasa será aquella que se determine por Resolución del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. En todo caso, la Tasa que fije el Ministerio será de alcance general y aplicable a todos los contratos de ORCEN vigentes en el Sistema.

Por su parte, se deducirán de los ingresos mensuales los eventuales descuentos que pudiesen corresponder por el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el Anexo 1 del presente contrato.

De esta forma, el monto que recibirá mensualmente el ORCEN, en pago por sus servicios, será:



Pago mensual = Recaudo (en la plataforma del ORCEN) x Tasa - Descuentos (según Anexo 1).

El pago de los servicios antes referidos prestados entre el día 1º y el último día de cada mes, se realizará el día 10 del siguiente mes o el día hábil más próximo si éste recayere en día inhábil, con cargo a los recursos disponibles en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, previa instrucción al AFT que imparta el Ministerio.

El ORCEN deberá remitir al AFT, la factura correspondiente por los montos que le serán pagados como remuneración por sus servicios. Este documento deberá emitirse a nombre del Administrador Financiero de Transantiago S.A. o el Operador Financiero que lo reemplace, exclusivamente en razón de su calidad de administrador del patrimonio obligado a efectuar dicho pago, conformado por los Recursos del Sistema.

11.2 Revisión del monto de los pagos:

El ORCEN podrá solicitar la revisión del cálculo del pago efectuado en cada liquidación. Con dicho fin, el DTPM definirá dentro de los dos (2) primeros meses de vigencia de presente contrato, uno o más procedimientos de revisión general (es decir, para todos los ORCEN), los que sólo considerarán tres etapas: i) solicitud de revisión; ii) análisis de antecedentes y; iii) respuesta.

La fase de revisión se iniciaría con la reclamación escrita del ORCEN, la cual deberá ser acompañada de los antecedentes en que se funda. El ORCEN dispondrá del plazo de un mes para presentar sus impugnaciones, plazo que se contabilizará desde la notificación del hecho que origina la impugnación. Las impugnaciones enviadas con posterioridad a dicho plazo no serán consideradas.

Cuando una misma liquidación diere lugar a distintas impugnaciones, ellas deberán agruparse y plantearse en forma conjunta bajo una única presentación. Las impugnaciones deberán ser presentadas respetando un formato determinado e incorporando antecedentes tipo, los cuales serán oportunamente definidos por el DTPM.

Una vez presentada la(s) solicitud de revisión(es), el DTPM analizará los antecedentes disponibles y aquellos acompañados por el ORCEN, y conforme a su mérito, informará por escrito del resultado de la revisión.

En caso que el resultado de la revisión arroje una diferencia a favor o en contra del ORCEN, los pagos serán recalculados y en la siguiente liquidación se reflejará el correspondiente ajuste en el pago.

No habrá lugar a otras instancias de revisión del cálculo del pago o recursos, que la prevista expresamente en esta Cláusula.

DÉCIMO SEGUNDO. Atención al Usuario y Postventa:

Corresponderá al ORCEN proveer el servicio de Postventa del Medio de Acceso, actuando como "ventanilla única", sin consideración de la causa que origine la necesidad de atención, debiendo proveer al menos los siguientes servicios:

- 1.- Canales de Atención de Postventa tales como: atención presencial, atención telefónica o plataformas de atención web;*
- 2.- Establecimiento de procedimientos de atención;*
- 3.- Establecimiento de procedimientos en caso de falla en los Medios de Acceso;*
- 4.- Gestión de Reclamos y Sugerencias;*
- 5.- Establecimiento de Políticas Compensatorias, en caso de problemas en la carga o carga errónea de cuotas de transporte o mal cobro en el medio de pago.*

Cualquier controversia o dificultad entre el ORCEN y el Usuario, relacionada con la calidad del servicio, cantidad, precio o cualquier característica de la Carga de Cuotas de Transporte, la Emisión y habilitación del Medio de Acceso, los servicios de activación, el cargo en el Medio de Pago y el uso de las Cuotas de Transporte, deberá ser resuelta directamente entre el ORCEN y el Usuario, sin perjuicio del rol del Proveedor de Servicios



TOMADO DE RAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

Tecnológicos y del Operador de Medios de Pago en lo que respecta a la información que deberán proveer.

Por su parte, cualquier controversia o dificultad que se suscite entre el ORCEN, el Usuario y los Proveedores de Servicios Tecnológicos, con ocasión de los servicios y, que se relacione con errores de proceso en la compra y disponibilización de #RA, en la distribución de Listas (blancas o negras) a los validadores, deberá ser resuelta entre el Proveedor de Servicios Tecnológicos y el ORCEN. Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor de Servicios Tecnológicos deberá proporcionar al ORCEN toda la información que éste le requiera, a través de las herramientas habilitadas al efecto, así como realizar las revisiones que sean necesarias para determinar el origen del reclamo de los usuarios y la eventual responsabilidad de dicha empresa, o la de sus dependientes.

Los mecanismos de solución de controversias o dificultades señalados en los párrafos anteriores, serán comunicados por parte del ORCEN al Ministerio, sin perjuicio de la facultad con la que cuentan tanto el ORCEN, como los Proveedores de Servicios Tecnológicos, de proponer las modificaciones pertinentes, entregando los antecedentes que permitan asegurar que dichas modificaciones, constituirán un beneficio en la calidad de atención al Usuario. Los referidos mecanismos incluirán también la coordinación con otros Operadores de Sistema.

DÉCIMO TERCERO. Seguridad de la información:

Las partes declaran reconocer el deber de todos sus funcionarios, dependientes y/o colaboradores de guardar la más absoluta y estricta confidencialidad en la información personal de los usuarios que conozcan en virtud de la ejecución del presente Convenio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 N° 4, de la Constitución Política de la República, en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada y, demás normativa vigente.

Consistente con aquello, el MTT y el ORCEN reconocen la obligación de reserva que asiste a sus respectivos funcionarios, dependientes y/o colaboradores, de manera que se comprometen a respetar y resguardar tanto la reserva, como la fidelidad, integridad y continuidad de la información que legalmente corresponde a ambas partes administrar, en conformidad con la Ley y el presente instrumento, así como de otras materias que incidan en el intercambio recíproco de datos e información pertinentes a las funciones y atribuciones de cada una.

Así también, el ORCEN se obliga a mantener en forma diligente los mecanismos de seguridad adecuados para que ninguno de sus colaboradores, ni terceros que pudieren involucrarse en la prestación de los servicios objeto de este Contrato, puedan conocer, acceder, modificar, alterar o interceptar, bajo cualquier modalidad o mecanismo, o revelar la información o instrucciones de los Usuarios, enviadas por esta plataforma, salvo en lo relativo a la correcta ejecución del Contrato.

El ORCEN acuerda seguir todos los requerimientos de seguridad de la información que le imponga el MTT, los que le serán entregados bajo las obligaciones de confidencialidad establecidas en este Contrato. El ORCEN, adicionalmente, se obliga a cumplir con las prácticas suplementarias y procedimientos de seguridad de la información que puedan ser acordadas en el futuro entre las Partes. Asimismo, declara contar con políticas de seguridad de alto estándar, de manera que sus dependientes y/o colaboradores conocen aspectos importantes de la seguridad de la información que son necesarios para sus funciones.

El ORCEN deberá mantener la confidencialidad de los datos personales de los usuarios que, con motivo de la implementación de los productos descritos, sean almacenados por éste, debiendo establecer en sus plataformas las respectivas advertencias y solicitar, cuando corresponda, las autorizaciones de los usuarios para procesar dichos datos personales de acuerdo a la legislación vigente.

El ORCEN se obliga a tomar medidas que tengan por objeto garantizar que su personal dedicado al tratamiento de Datos Personales esté informado de la naturaleza confidencial de éstos, haya recibido ~~la capacitación adecuada sobre sus responsabilidades~~ relacionadas con el tratam



COMANDO DE RAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

confidencialidad u obligaciones profesionales o estatutarias de confidencialidad, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula Décimo Novena de este Contrato.

Finalmente, las partes convienen en que toda la información que pudiere ser almacenada por el ORCEN, en cumplimiento del presente Contrato, y que corresponda a información personal del usuario deberá ser acordada previamente con el MTT para efectos de su tratamiento –sea que se administre, proporcione o mantenga con recursos propios o de terceros proveedores- de manera que la entrega de dicha información por parte del ORCEN, por medio de sus canales, dispositivos y mecanismos deberá contar con la referida autorización de parte del MTT.

No obstante lo anterior, la información que se recabe de los usuarios, tales como datos bancarios, comerciales y personales en general, podrá ser almacenada, procesada y disponibilizada restringidamente, solo y exclusivamente para los fines materia de este Contrato.

DÉCIMO CUARTO. Propiedad Intelectual y de Base de Datos:

El MTT reconoce como propiedad del ORCEN todos sus símbolos, logos, isologos, marcas, nombres comerciales, designaciones, denominaciones, figuras, dibujos, interfaces gráficas y frases publicitarias, obligándose a no utilizarlos sin autorización.

Todos los desarrollos que se generen específicamente por el ORCEN por sí o por un tercero contratado al efecto, en virtud de este Contrato, serán de propiedad exclusiva del mismo, y podrá disponer de ellos sin restricción ni limitación alguna, salvo lo relativo a los códigos de integración con el Proveedor Servicios Tecnológicos que pudieran vulnerar la seguridad del Sistema.

Todos los desarrollos sujetos a propiedad intelectual por los Operadores de Servicios Tecnológicos y revelados al ORCEN con ocasión del presente contrato, mantendrán su propiedad.

El ORCEN podrá dar uso a la marca bip! en sus distintas plataformas, para fines informativos y/o comunicacionales, en los términos que permitan la naturaleza del presente Contrato, operando siempre bajo los lineamientos gráficos que disponga el Ministerio y con su autorización previa.

En caso de modificación del Manual de Normas Gráficas de la marca bip!, dictado por el MTT, las piezas deberán ser actualizadas en concordancia con la citada modificación, considerando los plazos para su actualización según la naturaleza del soporte. El costo de dicha modificación será soportado por el ORCEN.

DÉCIMO QUINTO. Responsabilidad:

El ORCEN será el único responsable ante el Ministerio, el Sistema y los Usuarios por la correcta prestación de los servicios objeto del presente Contrato, respondiendo por culpa leve en su ejecución. En consecuencia, el ORCEN indemnizará, con cargo a sus propios recursos, los perjuicios que pudiere irrogar su actuar u omisión, la de sus colaboradores y subcontratistas, en el desarrollo de sus servicios o por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

No obstante lo anterior, y en la medida de que no le sea imputable, el ORCEN no será responsable por:

- Fallas en la tecnología asociada al Medio de Acceso, el software y parámetros residentes en ellos que no sean atribuibles al desarrollo o a la manipulación por parte del ORCEN.
- Fraudes tecnológicos asociados al Medio de Acceso.
- Cobros erróneos a los pasajeros (uso del Medio de Acceso).
- Indisponibilidad de los Servicios que corresponden al Proveedor de Servicios Tecnológicos o al Proveedor de Servicios Financieros del MTT.

La prestación de los Servicios por parte del ORCEN suponen la ejecución de todos aquellos procesos y procedi



TOMADO DE RAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

sean necesarias para la resolución autónoma por parte de éste de las contingencias y fallas del Servicio. En caso de que el ORCEN detecte fallas atribuibles a la globalidad del Sistema o a alguno de los Prestadores de Servicios Tecnológicos, deberá reportarlo tan pronto tome conocimiento de ella, tanto a quien atribuya la falla como al MTT.

DÉCIMO SEXTO. Modelo de Prevención de Delitos Ley N° 20.393:

El ORCEN declara que ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos de la ley 20.393, que establece Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, el que contiene obligaciones, prohibiciones y sanciones y un procedimiento para realizar denuncias. Asimismo, declara que no ha incurrido, ni incurrirá, en ninguna de las conductas que pudieran llevar a cometer alguno de los delitos señalados en la referida norma.

DÉCIMO SÉPTIMO. Informes y auditorías:

El MTT se reserva el derecho de auditar, por sí o con el apoyo de un tercero contratado de conformidad a la normativa vigente y previamente informado al ORCEN, el cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones contractuales que recaen sobre este, tales como las que digan relación con el acceso, manejo, disposición y control de los recursos, programas, desarrollos, como también el cumplimiento de obligaciones como las establecidas en las cláusulas de confidencialidad, modelo de prevención de delitos, relación laboral, acuerdos de nivel de servicios, etcétera.

Para estos efectos, el ORCEN deberá dar las mayores facilidades para que la auditoría se pueda realizar de forma satisfactoria y entregar los datos e información en el plazo que se requieran.

El incumplimiento de las obligaciones consignadas en la presente cláusula será considerado como grave y dará derecho al MTT a poner término anticipado al Contrato, lo cual no irrogará responsabilidad alguna para el MTT y sin perjuicio de la aplicación de las multas que correspondan.

El ORCEN estará obligado a entregar en forma oportuna la información que, estando relacionada con los servicios a que se refiere este Contrato, le sea requerida, por el MTT, por los auditores externos que éste contrate o por la Contraloría General de la República. El ORCEN deberá entregar la información requerida en el plazo de 5 días hábiles. Si no lo hiciera sin causa justificada, dicha omisión se entenderá como incumplimiento grave del Contrato.

DÉCIMO OCTAVO. Continuidad de los servicios:

El ORCEN se obliga a identificar, evaluar y generar las medidas de mitigación de los riesgos operacionales propios del proceso asociado al servicio contratado, así como también contar con planes de contingencia que permitan continuar con la operación de los servicios, ante situaciones derivadas de hechos imprevistos tales como catástrofes o eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin perjuicio de lo regulado en la cláusula Vigésimo Tercera sobre la materia.

Para garantizar la efectividad de dicho plan, éste debe considerar a lo menos los escenarios de contingencia ante fallas en infraestructura física o tecnológica, fallas en los servicios críticos del ORCEN, ausencia de personal especializado e indispensable para la entrega del servicio o ausencia masiva de personal.

Estos planes deben mantenerse actualizados y operativos, por lo que el ORCEN deberá entregar al MTT, cuando éste lo requiera, los resultados de dichas pruebas para su posterior análisis, o dar las facilidades de entrega de la información requerida.

Durante la vigencia del Contrato, el MTT podrá solicitar, a un tercero contratado de conformidad a la normativa vigente, el apoyo para un examen detallado de los procedimientos de continuidad operacional definidos por el ORCEN. Las Partes se coordinarán con el objeto de que funcionarios y/o colaboradores del MTT puedan asistir a las dependencias del ORCEN para efectuar dicha revisión.



DÉCIMO NOVENO. Confidencialidad:

Las partes pactan confidencialidad, en los términos que se expresan a continuación. Respecto del MTT, no le serán aplicables aquellas obligaciones establecidas en la presente cláusula, si ella fuere incompatible con las obligaciones que pesan sobre éste en el contexto de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

Se denominará "Información Confidencial y/o Secreta", a toda aquella información relacionada o vinculada con el MTT o el ORCEN, y de este último, con sus filiales y sucursales, así como toda aquella relacionada con el presente Contrato, los productos y servicios, fórmulas, negocios, marcas, modelos, patentes, denominaciones, métodos o sistemas de las empresas y sus clientes, costos, planes de producción, estrategias de mercado, desarrollo de tecnologías y, en general, toda aquella información que no sea de dominio público y a la que expresamente se le dé el carácter de confidencial.

Será también información confidencial para ambas Partes, toda la información que se reciba o entregue y que las partes le hayan dado el carácter de confidencial.

No será considerada como Información Confidencial: (i) aquella información que es posible obtener por cualquier vía legítima sin mediar intervención del ORCEN, empresas relacionadas, clientes y proveedores; (ii) aquella que el ORCEN haya desarrollado o esté desarrollando de forma independiente previo a la firma del presente contrato; (iii) aquella conocida por el ORCEN o que haya llegado a su conocimiento por otras vías legítimas que no impliquen a su vez un incumplimiento de una obligación de confidencialidad por parte del revelador; y (iv) toda información que haya pasado a ser de dominio público por cualquier causa ajena a la voluntad y sin intervención del ORCEN.

El ORCEN hará sus mejores esfuerzos para que la obligación de secreto y confidencialidad de que dan cuenta las cláusulas del presente instrumento, sean cumplidas por sus ejecutivos con facultades resolutorias que actualmente tuviere o llegare a tener en lo sucesivo y, en general, por todos sus colaboradores.

Esta prohibición afecta al ORCEN, su personal directo e indirecto, sus consultores, subcontratistas y el personal de éstos, que en cualquier calidad se encuentren ligados a la prestación de servicios, en cualquiera de sus etapas.

No se considerará un incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, la divulgación de información a terceros que ejerzan labores esenciales para la normal prestación de los servicios, siempre que ésta sea divulgada bajo obligación de resguardo y confidencialidad en los términos descritos en la presente cláusula.

VIGÉSIMO. Gestión del Contrato:

Cada Parte designará un Gestor o Administrador de Contrato, quien será el encargado de coordinar las solicitudes de la Contraparte, intentando resolverlas, sin perjuicio de los escalamientos que deba efectuar en su organización. Asimismo, las notificaciones efectuadas al Gestor o Administrador se entenderán válidamente emitidas, a menos que el propio Contrato requiera una forma de notificación diversa.

Actuarán como Gestores o Administradores de Contrato:

Por MTT: Jaime Noriega Verdugo, profesional dependiente de la Gerencia de Sistemas Inteligentes de Transportes (GSIT) del Directorio de Transporte Público Metropolitano, debiendo ser subrogado, cuando corresponda, por otro profesional de la GSIT.

Por el ORCEN: René Caracci Larraguibel, profesional dependiente de Globe, debiendo ser subrogado, cuando corresponda, por otro profesional de Globe.

El Cambio en las designaciones anteriores deberá ser efectuado por las partes tan pronto como este se produzca, mediante comunicación escrita de quienes suscriben el presente contrato.



VIGÉSIMO PRIMERO. Cesión:

Queda expresamente prohibido al ORCEN ceder total o parcialmente el presente contrato, sin autorización expresa del MTT.

VIGÉSIMO SEGUNDO. Nulidad:

Si un tribunal resuelve que cualquiera disposición de este Contrato, o parte de ella, es inaplicable o nula, ello no afectará la validez y exigibilidad de las demás cláusulas que componen dicho Contrato y/o las disposiciones restantes, salvo que la cláusula que se invalide o deje sin efecto, afecte al Contrato en su esencia, esto es, los derechos y obligaciones básicas y esenciales de las partes, sin las cuales el presente instrumento perdería todo sentido.

VIGÉSIMO TERCERO. Caso Fortuito:

Las partes no asumirán responsabilidad ni obligación alguna por las consecuencias o atrasos que puedan derivarse de la interrupción de su propia actividad, provocada por causas de fuerza mayor o caso fortuito, en los términos del artículo 45 del Código Civil, tales como caída general de sistemas, fallas de proveedores de comunicaciones, conmociones civiles, que impidan prestar los servicios convenidos, en la forma acordada, y sin perjuicio de los Planes de Continuidad de Negocio acordados. En tal sentido, el caso fortuito y la fuerza mayor será eximentes suficientes de responsabilidad por la interrupción o inadecuada prestación de los servicios objeto de este Contrato. La Parte que sufra el hecho constitutivo de tales eximentes deberá dar aviso inmediato a su contraria, debiendo intentar subsanar el entorpecimiento y retomar el servicio en el nivel establecido tan pronto cese.

VIGÉSIMO CUARTO. Ley aplicable, domicilio y jurisdicción:

El presente Contrato será interpretado de acuerdo con las leyes de la República de Chile. Para todos los efectos legales del presente Contrato, las Partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago, sometiéndose a la competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia, sin perjuicio de las facultades de la Contraloría General de la República.

VIGÉSIMO QUINTO. Prestador independiente:

El ORCEN mantendrá en todo momento el estatuto de prestador independiente, y jamás será considerado, ni él ni sus colaboradores (individual o colectivamente considerados), como empleado, agente o representante del MTT.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, el ORCEN se compromete a dar cumplimiento a todas las normas legales y reglamentarias que le son aplicables, y sobre todo a dar íntegro y oportuno cumplimiento a todas las obligaciones que tenga respecto del personal que destine al servicio contratado, incluyendo aquellas de carácter laboral, tributario y previsional.

VIGÉSIMO SEXTO. Contrato Ad Referéndum:

De conformidad a lo dispuesto en la normativa vigente, el presente Contrato es Ad Referéndum, y como tal, se encuentra sujeto a la aprobación de la autoridad competente y a la completa tramitación del acto administrativo respectivo.

VIGÉSIMO SÉPTIMO. Ejemplares:

El presente contrato se extiende en 3 ejemplares iguales, quedando dos en poder del MTT y uno en poder del ORCEN.



VIGÉSIMO OCTAVO. Personerías:

La personería de doña GLORIA HUTT HESSE, para representar al Ministerio, en su calidad de Ministra de Transportes y Telecomunicaciones consta en el Decreto Supremo N°413, de 2018, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

La personería de don JAIME GODOY CIFUENTES para representar al ORCEN consta en escritura pública de 13 de julio del año 2015, otorgada en la Notaría Patricio Raby Benavente.

**Firmado. GLORIA HUTT HESSE, Ministra de Transportes y Telecomunicaciones;
JAIME GODOY CIFUENTES, Representante ORCEN.**



TOMADO DE RAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

ANEXO 1

NIVELES DE SERVICIO, DESCUENTOS Y MULTAS



TOMADO DE RAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

Contenido

1 INTRODUCCIÓN.....

2 INCUMPLIMIENTOS DE OTROS PROVEEDORES DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DEL SISTEMA QUE IMPACTAN LOS SERVICIOS DEL ORCEN.....

3 NIVELES DE SERVICIO Y DESCUENTOS.....

3.1 *DISPONIBILIDAD Y TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PLATAFORMA INTERNA DEL ORCEN.....*
Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicios.....

3.2 *DISPONIBILIDAD DE LA INTEROPERACION CON EL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....*
Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicio.....

3.3 *DISPONIBILIDAD DE LA INTEROPERACION CON EL PROVEEDOR DE ADQUIRENCIA O DE MEDIOS DE PAGO.....*
Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicio.....

4 FACULTAD DE SANCIONAR.....

5 MULTAS.....

5.1 *Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la operación de los Servicios.*

5.2 *Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la entrega de información...*

5.3 *Incumplimiento de otras obligaciones.....*

6 CADUCIDAD.....

7 PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA.....

1.- INTRODUCCIÓN

En el presente Anexo se establecen los diferentes indicadores y Niveles de Servicio (SLA) que rigen la prestación del servicio por parte del Operador de Red de Carga en la Nube (ORCEN), y que en consecuencia permitirán medir y controlar permanentemente, la correcta y oportuna prestación del servicio contratado.

Las Partes han convenido que el cumplimiento de los Niveles de Servicio es vinculante para determinar el derecho del ORCEN a percibir la totalidad o parte de la remuneración mensual, en el entendido que el 100% de la remuneración total pactada será devengada y pagada a éste cuando los servicios contratados hayan cumplido con el respectivo Nivel de Servicio, sin perjuicio de las multas que le sean aplicables según se indica en el presente Anexo. El derecho a la totalidad de la remuneración, aún cuando el cumplimiento de Niveles de Servicio haya sido por debajo del 100%, da cuenta del hecho que las Partes reconocen que existe una tolerancia por fallas inherentes a la tecnología, u otras causas, que pudieren impedir un nivel de cumplimiento completo en la entrega del servicio.

Las Partes también han acordado definir criterios que limiten la eventual menor remuneración mensual que el ORCEN podrá recibir por eventuales incumplimientos de los Niveles de Servicio cuando éstos hayan sido prestados. Los menores ingresos que eventualmente deriven de la medición de los SLA establecidos en este Anexo no constituyen multas y, en consecuencia, no serán considerados para la contabilización de los montos de multas aplicadas al ORCEN a partir de las cuales podría hacerse valer la caducidad según lo dispuesto en el presente Anexo.

A continuación, se presentan los servicios, que contienen sus factores de relevancia, para efectos de la distribución del pago de la remuneración del ORCEN. En el siguiente cuadro se presentan los servicios sujetos a SLA:

	SERVICIO	% Relevancia
	"Implementar las plataformas tecnológicas, administrativas y financieras para ofrecer a los usuarios los productos ALT, ABT y #RA". Ello se distribuye en 3 Subservicios:	
1	Subservicio Plataforma Interna del ORCEN	60%
2	Subservicio Interoperación con el Proveedor de Servicios Tecnológicos	20%
3	Subservicio Interoperación con el Proveedor de Adquirencia o Medios de Pago	20%

Finalmente, el presente Anexo adicionalmente regula las sanciones que se podrán aplicar al ORCEN en el caso que se determine la existencia de incumplimientos de las obligaciones establecidas en el Contrato.

2.- INCUMPLIMIENTOS DE OTROS PROVEEDORES DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DEL SISTEMA QUE IMPACTAN LOS SERVICIOS DEL ORCEN

Conforme al modelo de interrelación y operación integrada del Sistema y de sus actores, el cumplimiento de los Niveles de Servicio mínimos establecidos para el ORCEN, requiere el cumplimiento de las obligaciones y servicios de otros proveedores relacionados, tales como los Proveedores de Servicios Tecnológicos del Sistema de Transporte Público de Santiago (Sistema), Redes de Adquierecia o Medios de Pago, de cuya prestación depende a su vez la que efectúa el ORCEN.

De acuerdo con lo antes señalado, si cualquiera de dichos proveedores impide el cumplimiento de los Niveles de Servicio aplicables al ORCEN, éste podrá eximirse de la responsabilidad pertinente, siempre y cuando notifique el incumplimiento del proveedor relacionado oportunamente al Ministerio, mediante el correspondiente "Aviso de Falla de Servicio", el cual, deberá ser entregado en un plazo máximo de 4 horas hábiles contadas desde el hecho que la origina o desde que el ORCEN hubiere tomado conocimiento de la falla y contingencia.

El ORCEN deberá acompañar al Administrador del Contrato los comprobantes y respaldos que acrediten la falla y el haber cumplido con su obligación de generar y transmitir el respectivo "Aviso de Falla de Servicio" al respectivo Proveedor de Servicios Complementarios.

Asimismo, el ORCEN dará cuenta de la colaboración que este prestó al respectivo Proveedor de Servicios Tecnológicos del Sistema, a la Red de Adquierecia o al Proveedor del Medio de Pago, para el restablecimiento del funcionamiento normal del Servicio, si ello corresponde, por encontrarse comprendido dentro del ámbito propio de las prestaciones del ORCEN.

El ORCEN deberá realizar la correcta ejecución de los procedimientos para registrar, gestionar e intentar solucionar dichas situaciones. Acreditada esta circunstancia, se entenderá que existe una situación de fuerza mayor y en tal caso el ORCEN tendrá derecho a que se le reconozca el cumplimiento en los Servicios afectados, sin responsabilidad para éste. Con todo, si posteriormente se demuestra ante el Ministerio por parte de dicho(s) proveedor(es) relacionado(s) la falta o inexistencia de las condiciones necesarias para declarar la ausencia de responsabilidad del ORCEN en el incumplimiento de los Servicios pactados, el Ministerio le otorgará un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para aportar todos los antecedentes que estime convenientes, para finalmente resolver fundadamente sobre la procedencia del descuento de la remuneración, que según el presente Anexo, corresponda al ORCEN.



TOMADO DE RAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

3.- NIVELES DE SERVICIO Y DESCUENTOS

El Ministerio supervisará la ejecución del contrato velando por el cumplimiento de las obligaciones del ORCEN y de los Niveles de Servicio exigidos de acuerdo con lo que se describe en este apartado. Lo anterior, será verificado mediante personal del MTT, con el apoyo de observadores designados por el Ministerio, de conformidad a la normativa vigente, utilizando las herramientas tecnológicas disponibles u otras formas que establezca el Ministerio.

3.1.- DISPONIBILIDAD Y TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PLATAFORMA INTERNA DEL ORCEN

El nivel de cumplimiento de este servicio se evaluará mediante la disponibilidad y el tiempo de respuesta global, ambos de la plataforma (hardware y software).

El Cumplimiento del servicio será medido en base los siguientes factores:

- **PLIN-D = Disponibilidad Mensual del Servicio Plataforma Interna del ORCEN:** Este factor será determinado mediante la medición de la correcta ejecución de una consulta automática realizada cada 1 minuto.
- **PLIN-TR = Tiempo de respuesta:** Este factor será determinado mediante la medición del intervalo que demora la plataforma interna en responder frente a la solicitud de consulta exitosa. El criterio de cumplimiento es que esta respuesta demore un tiempo menor o igual a 2 segundos.

El factor **PLIN-D** se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$PLIN-D = [MIN-DIS(i) / (NMD)]$$

Donde:

- **MIN-DIS(i):** Cantidad mensual de intervalos de 1 minuto en que el Servicio respondió correctamente a la consulta. Las Mantenciones avisadas con al menos 24 horas de anticipación se excluyen del cálculo y no se consideran indisponibilidad.
- **NMD:** Número de minutos del mes, excluidos los periodos de mantención avisados con al menos 24 horas de anticipación.

El factor **PLIN-TR** se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$PLIN-TR = \frac{\sum_{i=1}^{i=NMD} (A_i / B_i)}{NMD}$$

Donde:

- **A_i:** cantidad de consultas realizadas en forma automática cada 1 minuto sobre la plataforma, las cuales fueron exitosas y respondidas en un tiempo menor o igual a 2 segundos.
- **B_i:** cantidad total de consultas que debieran realizarse en forma automática cada 1 minuto. Las Mantenciones avisadas con al menos 24 horas de anticipación se excluyen del cálculo.
- **NMD:** Número de días del mes

Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicio

El valor de cumplimiento del Servicio será determinado en base a la siguiente ecuación:

Cumplimiento Servicio (PLIN) = MIN (PLIN-D; PLIN-TR)

NOTA: La expresión MIN(A;B) retorna el mínimo valor entre los valores A y B.

La remuneración que corresponderá por este servicio se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:



Cumplimiento del Servicio	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
$PLIN \geq 99,0\%$	Servicio prestado	100%
$90,0\% \leq PLIN < 99,0\%$	Servicio prestado	PLIN interpolación lineal
$PLIN < 90,0\%$	Servicio No Prestado	0%

3.2.- DISPONIBILIDAD DE LA INTEROPERACION CON EL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS.

El nivel de cumplimiento de este servicio se evaluará mediante la disponibilidad de la interoperación con el Proveedor de Servicios Tecnológicos del Sistema.

El Cumplimiento del servicio será medido en base al siguiente factor:

- **IOPT-D = Disponibilidad Mensual de la Interoperación con el Proveedor de Servicios Tecnológicos del Sistema:** Este factor será determinado mediante la medición de la correcta ejecución de una invocación automática realizada cada 1 minuto sobre la Plataforma de Venta de Registro Asegurado (#RA) del Proveedor Servicios Tecnológicos (encargado de Gestión de Pago) del Sistema.

El factor IOPT-D se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$IOPT-D = [MIN-DIS(i)/(NMD)]$$

Donde:

- **MIN-DIS(i):** Cantidad mensual de intervalos de 1 minuto en que el Servicio interoperó exitosamente, respondiendo correctamente a la invocación o consulta. Las Mantenciones avisadas con al menos 24 horas de anticipación se excluyen del cálculo y no se consideran indisponibilidad.
- **NMD:** Número de minutos del mes, excluidos los periodos de mantención avisados con al menos 24 horas de anticipación.

Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicio

La remuneración que corresponderá por este servicio se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

Cumplimiento del Servicio	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
$IOPT-D \geq 99,0\%$	Servicio prestado	100%
$90,0\% \leq IOPT-D < 99,0\%$	Servicio prestado	IOPT-D interpolación lineal
$IOPT-D < 90,0\%$	Servicio No Prestado	0%

3.3- DISPONIBILIDAD DE LA INTEROPERACION CON EL PROVEEDOR DE ADQUIRENCIA O DE MEDIOS DE PAGO.

El nivel de cumplimiento de este servicio se evaluará mediante la disponibilidad de la interoperación con el Proveedor de Adquirencia o de Medios de Pago.

El Cumplimiento del servicio será medido en base al siguiente factor:

- **IOPP-D = Disponibilidad Mensual de la Interoperación con el Proveedor de Adquirencia o de Medios de Pago:** Este factor será determinado mediante la medición de la correcta ejecución de una invocación automática realizada cada 1 minuto sobre la Plataforma de Adquirencia o de Medios de Pago.

El factor IOPP-D se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:



$$IOPP-D = [MIN-DIS(i)/(NMD)]$$

Donde:

- *MIN-DIS(i): Cantidad mensual de intervalos de 1 minuto en que el Servicio interoperó exitosamente, respondiendo correctamente a la invocación o consulta. Las Mantenciones avisadas con al menos 24 horas de anticipación se excluyen del cálculo y no se consideran indisponibilidad.*
- *NMD: Número de minutos del mes, excluidos los periodos de mantención avisados con al menos 24 horas de anticipación.*

Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicio

La remuneración que corresponderá por este servicio se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

Cumplimiento del Servicio	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
<i>IOPP-D ≥ 99,0%</i>	<i>Servicio prestado</i>	<i>100%</i>
<i>90,0% ≤ IOPP-D < 99,0%</i>	<i>Servicio prestado</i>	<i>IOPP-D interpolación lineal</i>
<i>IOPP-D < 90,0%</i>	<i>Servicio No Prestado</i>	<i>0%</i>

4.- FACULTAD DE SANCIONAR

El Ministerio podrá aplicar las sanciones que se establecen en este apartado, multas y caducidad del contrato, en caso de verificarse un incumplimiento de las obligaciones asumidas por el ORCEN en virtud del presente Contrato, sin perjuicio de la aplicación de otras sanciones que sean procedentes, según lo establecido por la normativa vigente.

En caso que, la naturaleza de la infracción a las obligaciones del ORCEN sea calificada como de menor gravedad y pueda ser corregida, el Ministerio podrá discrecionalmente otorgar un período de cura previo a la aplicación de sanciones, con el fin de que el ORCEN corrija el incumplimiento dentro del plazo prudencial señalado por aquél. Para estos efectos, el Ministerio podrá considerar el interés público comprometido, la continuidad de los servicios, la conducta anterior del ORCEN, la voluntad de reparar el mal causado, entre otros criterios. En todo caso, el ORCEN deberá adoptar todas las medidas que sean necesarias para mitigar los efectos de las infracciones cometidas.

Las sanciones establecidas en este apartado serán aplicables al ORCEN, aun cuando la falta sea imputable personalmente a la acción u omisión de alguno de sus dependientes. Por lo tanto, el ORCEN será responsable directa e indirectamente y, en forma indelegable, de todos los aspectos a que se obliga por medio del Contrato, y de los incumplimientos en que eventualmente se incurra.

Para la formulación de cargos y aplicación de multas deberán aplicarse criterios de razonabilidad, proporcionalidad y de no aplicación de sanciones dos veces por un mismo hecho (non bis in idem). Sin perjuicio de lo anterior, el criterio general de aplicación de cada hipótesis infraccional se describe en el presente Anexo.

5.- MULTAS

Considerando que no todos los incumplimientos de las obligaciones asumidas por el ORCEN revisten igual gravedad, las multas han sido organizadas en cuatro niveles (del 1 al 4), en orden de menor a mayor gravedad, y para cada nivel se ha determinado un rango, conforme se indica en la tabla siguiente:

Nivel Multa	Valor
Nivel 1	50 UF
Nivel 2	100 UF
Nivel 3	300 UF
Nivel 4	500 UF

5.1 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la operación de los Servicios

Nro	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	No transferir al AFT el día y monto establecidos, cuando: (i) Se hubiere ya cobrado la garantía existente para estos fines, sin haberla renovado y (ii) No hubiese saldo de fondos suficientes de la garantía ya cobrada para cubrir dicho recaudo. (Se entenderá por el día establecido al día hábil siguiente a la liquidación informada de las respectivas cuotas de transporte, y por monto aquel correspondiente al recaudo diario, en el equivalente en pesos a dichas cuotas de transporte)	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
2	No transferir al AFT, al día hábil siguiente a la liquidación de las cuotas de transporte, 2 o más veces en el mes, el monto en pesos correspondiente a dichas cuotas.	1	Por cada vez que verifique la conducta y por cada día de atraso.
3	Incumplimiento de reposición de garantías en el plazo indicado en el Contrato.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada día de atraso.
4	Cobrar a los usuarios un valor distinto del establecido por el Ministerio por la carga de Cuotas de Transporte.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
5	Cobrar a los usuarios por el servicio de consulta de saldo.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
6	Exigir a los usuarios una carga mínima superior a la establecida por el Ministerio, en caso que se haya fijado.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.



TOMADO DE RAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRÉS BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

Nro	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
7	Declarar que un determinado incumplimiento en los Niveles de Servicio del ORCEN se debe al incumplimiento de algún otro proveedor de servicios relacionado, sin contar con antecedentes que justifiquen razonablemente la declaración.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.
8	Incumplir la obligación de requerir la aprobación previa del Ministerio en todos aquellos casos en que el Contrato así lo establece.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
9	No cubrir con cargo a los propios recursos del ORCEN todas aquellas obligaciones o casos en que así lo establece el Contrato.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
10	Incumplimiento de cualquier obligación del ORCEN que implique una falla grave o general de los servicios de Carga o de creación de cuentas ABT, cuando se extienda por 4 horas continuas o más y siempre que afecte de manera relevante y masiva el acceso de los Usuarios al Sistema o la carga del Medio de Acceso. A modo de ejemplo: Interrupción continua por 4 horas o más en la Disponibilidad de la Plataforma Interna de ORCEN o en la interoperación con la Plataformas descritas en los puntos 3.2 y 3.3 de este Anexo, por causa de ORCEN.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada hora adicional a las 4 horas continuas de falla.
11	Incumplimiento de la obligación de restituir los servicios de Carga o de creación de cuentas ABT, en caso de interrupción grave de los mismos.	2	Por cada día que se mantenga el incumplimiento
12	Enviar con retraso, respecto de la hora establecida por el MTT, al Proveedor de Servicios Tecnológicos, la Nómina procesada y actualizada con las reposiciones de saldo para el servicio ALT.	1	Por cada vez que se verifique la conducta
13	Incumplimiento de la obligación de adoptar medidas correctivas que impidan la reiteración de una misma falla que produjo una interrupción grave en los servicios de Carga o de creación de cuentas ABT.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
14	No dar cumplimiento a los estándares de información dispuestos en los instructivos del Ministerio respecto del uso de la marca bip!.	1	Por cada día que se mantenga el incumplimiento.
15	No dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por el Ministerio o el DTPM, con exclusión de las instrucciones impartidas por el MTT en virtud de requerimientos de información.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento.
16	Cualquier otro incumplimiento al Contrato respecto de las obligaciones relacionadas con la operación de los Servicios, que no se encuentre expresamente sancionado en los numerales anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique el incumplimiento y/o cada día que dure el incumplimiento.



TOMADO DE RAZÓN

Fecha: 09/06/2022

JORGE ANDRES BERMUDEZ SOTO

Contralor General de la República

5.2 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la entrega de información

Nº	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	Incumplimiento de la obligación de formular el "Aviso de Falla de Servicio" conforme a lo señalado en el número 2 de este Anexo.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.
2	Incumplimiento de la obligación de entregar al Ministerio o al Proveedor del Servicio Complementario de Administración Financiera del Sistema los informes y reportes necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.
3	Entregar información errónea o inexacta de las transacciones de carga realizadas en la plataforma del ORCEN.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.
4	La presentación de antecedentes erróneos o manifiestamente inexactos que conduzcan al Ministerio a la ejecución incorrecta o no ejecución de sus facultades y obligaciones relacionadas con el presente Contrato y que afecte de manera relevante la operación del Sistema o su financiamiento.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.
5	Cualquier otro incumplimiento al Contrato respecto de las obligaciones relacionadas con la entrega de información, que no se encuentre expresamente sancionado en los numerales anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento.

5.3 Incumplimiento de otras obligaciones

Nº	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	No suscribir oportunamente el o los contratos que deben celebrarse de conformidad a lo previsto en el Contrato, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación de la respectiva contraparte.	4	Por cada día que dure el incumplimiento.
2	Suscribir contratos, modificaciones o cualquier instrumento con los actores del Sistema de Transporte Público de Pasajeros, sin autorización del Ministerio.	3	Por cada vez que se verifique la Hipótesis Infracional, sin considerar su extensión en el tiempo o sus consecuencias.
3	Cualquier otro incumplimiento al Contrato, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los numerales anteriores de esta tabla.	1	Por vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento.

6.- CADUCIDAD

La caducidad del Contrato podrá ser declarada, fundadamente por el Ministerio, en los siguientes casos de incumplimiento de las obligaciones del ORCEN:

- (i) Por la cesión del Contrato, sin autorización previa y expresa del Ministerio.
- (ii) Por no cumplir oportunamente con la obligación de entregar, renovar, reemplazar o restituir, según corresponda, la o las garantías señaladas en la cláusula quinta, numeral I), número 3 y cláusula octava, del Contrato MTT-ORCEN.
- (iii) Por la interrupción injustificada del servicio, entendida esta como la suspensión por 24 o más horas continuas de uno o más de los servicios objeto del presente contrato por causa del ORCEN, y que tenga como resultado una afectación directa a los Usuarios del Sistema de Transporte Público.
- (iv) Por la presentación de antecedentes inexactos que afecten de manera relevante las principales condiciones económicas y/u operativas del Contrato.
- (v) Por haberse aplicado descuentos en un mes determinado que excedan el 35% de la facturación del mismo período.
- (vi) Acumulación de multas, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, por un monto superior a 15.000 UF dentro de un periodo de 12 meses corridos, es decir, los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de cálculo.

La aplicación de estas causales dará lugar a la terminación del Contrato sin derecho a indemnización alguna.

7.- PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

En caso de constatar la existencia de una infracción, ya sea atribuible a acción u omisión, sancionable con multa o caducidad, el Subsecretario de Transportes formulará cargos al ORCEN a través del correspondiente acto administrativo, con expresa mención de los hechos y antecedentes en que se funda, así como de la sanción que resultaría aplicable. El ORCEN tendrá cinco (5) días hábiles contados desde la notificación de la formulación de cargos para presentar sus descargos.

En el evento que el ORCEN presentare descargos dentro del plazo referido precedentemente, y solicitare en sus descargos medidas probatorias, el Subsecretario de Transportes dará lugar a ellas o bien las rechazará con expresión de causa. Con todo, el término probatorio que se conceda no podrá ser superior a diez (10) días hábiles.

La resolución definitiva que se dicte deberá pronunciarse sobre las alegaciones y defensas del ORCEN y, aplicará la sanción o absolverá, según corresponda, conforme a las circunstancias de cada caso. El pronunciamiento anterior se hará dentro de los treinta (30) días de evacuada la última diligencia ordenada en el expediente. La reclamación administrativa de las sanciones impuestas se sujetará a lo establecido en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

En el caso de las multas, éstas deberán ser pagadas por el ORCEN conforme a los plazos y términos señalados en la resolución fundada que las imponga, una vez que ésta se encuentre ejecutoriada, es decir, una vez que (i) hayan transcurrido los plazos para reclamar administrativamente de dicha resolución, sin que ello se hubiese realizado; o bien, (ii) si habiéndose reclamado administrativamente de dicha resolución, conforme a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley N°19.880, dichas reclamaciones se hubiesen rechazado, o incluso, en el evento de que se hubiesen acogido sólo en cuanto a modificar el monto o concepto de la multa, pero no su aplicación. Lo anterior, es sin perjuicio de las demás acciones que estime procedente realizar el ORCEN.

El pago de las multas impuestas se efectuará mediante la rebaja o disminución de los ingresos a que tenga derecho el ORCEN según lo dispuesto en la cláusula Décimo Primera del Contrato, en una cantidad equivalente al monto de la o las multas, calculado según el valor que tenga la unidad de fomento al día de efectuarse la respectiva rebaja y se transferirá dicho monto a las cuentas del Sistema, salvo en lo que se refiere a las multas a beneficio fiscal.

En el caso de la caducidad del contrato, específicamente en lo que dice relación con sus efectos, entre ellos, las ir



es que efectuarán al ORCEN para participar en futuros
Fecha: 09/06/2022
JORGE ANDRÉS BERMUDEZ SOTO
Contralor General de la República

procesos de licitación de servicios complementarios, se estará a lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N°18.696.

Las resoluciones dictadas durante el procedimiento regulado en el presente apartado deberán notificarse en el domicilio del ORCEN indicado en el contrato, o en el que el ORCEN señale para estos efectos.

En todo lo no previsto en el presente apartado, se aplicarán las normas establecidas en la Ley N°19.880.”



2. NOTIFÍQUESE la presente resolución a la empresa GLOBE S.A., al Administrador Financiero de Transantiago S.A. (AFT), a SONDA S.A. y Metro S.A. y publíquese en el sitio web www.dtpm.gob.cl.

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN, Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO


GLORIA HUTT HESSE
Ministra de Transportes y Telecomunicaciones

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

