

**APRUEBA                    PROTOCOLO                    DE  
COMUNICACIONES                    FRENTE                    A  
CONTINGENCIAS                    QUE                    AFECTEN                    LOS  
SERVICIOS                    PRESTADOS                    POR                    EL  
PROVEEDOR                    DE                    SERVICIOS  
COMPLEMENTARIOS                    TECNOLÓGICOS  
SONDA S.A.**

---

**VISTOS:** Lo dispuesto en los decretos con fuerza de ley N° 279, de 1960 y N° 343, de 1953, ambos del Ministerio de Hacienda; el decreto ley N° 557, de 1974; la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito; la Ley N° 20.378, que Crea un Subsidio Nacional para el Transporte Público Remunerado de Pasajeros; la ley N° 21.516, de Presupuestos del Sector Público para el año 2023; el decreto supremo N° 71, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que nombra Ministros de Estado en las carteras que indica; la Resolución N°8, de 2023, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y del Ministerio de Hacienda, que aprobó el nuevo Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago suscrito por el MTT y la empresa SONDA S.A., actualmente pendiente de su examen de legalidad por parte de la Contraloría General de la República; la Resolución N°35, de 2009, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, y sus modificaciones; la Resolución Exenta N°3307, de 2023, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, que resuelve lo que indica; la Resolución Exenta N°3507, de 2023, del MTT, que aprueba los términos y condiciones del incentivo Dale QR!; las Resoluciones N°7 de 2019 y N°16 de 2020, de la Contraloría General de la República, que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón; y en la demás normativa que resulte aplicable.

**CONSIDERANDO:**

**1.** Que, en el marco de la prestación de los servicios complementarios tecnológicos del Sistema de Transporte Público de Santiago, y con la finalidad de velar por la calidad de servicio que se entrega a las personas usuarias, es preciso dictar un protocolo de comunicaciones ante contingencias que afecten los servicios prestados por el proveedor de servicios complementarios tecnológicos SONDA S.A.

**2.** Que, la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano ha establecido, desde el año 2022, directrices y lineamientos relacionados a la correcta operación y monitoreo de los sistemas de pago, con un especial énfasis de pagos digitales mediante códigos QR (C2D) y los distintos elementos del sistema de pagos y carga del Sistema de Transporte Público Metropolitano. Este documento recoge y hace aplicables mecanismos y prácticas asociadas al buen funcionamiento de estos sistemas y la correcta operación del Sistema de Transporte Público Metropolitano.

**3.** Que, el Sistema de Transporte Público Metropolitano es un servicio público esencial que, como tal, debe operar de manera continua, permanente y uniforme. En particular, la generación de códigos QR (C2D) a través de las distintas aplicaciones que hoy las personas usuarias tienen disponibles para acceder al Sistema es especialmente crítica, siendo esta una herramienta digital que la ciudadanía ha empezado a utilizar de manera cada vez más frecuente. Lo anterior, hace del todo necesario que la funcionalidad se mantenga operativa de manera continua y permanente, observándose como necesario establecer un protocolo

de comunicaciones como el mencionado en el considerando primero del presente acto administrativo.

**4.** Que, además el referido protocolo es de suma relevancia en vista de la reciente implementación del incentivo Dale QR!, que promueve el uso de esta forma de pago para viajar en el transporte público, y que se traduce en un límite del gasto mensual en transporte público en la Red Metropolitana de Movilidad de hasta \$38.000.- (treinta y ocho mil pesos) mensuales, de manera que los viajes que se realicen una vez superado dicho monto tengan un valor de \$0.- (cero pesos) hasta el último día del mes calendario correspondiente.

**5.** Que, el nuevo Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago suscrito por el MTT y la empresa SONDA S.A. aprobado mediante la Resolución N°8, de 2023, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y del Ministerio de Hacienda, actualmente pendiente de su examen de legalidad por parte de la Contraloría General de la República, establece en su cláusula 4.1, relativa a las atribuciones del Ministerio, la facultad de impartir instrucciones para la debida ejecución de los servicios, supervisar su cumplimiento y supervigilar el desarrollo de los mismos, además de coordinar la acción de los diferentes actores del Sistema.

**6.** Que, en consideración a las referidas facultades, y a lo dispuesto en la cláusula 4.1.1.4 del referido contrato, se procederá a instruir al prestador de servicios complementarios a dar cumplimiento al protocolo que se aprueba en la parte resolutive del presente acto administrativo, bajo apercibimiento de iniciar los procedimientos sancionatorios que correspondan, en caso de verificarse su incumplimiento.

**7.** Que, en dicha línea el contrato en su cláusula 4.2.4.8, relativa a las obligaciones de SONDA, establece la obligación de poner a disposición del Ministerio, la información operativa que, conforme al contrato o las instrucciones que el Ministerio emita, diga relación con la prestación de los servicios. Asimismo, en su cláusula 4.2.4.12, el contrato establece la obligación para el proveedor tecnológico, de mantener informado al Ministerio a través del Administrador de Contrato, de toda circunstancia material o jurídica que afecte de modo relevante la prestación normal de los servicios tecnológicos y de cualquier aviso de falla que impacte en el servicio, tan pronto como ocurra o tome conocimiento de ella.

**8.** Que, sin perjuicio de que las comunicaciones formales entre el Ministerio y SONDA se encuentran contempladas en el contrato, en su cláusula 18 "De las Comunicaciones entre SONDA y el Ministerio", disponiéndose al efecto que éstas se canalizarán a través del Administrador de Contrato, por parte del Ministerio y del Encargado de Contrato, por parte de SONDA, resulta necesario regular, en específico, la forma en que deben comunicarse las contingencias que afecten negativamente la experiencia de viaje de los usuarios del Sistema de Transporte Público Metropolitano y que digan relación con las funcionalidades de adquisición de Cuotas de Transporte, Recarga Automática del Medio de Acceso, Generación de Códigos QR, entre otras, provistas por la empresa SONDA.

**9.** Que, en virtud de lo dispuesto en los considerandos precedentes, mediante el presente acto administrativo se procederá a aprobar el Protocolo de Comunicaciones frente a contingencias que afecten los servicios prestados por el proveedor de servicios complementarios tecnológicos SONDA S.A.

**RESUELVO:**

**1. APRUÉBASE** el Protocolo de Comunicaciones frente a contingencias que afecten los servicios prestados por el proveedor de servicios complementarios tecnológicos SONDA S.A., cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

**“Protocolo de Comunicaciones frente a Contingencias SONDA**

*El presente protocolo de comunicaciones regula los plazos y formas de comunicación frente a situaciones de contingencia que afecten los **servicios prestados por el proveedor de servicios complementarios tecnológicos SONDA S.A** y que, por consiguiente, afectan de manera negativa a las personas usuarias del Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM) y la correcta operación del servicio de transporte.*

*En dicho sentido, a continuación, se describen 3 categorías de contingencias que se distinguen por la gravedad e impacto sobre la operación del STPM y su efecto sobre las personas usuarias.*

**Nivel 1:** Impacto bajo o nulo a las personas usuarias, que no afecta el acceso al STPM.

**Nivel 2:** Impacto mediano a las personas usuarias, que impide de forma parcial el uso o carga de los medios de acceso y/o que afecta su experiencia de viaje.

**Nivel 3:** Impacto generalizado a los usuarios, que impida el acceso al STPM, ya sea por indisponibilidad de alguno o varios de los medios de acceso o de la red de validación.

La Tabla N°1 describe el nivel de impacto, según funcionalidad o servicio afectado.

<b>Servicio/Funcionalidad</b>	<b>Impacto de la indisponibilidad</b>	<b>Nivel</b>
Compra de CT <sup>1</sup> tarjeta bip! remota	Parcial (1 ORCEN)	Nivel 1
Compra de CT tarjeta bip! remota	Generalizado	Nivel 2
Compra de CT bip!QR remota	Parcial (1 ORCEN)	Nivel 1
Compra de CT bip!QR remota	Generalizado	Nivel 3
Compra de CT Recarga Automática	Generalizado o parcial	Nivel 1
Activación de #RA <sup>2</sup> tarjeta bip! - NFC	Generalizado o parcial	Nivel 2
Activación de #RA tarjeta bip! - Presencial	Generalizado o parcial	Nivel 2
Activación de Recarga Automática	Generalizado o parcial	Nivel 1
Generación de QR	Generalizado o parcial	Nivel 3
Enrolamiento QR	Generalizado o parcial	Nivel 2
Reenrolamiento QR	Generalizado o parcial	Nivel 1
Predictor	Generalizado o parcial	Nivel 2
App RED	Generalizado o parcial	Nivel 3
Red de carga presencial (Antenas)	Generalizado o parcial	Nivel 3
Validación de QR y/o Tarjetas en buses	Generalizado o de algún tipo de medio	Nivel 3

<sup>1</sup> CT: Cuotas de Transporte

<sup>2</sup> #RA: Registros Asegurados

	de acceso en específico	
--	-------------------------	--

### **NIVEL 1**

Se verificará en cualquier ocasión en que se genere algún problema parcial o puntual, con bajo o nulo impacto en las personas usuarias, que no afecta el acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano.

Acontecido una contingencia de este nivel se deberá comunicar el hecho de conformidad al procedimiento que se describe a continuación:

#### **1. Registro de Incidencia**

Frente a una incidencia, SONDA S.A debe generar la orden de servicio (ticket u OS) en la mesa de ayuda. El número de OS debe ser notificado en las comunicaciones formales referentes al incidente.

#### **2. Reportes Escritos (vía correo electrónico)**

De la misma manera, una vez que se detecta el origen de la contingencia se deberá generar una notificación mediante correo a una lista de distribución con el objetivo de informar a los actores relevantes que se puedan ver afectados.

Actores relevantes:

<b>Área/Institución</b>	<b>Correos electrónicos</b>
DTPM - GSIT	rodolfo.acha@dtpm.gob.cl; jaime.noriega@dtpm.gob.cl; <a href="mailto:alejandra.bravo@dtpm.gob.cl">alejandra.bravo@dtpm.gob.cl</a> ; alejandro.schmidt@dtpm.gob.cl; <a href="mailto:freddy.canales@dtpm.gob.cl">freddy.canales@dtpm.gob.cl</a>

Los reportes se deberán remitir en las siguientes oportunidades:

#### **2.1 Reporte Inicial**

Al momento de detectar la incidencia.

#### **2.2 Reportes Recurrentes**

Cada 30 minutos con actualización del estado de la incidencia.

#### **2.3 Reporte Final**

Dentro de los primeros 15 minutos de terminada la incidencia, informando su finalización.

#### **2.4 Informe Final**

El operador deberá generar un informe detallado de la incidencia dentro de un plazo máximo de 48 horas hábiles después del reporte final, en él se deberán identificar causas, acciones para la resolución, nivel de afectación y acciones que se tomarán para evitar recurrencia en el problema. Dicho **informe debe ser remitido solo al Equipo GSIT de la Secretaría ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano.**

### **NIVEL 2**

Se verificará en cualquier ocasión en que se genere algún problema que impide de forma parcial el uso o carga de los medios de acceso y/o que afecta su experiencia de viaje.

Acontecido una contingencia de este nivel se deberá comunicar el hecho de conformidad al procedimiento que se describe a continuación:

#### **1. Registro de Incidencia**

Frente a una incidencia, SONDA S.A debe generar la orden de servicio (ticket u OS) en la mesa de ayuda. El número de OS debe ser notificado en las comunicaciones formales referentes al incidente.

## 2. Reporte Telefónico

Frente a una incidencia, de manera inmediata, esto es, tan pronto como se produzca y en un plazo no superior a 15 minutos desde verificada, SONDA deberá **avisar telefónicamente** a los respectivos **Administradores de Contrato** de los servicios afectados.

Contactos Administradores de Contrato:

<b>Función/Cargo (DTPM)</b>	<b>Personal (DTPM)</b>	<b>Teléfono</b>
Administrador de Cto. MTT-SONDA	Rodolfo Acha	+56998739939
Administrador de Cto. MTT-ORCEN (Movired y pagoYa!)	Jaime Noriega	+56975890579
Administrador de Cto. MTT-BancoEstado	Alejandra Bravo	+56954199428
Administrador de Cto. MTT-App RED	Freddy Canales	+56985476661
Administrador de Cto. MTT-METRO (Red de Carga)	Alejandra Bravo	+56954199428

## 3. Reportes Escritos (vía correo electrónico)

De la misma manera, una vez que se detecta el origen de la contingencia se deberá generar una notificación mediante correo a una lista de distribución con el objetivo de informar a los actores relevantes que se puedan ver afectados.

Actores relevantes:

<b>Área/Institución</b>	<b>Correos electrónicos</b>
DTPM – GSIT	<a href="mailto:rodolfo.acha@dtpm.gob.cl">rodolfo.acha@dtpm.gob.cl</a> ; <a href="mailto:jaime.noriega@dtpm.gob.cl">jaime.noriega@dtpm.gob.cl</a> ; <a href="mailto:alejandra.bravo@dtpm.gob.cl">alejandra.bravo@dtpm.gob.cl</a> ; <a href="mailto:alejandro.schmidt@dtpm.gob.cl">alejandro.schmidt@dtpm.gob.cl</a> ; <a href="mailto:freddy.canales@dtpm.gob.cl">freddy.canales@dtpm.gob.cl</a>
DTPM – Comunicaciones	<a href="mailto:mauricio.martinez@dtpm.gob.cl">mauricio.martinez@dtpm.gob.cl</a> ; <a href="mailto:alejandra.maira@dtpm.gob.cl">alejandra.maira@dtpm.gob.cl</a>
DTPM – Vinculación Ciudadana	<a href="mailto:daniela.rubio@dtpm.gob.cl">daniela.rubio@dtpm.gob.cl</a> ; <a href="mailto:fernando.delamaza@dtpm.gob.cl">fernando.delamaza@dtpm.gob.cl</a> ; <a href="mailto:francisca.ruiz@dtpm.gob.cl">francisca.ruiz@dtpm.gob.cl</a> ; <a href="mailto:cynthia.gonzalez@dtpm.gob.cl">cynthia.gonzalez@dtpm.gob.cl</a>
DTPM – Operaciones	<a href="mailto:paola.garcia@dtpm.gob.cl">paola.garcia@dtpm.gob.cl</a>
DTPM – Dirección	<a href="mailto:paola.tapia@dtpm.gob.cl">paola.tapia@dtpm.gob.cl</a> ; <a href="mailto:marcela.bazan@dtpm.gob.cl">marcela.bazan@dtpm.gob.cl</a>

Los reportes se deberán remitir en las siguientes oportunidades:

### 3.1 Reporte Inicial

Al momento de detectar la incidencia.

### 3.2 Reportes Recurrentes

Cada 30 minutos con actualización del estado de la incidencia.

### 3.3 Reporte Final

Dentro de los primeros 15 minutos de terminada la incidencia, informando su finalización.

### 3.4 Informe Final

El operador deberá generar un informe detallado de la incidencia dentro de un plazo máximo de 48 horas hábiles después del reporte final, en él se deberán identificar causas, acciones para la resolución, nivel de afectación y acciones que se tomarán para evitar recurrencia en el problema. Dicho **informe debe ser remitido solo al Equipo GSIT de la Secretaría ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano.**

### NIVEL 3

Se verificará en cualquier ocasión en que se genere algún problema generalizado que impida el uso de alguno o varios de los medios de acceso o la utilización de la red de validación.

Acontecido una contingencia de este nivel se deberá comunicar el hecho de conformidad al procedimiento que se describe a continuación:

#### 1. Registro de Incidencia

Frente a una incidencia, SONDA S.A debe generar la orden de servicio (ticket u OS) en la mesa de ayuda. El número de OS debe ser notificado en las comunicaciones formales referentes al incidente.

#### 2. Reporte Telefónico

Frente a una incidencia, de manera inmediata, esto es, tan pronto como se produzca y en un plazo no superior a 5 minutos desde verificada, SONDA deberá **avisar telefónicamente** a los respectivos **Administradores de Contrato** de los servicios afectados, informando hora de inicio del evento y funcionalidades afectadas.

Contactos Administradores de Contrato:

<b>Función/Cargo (DTPM)</b>	<b>Personal (DTPM)</b>	<b>Teléfono</b>
Administrador de Cto. MTT-SONDA	Rodolfo Acha	+56998739939
Administrador de Cto. MTT-ORCEN (Movired y pagoYa!)	Jaime Noriega	+56975890579
Administrador de Cto. MTT-BancoEstado	Alejandra Bravo	+56954199428
Administrador de Cto. MTT-App RED	Freddy Canales	+56985476661
Administrador de Cto. MTT-METRO (Red de Carga)	Alejandra Bravo	+56954199428

#### 3. Reportes Escritos (vía correo electrónico)

De la misma manera, una vez que se detecta el origen de la contingencia se deberá generar una notificación mediante correo a una lista de distribución con el objetivo de informar a los actores relevantes que se puedan ver afectados.

Actores relevantes:

<b>Área/Institución</b>	<b>Correos electrónicos</b>
DTPM - GSIT	rodolfo.acha@dtpm.gob.cl; jaime.noriega@dtpm.gob.cl; <a href="mailto:alejandra.bravo@dtpm.gob.cl">alejandra.bravo@dtpm.gob.cl</a> ; alejandro.schmidt@dtpm.gob.cl; <a href="mailto:freddy.canales@dtpm.gob.cl">freddy.canales@dtpm.gob.cl</a>
DTPM - Comunicaciones	mauricio.martinez@dtpm.gob.cl; alejandra.maira@dtpm.gob.cl
DTPM - Vinculación Ciudadana	daniela.rubio@dtpm.gob.cl; fernando.delamaza@dtpm.gob.cl; francisca.ruiz@dtpm.gob.cl; cynthia.gonzalez@dtpm.gob.cl
DTPM - Operaciones	paola.garcia@dtpm.gob.cl
DTPM - Dirección	paola.tapia@dtpm.gob.cl; marcela.bazan@dtpm.gob.cl
METRO	acornejo@metro.cl; aschlesinger@metro.cl; pbarrientos@metro.cl; oballarin@metro.cl; <a href="mailto:pcaballero@metro.cl">pcaballero@metro.cl</a> ; psilva@metro.cl
EFE Central	miguel.caceres@efe.cl; rodolfo.munoz@efe.cl
Operadores Pago Directo (BancoEstado)	fgallard@bancoestado.cl; whenriqu@bancoestado.cl; CentroMonitoreo@bancoestado.cl; jaules90@bancoestado.cl

Operadores ORCEN (Movired y Globe)	<a href="mailto:julloo@movired.cl">julloo@movired.cl</a> ; <a href="mailto:jminteguiaga@globe.cl">jminteguiaga@globe.cl</a> ; <a href="mailto:clevin@globe.cl">clevin@globe.cl</a>
---------------------------------------	--

Los reportes se deberán remitir en las siguientes oportunidades:

**3.1 Reporte Inicial**

Al momento de detectar la incidencia.

**3.2 Reportes Recurrentes**

Cada 30 minutos con actualización del estado de la incidencia.

**3.3 Reporte Final**

Dentro de los primeros 15 minutos de terminada la incidencia, informando su finalización.

**3.4 Informe Final**

El operador deberá generar un informe detallado de la incidencia dentro de un plazo máximo de 48 horas hábiles después del reporte final, en él se deberán identificar causas, acciones para la resolución, nivel de afectación y acciones que se tomarán para evitar recurrencia en el problema. Dicho **informe debe ser remitido solo al Equipo GSIT de la Secretaría ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano.**

**3.5 Comunicado falla**

En aquellos casos en que el administrador de contrato así lo solicite, el Operador Tecnológico deberá generar un comunicado oficial en el que se indique la falla ocurrida y los motivos que la originaron. La entrega de este comunicado deberá realizarse dentro de los 30 minutos siguientes a la instrucción del administrador del Contrato MTT-SONDA.”

**2. CÚMPLASE** por parte del proveedor de servicios complementarios lo dispuesto en el referido protocolo, bajo apercibimiento de iniciar los correspondientes procesos sancionatorios en caso de verificarse un incumplimiento al mismo.

**3. NOTIFÍQUESE** a SONDA S.A., Empresa Transaccional de Recaudo y Desarrollo de Plataformas Digitales de Transporte e Industria Prepago SpA. (MOVIREDD), Globe S.A., Banco del Estado de Chile, Metro S.A. y EFE Central S.A.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE**

**Distribución:**

DIRECTORIO DE TRANSPORTE PUBLICO METROPOLITANO – OFICINA DE PARTES

---



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

**901935**

**E156731/2023**