



REPERTORIO Nº 3.082/2.006.-

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN A USUARIOS DE TRANSANTIAGO**

ENTRE

**MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES DE CHILE**

Y

COMICROM S.A.

**COMO "SOCIEDAD PRESTADORA DE LOS SERVICIOS DE
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DE TRANSANTIAGO"**

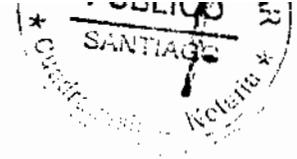
&p&

En Santiago, República de Chile, a veintiséis días del mes de mayo del año dos mil seis, ante mí, **OSCAR CELIS ROZZI**, abogado, Notario Público, Suplente del Titular de la Cuadragésima Notaría de Santiago don **ALBERTO MOZO AGUILAR**, según consta del Decreto Económico protocolizado al final del presente registro bajo el número **novecientos treinta y ocho**, y anotado en el repertorio con el número **dos mil seiscientos**, ambos de fecha tres de mayo del año dos mil seis, con Oficio ubicado en calle Teatinos número trescientos treinta y dos, comuna de Santiago, comparecen: por una parte, el **MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES DE CHILE**, en adelante e indistintamente "El

Ministerio", Rol Único Tributario número sesenta y un millones doscientos doce mil guión cinco, representado, según se acreditará, por su Ministro, don **SERGIO ESPEJO YAKSIC**, chileno, casado, abogado, cédula nacional de identidad número diez millones quinientos sesenta y cuatro mil ochocientos diez guión tres, ambos domiciliados, para estos efectos, en Amunátegui número ciento treinta y nueve, piso tres, comuna de Santiago, y como **SOCIEDAD PRESTADORA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DE TRANSANTIAGO**, en adelante e indistintamente la "Sociedad Prestadora de los Servicios", la "Prestadora de los Servicios, "**COMICROM S.A.**", representada por don **HUGO PABLO CISTERNAS MARTINEZ**, chileno, casado, ingeniero civil de industrias, cédula nacional de Identidad número nueve millones cuatrocientos ochenta mil novecientos cuarenta y uno guión K, ambos con domicilio para estos efectos en Santiago, calle Curicó número dieciocho, los comparecientes mayores de edad, quienes acreditan sus identidades con las cédulas antes citadas, y exponen lo siguiente: **TITULO PRIMERO. NORMAS GENERALES. PRIMERO: Antecedentes.** a) El Ministerio se encuentra desarrollando, como parte del Plan de Transporte Urbano de Santiago, el Programa de Modernización de Transporte Público de Santiago, en adelante el "Plan Transantiago", el que tiene por objeto mejorar el nivel de servicio del transporte público y facilitar y promover su uso, disminuyendo la contaminación y la congestión de la ciudad. b) En este contexto el Ministerio, a través de la Subsecretaría de Transportes y en virtud de lo dispuesto en el artículo tercero de la Ley número dieciocho mil seiscientos noventa y seis convocó a la "Licitación Transantiago 2003", cuyas Bases de la Licitación Pública de Uso de Vías de la Ciudad de Santiago para la Prestación de Servicios Urbanos de Transporte Público Remunerado de Pasajeros Mediante Buses, contenidas en el Anexo cinco punto cuatro de las Bases de Licitación Pública del Contrato de Prestación de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago. c)



Asimismo, como parte del diseño del Plan Transantiago, resulta indispensable la operación coordinada de los Concesionarios, para lo cual ha sido necesaria, por una parte, la contratación de los servicios complementarios de administración financiera, los que se encuentran regulados en el contrato celebrado entre el Ministerio y la sociedad adjudicataria del AFT, el que forma parte integrante del presente Contrato y que se adjunta en el Anexo cinco punto cuatro de las Bases de Licitación del Contrato de Prestación de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago. d) Adicionalmente, se requiere contar con una entidad especialista en conceptuar y desarrollar una estrategia de información, comunicación, difusión y educación que se haga cargo del cambio cultural y de las transformaciones operacionales que significa Transantiago; desarrolle, implemente y opere un sistema de atención a los usuarios del servicio; y capture, almacene y procese la información relevante, asociada con la prestación de los servicios de transporte. Para estos efectos, el Ministerio, a través de la Subsecretaría de Transportes, ha convocado a la "Licitación Pública del Contrato de Prestación de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago", en adelante las "Bases de Licitación SIAUT 2006", las que conjuntamente con sus Anexos son parte integrante del presente Contrato: **SEGUNDO:** **Antecedentes de la Licitación SIAUT 2006.** Por Resolución Número diecinueve del Ministerio de fecha diecisiete de febrero de dos mil seis, cuyo trámite de Toma de Razón por parte de la Contraloría General de la República se realizó con fecha diecisiete de marzo de dos mil seis, se aprobaron las "Bases de Licitación Pública del Contrato de Prestación de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago". Asimismo, por Resolución Número treinta y seis del Ministerio, de fecha doce de abril de dos mil seis, tomada de razón el veinte de abril de dos mil seis, se aprobaron las respuestas a las consultas y las modificaciones a las Bases, resolución que cumplió igualmente el trámite de toma de razón:



Asimismo, como parte del diseño del Plan Transantiago, resulta indispensable la operación coordinada de los Concesionarios, para lo cual ha sido necesaria, por una parte, la contratación de los servicios complementarios de administración financiera, los que se encuentran regulados en el contrato celebrado entre el Ministerio y la sociedad adjudicataria del AFT, el que forma parte integrante del presente Contrato y que se adjunta en el Anexo cinco punto cuatro de las Bases de Licitación del Contrato de Prestación de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago. d) Adicionalmente, se requiere contar con una entidad especialista en conceptuar y desarrollar una estrategia de información, comunicación, difusión y educación que se haga cargo del cambio cultural y de las transformaciones operacionales que significa Transantiago; desarrolle, implemente y opere un sistema de atención a los usuarios del servicio; y capture, almacene y procese la información relevante, asociada con la prestación de los servicios de transporte. Para estos efectos, el Ministerio, a través de la Subsecretaría de Transportes, ha convocado a la "Licitación Pública del Contrato de Prestación de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago", en adelante las "Bases de Licitación SIAUT 2006", las que conjuntamente con sus Anexos son parte integrante del presente Contrato: **SEGUNDO:** **Antecedentes de la Licitación SIAUT 2006.** Por Resolución Número diecinueve del Ministerio de fecha diecisiete de febrero de dos mil seis, cuyo trámite de Toma de Razón por parte de la Contraloría General de la República se realizó con fecha diecisiete de marzo de dos mil seis, se aprobaron las "Bases de Licitación Pública del Contrato de Prestación de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago". Asimismo, por Resolución Número treinta y seis del Ministerio, de fecha doce de abril de dos mil seis, tomada de razón el veinte de abril de dos mil seis, se aprobaron las respuestas a las consultas y las modificaciones a las Bases, resolución que cumplió igualmente el trámite de toma de razón:



aplicaciones de software y sistemas de comunicación de voz y datos, encargados de capturar, concentrar y procesar la información de la explotación de los Concesionarios de Transporte, como asimismo entregar las herramientas que les permitan gestionar sus flotas. Adicionalmente, el CAEF está encargado de enviar la información operacional del transporte a la Sociedad Prestadora de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago. **Tres.ocho) Centro de Operación de Flotas (COF).** Los COF corresponden a la plataforma tecnológica de equipamiento, software e interfaces de comunicaciones, provistos por el AFT y explotado por los Concesionarios de Transporte, que permiten a éstos gestionar la operación de sus flotas a partir de la información operacional y las herramientas de regulación provistas por el AFT, utilizando para ello las aplicaciones del mismo SAEF. **Tres.nueve) Concesionario de Transportes o Concesionario:** Persona Jurídica titular de una concesión otorgada en virtud de la Licitación Transantiago 2003. **Tres.diez) Contrato:** el presente Contrato. **Tres.once) Días:** Para los efectos del cómputo de plazos de días, se entenderá que éstos son de días corridos y que para el caso en que venza en día sábado, domingo o festivo, éste se entenderá prorrogado hasta las catorce horas del día hábil siguiente. **Tres.doce) Día Hábil:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto Feriados. **Tres.trece) EFE:** Empresa de Ferrocarriles del Estado. **Tres.catorce) Estación de Intercambio Modal:** Infraestructura destinada al intercambio de pasajeros entre distintos modos de transporte, tipos de servicios y/o vehículos de transporte público, EIM. **Tres.quince) Estación de Transbordo:** Conjunto de paraderos ubicados en un espacio físico determinado, que posibilitan la correcta integración entre servicios de transporte público urbano de pasajeros. **Tres.dieciséis) Feriados:** Feriados bancarios, según lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente en esta función. **Tres.diecisiete) Índice de Precios al**

Consumidor: Es el índice determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente.

Tres.dieciocho) Licitación Transantiago 2003: el proceso de licitación pública, regulado por las Bases de Licitación Transantiago 2003.

Tres.diecinueve) Mes: Cada uno de los doce tramos de veintiocho, veintinueve, treinta ó treinta y un días corridos en que se encuentra dividido el año calendario.

Tres.veinte) Metro: Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.

Tres.veintiuno) Ministerio: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile.

Tres.veintidós) Oferente: Persona jurídica adquirente de las Bases de Licitación del Contrato de Prestación de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago, que presenta una propuesta de conformidad a lo establecido en dichas Bases.

Tres.veintitrés) Proponente: Oferente.

Tres. veintitrés bis) Período de Cura: Es el plazo concedido al Prestador de Servicios para subsanar hechos u omisiones constitutivos de infracción y que comprende el período que media entre la fecha de notificación al SIAUT de la existencia de una infracción y la fecha en que ésta debe ser subsanada.

Tres.veinticuatro) Proveedores de Servicios Complementarios: Son aquellas sociedades que, en el marco de las licitaciones convocadas por el Ministerio, han suscrito, respectivamente, el Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, en adelante el "Contrato AFT" y el Contrato de Prestación de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago, en adelante el "Contrato SIAUT", o quienes legalmente les sucedan.

Tres.veinticinco) Proveedores de Servicios de Transporte: Son aquellas sociedades que han suscrito con el Ministerio los respectivos contratos de concesión de uso de vías, en adelante el o los "Contratos de Concesión de Vías", en el marco de la Licitación de Transantiago 2003 y que prestarán servicios de transporte en la ciudad de Santiago, incluyendo a Metro y aquellas



personas jurídicas que les sucedan en dichas funciones. **Tres.veintiséis)**

Sistema de Ayuda a la Explotación de Flota (SAEF): Sistema encargado de capturar, procesar y concentrar la información operacional proveniente de los buses que componen las diferentes flotas de los Concesionarios de Transporte, para la gestión operacional de éstas. El SAEF se compone de un Centro de Ayuda a la Explotación de Flotas, CAEF, Equipamiento Embarcado, un Sistema de Comunicaciones y los Centros de Operación de Flotas, COF. **Tres.veintisiete)**

Sistema de Comunicaciones. El conjunto de mecanismos destinados al intercambio de información entre cada bus, el conductor y el CAEF, así como también la transferencia de información entre el CAEF y la Sociedad Prestadora de los Servicios y entre el CAEF y los diferentes COF. **Tres.veintiocho)**

Sistema de Transporte Público, Sistema: El conjunto de Proveedores de Servicios de Transporte que prestarán servicios, los cuales resultaron adjudicatarios de la Licitación Transantiago 2003 y concurren a suscribir con el Ministerio el Contrato de concesión de uso de vías y quienes legalmente les sucedan en dichas funciones, incluyendo a la empresa Metro S.A. y otros Servicios de Transporte que se adhieran al Sistema. **Tres.veintinueve)**

Unidad de Negocio: Corresponde al conjunto de servicios de transporte público remunerado de pasajeros, ya sean troncales o alimentadores, prestada por un Concesionario. **Tres.treinta)**

Unidad de Negocio Alimentadora: Conjunto de servicios prestados en cada una de las Áreas de Alimentación definidas en el Anexo número doce de las Bases de Licitación Transantiago 2003. **Tres.treinta y uno)**

Unidad de Negocio Troncal: Conjunto de servicios que serán prestados en un sub-conjunto de ejes o trazados determinados en la Red Troncal, la cual se define en el Anexo número diez de las Bases de Licitación Transantiago 2003. **Tres.treinta y dos)**

Unidad Operativa de Control de Tránsito o UOCT: Organismo técnico dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, cuya principal función es la administración y operación del sistema de control de

tránsito de Santiago, a través de la coordinación, supervisión y monitoreo de la operación de los semáforos existentes en la ciudad de Santiago.

Tres.treinta y tres) Usuario: Persona que accede a los Servicios de : Será el que fije el Banco Central de Chile en conformidad con la facultad que le confiere el número nueve del artículo trigésimo quinto de la ley número dieciocho mil ochocientos cuarenta, Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, y que dicho organismo publica en el Diario Oficial. Si en el futuro la ley otorgara a otro organismo la facultad de fijar y/o publicar el valor de la unidad de fomento, se estará sujeto a la unidad de fomento que dicho organismo fije. En el evento que termine la Unidad de Fomento, sustitutivamente, se aplicará la variación que experimente el Índice de precios al consumidor, IPC entre el último día del segundo mes anterior al que dejare de existir la Unidad de Fomento, y el último día del segundo mes anterior a la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta variación, el valor en pesos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior a aquél en que dejare de existir esta última.

Tres.treinta y cinco) Viaje: Traslado desde un punto de origen a un punto de destino, utilizando para ello diferentes tipos de Servicios de Transporte del Sistema en un período de tiempo limitado. Se diferencian cuatro tipos de Viajes, de acuerdo con la estructura tarifaria descrita en el Anexo número nueve de las Bases de Licitación Transantiago 2003: Alimentador; Troncal o Metro o Troncal-Metro; Integrado Alimentador-Troncal o Alimentador-Metro; e Integrado Alimentador-Troncal-Alimentador o Alimentador-Metro-Alimentador.- **CUARTO: Documentos Integrantes del Presente Contrato. Prelación.** Los siguientes documentos forman parte integrante del presente Contrato para todos los efectos legales y contractuales; en caso de discrepancia, prevalecerán en el orden de prelación que se señala y constituyen fuentes de obligaciones para las partes: a) El presente Contrato; b) Las Bases de Licitación SIAUT 2006 y sus Anexos; c) Las Respuestas a las consultas efectuadas a las Bases SIAUT 2006 y a sus



Anexos, así como las Aclaraciones y Modificaciones a dichas Bases y Anexos; y d) La Oferta Técnica y Económica efectuada por el adjudicatario de la Licitación SIAUT 2006, en la forma aprobada por el Ministerio. Los documentos precedentemente indicados, se encuentran debidamente protocolizados bajo el mismo número de esta escritura y se agregan al final de los registros del Notario autorizante: **QUINTO: Objeto del Presente Contrato.** Por el presente Contrato, el Prestador de los Servicios de Información y Atención a Usuarios, debidamente representado, se obliga a prestar los servicios: a) Conceptualizar y desarrollar una estrategia de información, comunicación, difusión y educación que se haga cargo del cambio cultural y de las transformaciones operacionales que significa Transantiago para los usuarios del transporte y otros públicos relevantes. b) Desarrollar, implementar y operar un sistema de atención a los usuarios del servicio, en cuanto a sus requerimientos de información, en la etapa de régimen del Transantiago. c) Capturar, almacenar y procesar la información relevante, asociada con la prestación de los servicios de transporte. Tal información deberá quedar a disposición de los usuarios del Sistema de Transporte Público, los Operadores de Transporte, el AFT, el Ministerio y otras entidades relacionadas. d) Dar cumplimiento a las obligaciones definidas en el artículo cuatro punto seis de los volúmenes uno y dos de las Bases de Licitación Transantiago 2003, en lo relativo a la señalización vertical asociada a paradas. A la presente cláusula se entienden especialmente incorporadas, en toda su extensión, las funcionalidades, términos y condiciones establecidas en los Anexos cinco punto dos punto uno y cinco punto dos punto dos, que contienen las Especificaciones Técnicas del Ámbito Tecnológico e Informativo, Comunicacional y Educativo, respectivamente, las que forman parte integrante del presente Contrato para todos los efectos que sean procedentes. Los procesos e infraestructura asociadas a la ejecución del presente Contrato podrán variar en el tiempo, dependiendo de la evolución

de la tecnología; por lo tanto, las partes dejan expresa constancia que, de mutuo acuerdo, podrán modificar las exigencias físicas y tecnológicas del presente Contrato, siempre que dicha modificación conlleve una mejora en el servicio y/o en los costos de los servicios para el Sistema, sea en beneficio de los Usuarios y no implique costo alguno para el Fisco. Estas modificaciones deberán ser aprobadas por acto administrativo totalmente tramitado: **SEXTO: Prestación de Otros Servicios.** Adicionalmente a los servicios objeto del presente Contrato que se señalan en la cláusula quinta precedente, la Sociedad podrá prestar los servicios que se indican en la cláusula decimotercera de éste, los cuales deberán ejecutarse en los términos descritos en la aludida cláusula décimotercera. **TITULO SEGUNDO. DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DE TRANSANTIAGO:** **SEPTIMO: Requerimientos:** La Prestadora de los Servicios es una entidad que cumple con todas las exigencias establecidas para estos efectos en las Bases de Licitación SIAUT 2006 y en los demás documentos que forman parte integrante de aquéllas. **OCTAVO: De la Participación Accionaria.** Durante toda la vigencia del presente Contrato, ni los Concesionarios de Transportes ni el Administrador Financiero Transantiago podrán tener participación alguna en la Sociedad Prestadora de los Servicios, sea directa o indirectamente, a través de los accionistas de aquéllas. En el evento en que la Sociedad Prestadora de los Servicios o alguno de sus integrantes, no diere cumplimiento a cualquiera de las obligaciones contempladas en la presente Cláusula, el Ministerio podrá hacer efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato descrita en la cláusula decimocuarta y podrá poner término anticipado al presente Contrato. **TITULO TERCERO. DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.** Vigencia del Contrato. El Contrato entrará en vigencia a partir de la fecha de publicación del acto administrativo que lo apruebe y su duración será hasta cumplidos veinticuatro meses contados desde el inicio de la Etapa



Régimen a que se refiere la cláusula décima. **TITULO CUARTO. DE LAS ETAPAS DE EJECUCION DEL CONTRATO. DECIMO: Etapas.** Etapa de Implementación: Desde el inicio del plazo de la vigencia del contrato hasta el inicio de la Etapa de Régimen. Etapa de Régimen: Desde la fecha de puesta en marcha de la etapa de régimen de Transantiago conforme a lo establecido en el artículo tres.cuatro.tres de las Bases de Licitación Transantiago 2003, así como en las demás instrucciones impartidas por el Ministerio sobre esta materia, y que hayan sido previamente notificadas al Prestador de Servicios. **TITULO QUINTO. FORMA Y MONTOS DE PAGOS DE REMUNERACIONES; FECHAS DE PAGO; OTROS INGRESOS. DECIMO PRIMERO: Forma de Pago y Monto de las Remuneraciones por la Prestación de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago. Uno) De la forma de pago: Las remuneraciones de la Sociedad Prestadora de los Servicios serán pagadas por los Concesionarios de Servicios de Transportes, en los términos y condiciones que se establecen en el anexo cinco punto uno punto dos. Dos) Del monto de las remuneraciones: a) El Prestador de Servicios recibirá a título de remuneración fija por la administración del sistema regulado por el proceso de Licitación SIAUT 2006, la cantidad total y única de **doscientas noventa y ocho mil trescientas sesenta y ocho Unidades de Fomento**, la que incluye todos los impuestos que correspondieren. Este monto se pagará en cuotas mensuales iguales y sucesivas, la primera de ellas será cancelada al momento en que se apruebe por parte del Ministerio, el Plan Estratégico de Comunicación, Información y Educación y las siguientes contra la acreditación al Ministerio de la ejecución de las acciones propuestas como parte de la estrategia aprobada. El monto de cada cuota es el equivalente al resultado de dividir **doscientas noventa y ocho mil trescientas sesenta y ocho Unidades de Fomento** en el número de meses que comprende el período que se inicia con la fecha de aprobación del proyecto definitivo de estrategia**

comunicacional, y la fecha de término del plazo original de vigencia del contrato. b) El Prestador de Servicios recibirá asimismo, mes a mes, a título de remuneración variable, el pago respecto a los Servicios Variables, de acuerdo a la cantidad de servicios ejecutados en el mes inmediatamente anterior, debidamente acreditados, valorizados al costo unitario expresado en la oferta económica, por un valor máximo ascendente a la suma total y única de **doscientas ochenta y cinco mil seiscientos catorce Unidades de Fomento**, la que incluye todos los impuestos. Estos servicios se ejecutarán conforme al Plan previamente aprobado por el Ministerio. Las remuneraciones que se adeuden al Prestador de los Servicios, por servicios ejecutados durante el último mes de vigencia del contrato o de su prórroga, serán liquidados dentro de los treinta días posteriores al término del contrato o de su prórroga. C) Prórroga: durante la prórroga el Prestador de Servicios recibirá una remuneración mensual fija equivalente a la cuota mensual señalada en el inciso (a) y una remuneración por Servicios Variables, de acuerdo a la cantidad de servicios ejecutados en el mes inmediatamente anterior, debidamente acreditados, valorizados al costo unitario expresado en la oferta económica. Estos servicios se ejecutarán conforme al Plan previamente aprobado por el Ministerio. d) Adicionalmente, el Prestador de los Servicios recibirá a título de remuneración por acciones específicas, de conformidad a lo establecido en el artículo seis.tres del Anexo cinco.dos.dos de las Bases de Licitación SIAUT 2006, los montos aprobados por el Ministerio, los que no podrán superar la suma total de cincuenta mil Unidades de Fomento. Estas acciones específicas serán encargadas periódicamente por el Ministerio, bajo la forma de una Orden de Trabajo que expresa la cantidad de servicios a ejecutar y se valorizarán conforme a los costos unitarios definidos por el Prestador de Servicios en su Oferta Económica. Este pago será efectuado en el pago mensual inmediatamente siguiente a la fecha de ejecución de las acciones aprobadas. En el evento en que fuera



postergada la fecha de inicio de la Etapa de Régimen, el monto señalado en la letra a) precedente, se incrementará en la proporción que el período adicional que resulte de la postergación, representa en treinta meses.

DECIMO SEGUNDO: Fechas de pago. Durante la Etapa de Implementación, las remuneraciones por la prestación de los Servicios de Información y Atención a Usuarios serán pagadas de conformidad con lo establecido en la Cláusula séptima del Anexo cinco.uno.dos de las Bases de Licitación SIAUT 2006. Durante la Etapa de Régimen la fecha de pago será el día veinticuatro de cada mes. El valor a pagar corresponderá a la suma de las remuneraciones, por la prestación de los servicios señaladas en la cláusula undécima, descontando el valor de las multas que eventualmente corresponda conforme a lo indicado en la cláusula décimo octava. **DECIMO TERCERO: Otros Ingresos.** La Sociedad Prestadora de los Servicios podrá percibir ingresos provenientes del desarrollo y comercialización de servicios y actividades conexas a las obligaciones del presente Contrato en relación a espacios y/o canales a ser utilizados en publicidad. Sin embargo dicha actividad no podrá afectar el normal cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato. Los contenidos de dicha publicidad deberán ajustarse a las normas legales vigentes, especialmente las normas del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria, ACHAP, la ley número dieciocho mil setecientos y lo relativo a permisos y derechos municipales; no pudiendo tampoco implicar la realización de propaganda electoral, ni atentar ni ser contrario a la moral, a las buenas costumbres, al orden público o a los objetivos del Plan Transantiago, lo que será calificado por el Ministerio. La Sociedad Prestadora de los Servicios será la única responsable del contenido del material exhibido, liberando expresamente al Ministerio de cualquier responsabilidad por tal concepto. Asimismo, la Prestadora de los Servicios podrá percibir ingresos provenientes del uso de la información que obtenga en virtud de la ejecución del presente Contrato. En todo caso, para

desarrollar las actividades a las que se refiere la presente Cláusula, la Prestadora de los Servicios deberá contar con la autorización previa del Ministerio, quien podrá determinar la forma y condiciones en que deberán desarrollarse dichas actividades. **TITULO SEXTO. DE LAS GARANTIAS Y SEGUROS. DECIMO CUARTO: Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.** La Sociedad Prestadora de Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago, en forma previa a la suscripción del Contrato, como requisito habilitante para ello y previa conformidad del Ministerio, deberá entregar diez o más boletas bancarias de garantía, por un monto total de cincuenta mil Unidades de Fomento, emitidas por uno o más bancos comerciales con sucursal en Santiago de Chile. La glosa de dichas boletas será: "Para Garantizar el Fiel Cumplimiento del Contrato de Prestación de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago", deberá ser emitida a nombre de la Subsecretaría de Transportes, pagadera a la vista, tomada por la sociedad Adjudicataria de la Licitación Pública SIAUT 2006. Su plazo de vigencia será de un año. La Garantía de Fiel Cumplimiento deberá ser renovada, anualmente y durante toda la vigencia del contrato. Esta garantía, deberá ser entregada por el Prestador de Servicios al Ministerio, con a lo menos treinta días de anticipación a su vencimiento y deberá ser extendidas en los mismos términos, cantidades y plazos establecidos en el párrafo precedente. Excepcionalmente, la garantía constituida para el último año de vigencia del Contrato, deberá tener una vigencia superior, al menos en seis meses, a la fecha de término del contrato. En caso de no renovación anual de la Garantía, el Ministerio cobrará las garantías que obren en su poder. En caso de cobro de cualquiera de las boletas de Garantía de Fiel Cumplimiento, la Sociedad Prestadora de los Servicios deberá entregar al Ministerio, dentro de los quince días siguientes, una nueva boleta por el mismo monto y términos que reconstituya la anterior. Entregadas al Ministerio las boletas referidas en esta Cláusula, éste instruirá a el o los



bancos emisores de las mismas para que, en caso de su cobro y ejecución, y previa comunicación del Ministerio, mantenga y custodie los respectivos fondos hasta que el Ministerio ordene su transferencia, para los efectos de cumplir con la obligación de remuneración a los Concesionarios de Transporte. Alternativamente, la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato podrá estar constituida por una Póliza de Garantía, de ejecución inmediata, sin liquidador, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile, extendida a nombre de la Subsecretaría de Transportes. En este caso, previo a su entrega, el Concesionario deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la Póliza respectiva; la que deberá ser de un año y renovable en los mismos términos que las garantías. **DECIMO QUINTO: De los Seguros.** La Sociedad Prestadora de los Servicios deberá contratar y mantener durante toda la vigencia de este Contrato, al menos una póliza de seguro por responsabilidad civil frente a terceros, por un monto mínimo de veinticinco mil Unidades de Fomento; debiendo cubrir al menos aquellos daños y perjuicios, imputables a la Sociedad Prestadora de Servicios, causados a terceros con ocasión de la ejecución de los contratos suscritos en relación con la Licitación SIAUT 2006. Dicha póliza deberá ser tomada por la Sociedad Prestadora de Servicios a su propio favor, a más tardar cinco días hábiles desde la firma del Contrato. El contenido de la póliza deberá ser previamente aprobado por el Ministerio, quién será el encargado de la custodia de dicha póliza.

TITULO SEPTIMO. DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y SUPERVISION; DE LAS INFRACCIONES E INCUMPLIMIENTOS; MULTAS; PROCEDIMIENTOS SANCIONATORIOS. DECIMO SEXTO: Controles y Supervisiones. La gestión de los servicios encomendados a la Sociedad Prestadora de los Servicios, se controlará mediante los mecanismos que se detallan a continuación: 1) **Libro de Explotación** El Ministerio contará con un registro oficial denominado Libro de Explotación

de la Sociedad Prestadora de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago, el "Libro de Explotación", el que deberá abrirse en la fecha de suscripción del presente Contrato y que siempre deberá permanecer en las oficinas del Ministerio. A este Libro de Explotación tendrán acceso el Ministerio y la Sociedad Prestadora de los Servicios, a través de la o las personas que designe para estos efectos. El Libro de Explotación comenzará indicando la fecha de inicio de los hitos previos a la operación de los servicios de información y atención a usuarios, señalando a continuación la fecha de inicio de los servicios y todos los aspectos relevantes que se produzcan durante la vigencia del Contrato. El incumplimiento de las instrucciones impartidas por el Ministerio a la Sociedad Prestadora de los Servicios hará incurrir a éste en las multas establecidas en el presente Contrato. **II) Cuenta Informativa Anual** Además de las reuniones que acuerden las partes, la Sociedad Prestadora de Servicios deberá rendir una Cuenta Informativa Anual al Ministerio, quién analizará el cumplimiento de las obligaciones contraídas. **III) Visitas a Oficinas e Instalaciones de la Sociedad Prestadora de los Servicios** Durante todo el período de vigencia del presente Contrato, la Sociedad Prestadora de los Servicios deberá otorgar libre acceso a sus oficinas e instalaciones, a los representantes del Ministerio, previamente designados por la Autoridad, permitiendo la revisión de todos los antecedentes, sistemas, respaldos, archivos, documentos y/o información relacionada con los servicios objeto del presente Contrato, pudiendo retirar copias de la misma, sin previo aviso ni autorización alguna. **IV) Destrucción de información histórica.** Durante todo el período de vigencia del presente Contrato, la Sociedad Prestadora de los Servicios no podrá proceder a la destrucción de información histórica almacenada, si no con aprobación previa del Ministerio. **V) Presentación de Proyectos.** El prestador de servicios, de acuerdo a lo especificado en las Bases de Licitación SIAUT 2006, deberá presentar los siguientes antecedentes, en el plazo que en



cada caso se indica: **PROYECTO DE INGENIERÍA:** dentro de los sesenta días siguientes a la fecha de suscripción del contrato. **PROYECTO COMUNICACIONAL:** En este caso, debe distinguirse: **Entrega Plan Estratégico de Comunicación, información y educación:** cuarenta y cinco días contados desde la adjudicación del contrato. **Entrega racional y estrategia creativa de la campaña publicitaria por públicos objetivos, internos y externos.** **Entrega de las piezas creativas:** sesenta días, contados desde la adjudicación del contrato. **Entrega estrategia y Revisión de Plan de medios e Inversiones:** sesenta días, contados desde la adjudicación del contrato. **Entrega de la estrategia y Plan de Comunicación Estratégica (PR):** sesenta días, contados desde la adjudicación del contrato. **Entrega de la estrategia y Plan de Educación a usuarios:** noventa días antes del inicio de la etapa de Régimen. **Entrega estrategia y Plan de Atención permanente a usuarios:** noventa días antes del inicio de la etapa de Régimen. **Entrega de la estrategia y Plan de Medición: noventa días antes del inicio de la etapa de Régimen.** Sin perjuicio de los plazos y antecedentes antes señalados, el Prestador de Servicios, deberá presentar, en los plazos que en cada caso se indican, anteproyectos que den cuenta de las soluciones que se adopten en cada uno de los antecedentes precedentemente requeridos. Los referidos anteproyectos, deberán ser presentados a este Ministerio para su evaluación y determinación de factibilidad, en la forma de maquetas, en los anteproyectos del ámbito comunicacional y de estados de avance, en aquellos relativos al ámbito tecnológico, en los siguientes plazos, en atención al hito y plazo establecido para la presentación del proyecto, según se señala a continuación: **Aquéllos que deben entregarse a los cuarenta y cinco días:** El anteproyecto deberá presentarse a los quince días, contados desde el hito correspondiente. **Aquéllos que deben entregarse a los sesenta días:** El anteproyecto deberá presentarse a los veinte días, contados desde el hito correspondiente. **Aquéllos que deben**

entregarse noventa días antes de la etapa de Régimen: El anteproyecto deberá presentarse a los ciento veinte días previos al hito correspondiente. En el caso del primer anteproyecto del área comunicacional, éste deberá considerar: a) Una definición exacta del público objetivo que abordará la estrategia comunicacional, target. B) Una definición del "Rostro Ancla" de la campaña publicitaria y de al menos dos opciones alternativas que cumplan con las mismas características del rostro ancla principal. Estas figuras deberán contar con un pre-testeo actualizado al mes de mayo del dos mil seis. C) Una definición de una estrategia de plan de medios actualizada a mayo del dos mil seis y que considere la prórroga del inicio de la etapa de régimen de Transantiago. d) Re-evaluación de la estrategia comunicacional en materia de intervención urbana o vía pública. A su turno, el primer anteproyecto del ámbito tecnológico deberá considerar un Plan de Capacitación en modalidad presencial (que permita asegurar que los diferentes usuarios hayan alcanzado los niveles mínimos de comprensión necesarios, o si todos los tipos de usuarios podrán asimilar esta forma de capacitación en forma eficiente. Para efectos de proceder a la revisión y pronunciamiento acerca de los anteproyectos presentados por el Prestador de Servicios, el Ministerio tendrá el plazo de cinco días hábiles. En el evento que en dicho informe se plantearan observaciones, éstas deberán ser subsanadas en el plazo de tres días hábiles o en el mayor plazo que se determinare, en atención a la naturaleza y/o complejidad de las observaciones efectuadas. **DECIMO SEPTIMO:** **Incumplimientos e Infracciones.** El incumplimiento a cualquier obligación contenida en las Bases de Licitación SIAUT 2006 y en sus Anexos, incluido el presente Contrato y/o las infracciones en que incurra la Sociedad Prestadora de los Servicios, actuando directamente o a través de alguno de sus subcontratistas, dará lugar a la aplicación de las siguientes sanciones: a) Término Anticipado de Contrato, en los casos previstos en la cláusula vigésimo primera del presente Contrato. B) Multas, las que se



clasifican en razón de la gravedad de la infracción que da lugar a ellas, se clasifican en los siguientes niveles: Multas Nivel Uno. El incumplimiento o infracción por parte de la Sociedad Prestadora de los Servicios o sus subcontratistas, darán lugar al cobro de una multa de veinticinco Unidades de Fomento.- Multas Nivel Dos: El incumplimiento o infracción por parte del Sociedad Prestadora de los Servicios o sus subcontratistas, darán lugar al cobro de una multa de cien Unidades de Fomento. Multas Nivel Tres: El incumplimiento o infracción por parte de la Sociedad Prestadora de los Servicios o sus subcontratistas, darán lugar al cobro de una multa de doscientas cincuenta Unidades de Fomento.- Multas Nivel cuatro: El incumplimiento o infracción por parte de Sociedad Prestadora de los Servicios o sus subcontratistas, darán lugar al cobro de una multa de quinientas Unidades de Fomento. **DECIMO OCTAVO: Infracciones. a) Del Ámbito Tecnológico y la Atención a Usuarios** En la siguiente tabla se establecen las infracciones y sus respectivos niveles, respecto de las exigencias señaladas en el Anexo cinco.dos.uno de las Bases de Licitación SIAUT 2006. **Número uno.- Infracción:** Incumplimiento en la exactitud de la publicación a través de los diferentes canales, de la siguiente información: a) Trayecto de cada servicio; b) Combinaciones; c) Rutas alternativas, ordenadas por demora estimada o por costo; d) Itinerarios o frecuencias de cada servicio; e) Información de cambios en el servicio general de transporte. **Nivel:** tres.- **Criterios de Aplicación:** Diaria, por tipo de información y por canal.- **Número Dos.- Infracción:** Incumplimiento en la disponibilidad de la información en línea en los PIV. **Nivel:** tres.- **Criterios de aplicación:** mensual y aleatoria.- **Número Tres. Infracción:** Incumplimiento en la disponibilidad de los servicios de información en línea vía Internet.- **Nivel:** Uno.- **Criterios de aplicación:** Por cada cero coma dos por ciento de incumplimiento adicional de los servicios de información en línea vía Internet, según los niveles de servicio ofertados.- **Número cuatro.- Infracción:** Incumplimiento en la disponibilidad del Call Center.

Nivel: dos.- **Criterios de aplicación:** Por cada cero coma uno por ciento de incumplimiento adicional de los servicios del Call Center, según los niveles de servicio ofertados. Número cinco.- **Infracción:** Incumplimiento en la disponibilidad de los servicios de información y atención a usuarios en los Puntos de Atención de Usuarios. **Nivel:** dos.- **Criterios de Aplicación:** Por cada cero coma cinco por ciento de incumplimiento adicional de los servicios de información y atención de reclamos en Puntos de Atención a Usuarios, según los niveles de servicio ofertados. Número seis: **Infracción:** Incumplimiento en la oportunidad de los servicios de información en línea vía Internet. **Nivel:** uno.- **Criterios de aplicación.** Por cada cero coma cinco por ciento de incumplimiento adicional a lo señalado en los niveles de servicio ofertados. Número siete.- **Infracción:** Incumplimiento en la tasa máxima de abandono de llamados del Call Center. **Nivel:** dos.- **Criterios de aplicación:** Por cada cero coma cinco por ciento de incumplimiento adicional a lo establecido en su Oferta Técnica. Número ocho.- **Infracción:** Incumplimiento en la exactitud de la información de incidentes reportados por los Concesionarios. **Nivel:** dos.- **Criterios de aplicación:** Diario, por Concesionario. Admite Período de Cura. Número nueve.- **Infracción:** Incumplimiento en la exactitud de la información de frecuencias de operación reportadas por otros Operadores de Transporte distintos a los Concesionarios. **Nivel:** uno.- **Criterios de aplicación:** Diario, por Operador. Admite Período de Cura. Número diez.- **Infracción:** Incumplimiento en la disponibilidad de la información de apoyo a la coordinación de los Concesionarios entre si y con otras entidades. **Nivel:** uno.- **Criterios de aplicación:** Por cada cero coma cinco por ciento de incumplimiento a lo adicional a lo establecido en los niveles de servicio ofertados. Número once.- **Infracción:** Incumplimiento en la disponibilidad de la información asociada al Sistema de Atención a Usuarios. **Nivel:** dos.- **Criterios de aplicación** Por cada cero coma cinco por ciento de incumplimiento a lo adicional a lo establecido en los



niveles de servicio ofertados. Número doce. **Infracción:** Incumplimiento en la oportunidad de la información de los incidentes en curso, reportados por los Concesionarios. **Nivel:** tres.- **Criterios de aplicación:** Diario, por Concesionario. Admite Período de Cura. Número Trece.- **Infracción:** Incumplimiento en la Oportunidad de la información de frecuencias de operación reportadas por otros Operadores de Transporte. **Nivel:** dos.- **Criterios de aplicación:** Diario, por Operador. Número Catorce. **Infracción:** Incumplimiento en la disponibilidad de la información operacional de buses, rescatada fuera de línea. **Nivel:** uno.- **Criterios de aplicación** Mensual, por día de incumplimiento de disponibilidad de la información operacional fuera de línea, según lo establecido en artículo tres.tres.dos del Anexo cinco.dos.uno de las Bases de Licitación SIAUT 2006. Número quince.- **Infracción:** Incumplimiento de alguna de las obligaciones previstas en la cláusula décimosexta letra iii, referidas referidas a control y supervisión de las oficinas e Instalaciones de la Sociedad Prestadora de los Servicios. **Nivel:** cuatro.- **Criterios de aplicación:** Por evento. Número dieciséis.- **Infracción:** No subsanar, dentro del plazo fijado por el Ministerio, cualquier incumplimiento a la obligación establecida en la letra d) de la cláusula quinta del presente contrato. **Nivel:** uno.- **Criterios de aplicación:** Por cada día y por cada veinticinco paradas. Número diecisiete. **Infracción:** Incumplimiento a los plazos de entrega del proyecto de ingeniería, de conformidad a lo señalado en el artículo cinco.uno del Anexo cinco.dos.uno de las Bases de Licitación SIAUT 2006. **Nivel:** tres.- **Criterios de aplicación:** Por cada día de atraso. Número dieciocho.- **Infracción:** No presentación del anteproyecto dentro del plazo señalado. **Nivel:** dos.- **Criterios de aplicación:** Por evento. Número diecinueve.- **Infracción:** Incumplimiento a los hitos señalados en el artículo cinco.tres del Anexo cinco.dos.uno de las Bases de Licitación SIAUT 2006. **Nivel:** uno.- **Criterios de aplicación:** Por cada día de atraso. Número veinte. **Infracción:** Incumplimiento al Hito señalado en el artículo

cinco.cuatro del Anexo cinco.dos.uno de las Bases de Licitación SIAUT 2006. **Nivel:** cuatro.- **Criterios de aplicación:** Por cada día de atraso. **b) Del Ámbito de la Información, la Educación y la Comunicación.** En la siguiente tabla se establecen las infracciones y sus respectivos niveles, respecto de las exigencias señaladas en el Anexo cinco.dos.dos de las Bases de Licitación SIAUT 2006.- **Número uno.- Infracción:** Incumplimiento a los hitos señalados en el artículo tres.cuatro del Anexo cinco.dos.dos de las Bases de Licitación SIAUT 2006.- **Nivel:** dos.- **Criterios de aplicación:** Diaria, por evento. **Número dos.- Infracción:** Incumplimiento a los hitos señalados en el artículo seis.dos del Anexo cinco.dos.dos de las Bases de Licitación SIAUT 2006. **Nivel:** cuatro.- **Criterios de aplicación:** Por evento. **Número Tres.- Infracción:** No presentación del anteproyecto dentro del plazo señalado. **Nivel:** dos.- **Criterios de aplicación:** Por evento **Número seis.- Infracción:** Incumplimiento de los niveles de posicionamiento, conocimiento y efectividad, según lo señalado en el artículo cuatro letra b) del anexo cinco.dos.dos de las Bases de Licitación SIAUT 2006. **Nivel:** uno.- **Criterios de aplicación:** Por evento. **c) Generales Residuales.** El incumplimiento de cualquier exigencia señalada en las Bases de Licitación SIAUT 2006, que no estuviere sancionada en las letras a) y b) de la presente cláusula. **Nivel:** uno.- **Criterios de aplicación:** Diaria o por evento.. Finalmente el incumplimiento de las instrucciones que imparta el Ministerio será sancionado con una multa de nivel uno. **DECIMO NOVENO:** **Procedimiento Sancionatorio.** En los casos en que, de acuerdo a lo previsto en la Cláusula décimo octava precedente, la infracción considere expresamente un **Período de Cura;** en forma previa a la iniciación del procedimiento, el Ministerio emitirá un documento escrito denominado **Concesión de Período de Cura,** en el que se señalarán los hechos constitutivos de infracción, estableciéndose un plazo razonable para que éstos sean subsanados, el cual será definido de manera fundada, en



atención a la gravedad y características específicas de cada infracción. Este documento será notificado al Prestador de Servicios, personalmente o a través de carta certificada, de acuerdo a los términos señalados en el Capítulo Tres de la Ley número diecinueve mil ochocientos ochenta.- El plazo del Período de Cura admitirá prórroga, la que deberá solicitarse al Ministerio, por escrito, fundadamente y con anterioridad a su expiración. Expirado el plazo del Período de Cura o su prórroga, sin que se hayan subsanado los hechos constitutivos de la presunta infracción, se iniciará el procedimiento de aplicación de multas, procediéndose a la Formulación de Cargos al Prestador de Servicios. La concesión de Períodos de Cura, procederá respecto de cada uno de los hechos constitutivos de infracción señalados en el Contrato, sólo por una vez en cada año calendario, debiendo ser consignadas en los correspondientes registros del Ministerio. La acumulación de diez ó más períodos de cura en un año calendario, constituirá la Infracción Residual, prevista en la letra c) de la Cláusula décimo octava del Anexo cinco.uno.uno.- En caso que la Sociedad Prestadora de Servicios, directamente o a través de sus subcontratistas, incurran en conductas que pudieren configurar una infracción a las Bases de Licitación SIAUT 2006 o sus Anexos, incluido el presente Contrato, el Ministerio instruirá un procedimiento escrito, constituido por las siguientes etapas: **a) Etapa de Iniciación.** El procedimiento se iniciará con la dictación de una resolución de Formulación de Cargos a la Sociedad Prestadora de Servicios, en la que se expresarán los hechos constitutivos de la presunta infracción. Esta Resolución será notificada a la Sociedad Prestadora de Servicios, personalmente o a través de carta certificada, de acuerdo a los términos señalados en el Capítulo Tercero de la Ley número diecinueve mil ochocientos ochenta. **b) Etapa de Instrucción.** Una vez notificada la Formulación de Cargos, la Sociedad Prestadora de Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago tendrá un plazo de cinco días para formular descargos, en los que podrá aportar los elementos

de probatorios que estime pertinentes. Sin perjuicio de lo anterior, el afectado podrá solicitar fundadamente en su escrito de descargos, la apertura de un término probatorio, a fin de aportar en él las pruebas que no hubiere podido allegar en su oportunidad. En el caso, en que el Ministerio estime procedente dicho término probatorio, se abrirá un período de prueba de diez días. En el caso en que la Sociedad Prestadora de Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago presente Informes emanados de terceros en parte de prueba, éstos tendrán carácter facultativo para el Ministerio, para los efectos de su valor probatorio. **c) Etapa de Finalización e Impugnación.** Dentro de los diez días posteriores a la expiración del término probatorio o precluido el plazo para efectuar descargos, según corresponda; el Ministerio dictará, de acuerdo al mérito del proceso, una Resolución de Término, que se pronunciará sobre la sanción o absolución de la Sociedad Prestadora de los Servicios. En contra de la Resolución de Término, procederán los recursos de Reposición y Jerárquico, los que deberán interponerse y resolverse en la forma y condiciones establecidas en la Ley diecinueve mil ochocientos ochenta. **d) Etapa de ejecución de multas y acciones asociadas a éstas.** Ejecutoriada que se encuentre la Resolución de Término, que imponga multas a la Sociedad Prestadora de los Servicios, el Ministerio notificará de ello al Administrador Financiero de Transantiago para efectos de que haga efectiva las multas respectivas, deduciendo de la remuneración que le correspondiere a la Sociedad Prestadora de los Servicios, las sumas que correspondan de acuerdo a los montos establecidos en la cláusula décimo octava. De la aplicación de multas a la Sociedad Prestadora de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago, el Ministerio dejará constancia en los registros correspondientes y notificándola cada vez que se le aplique una nueva multa. Sin perjuicio de lo anterior, la acumulación de multas ejecutoriadas por más de veinticinco mil Unidades de Fomento en un período de doce meses, facultará al



Ministerio para el cobro de una o más de las boletas de garantía bancaria entregadas por la Sociedad Prestadora de los Servicios para garantizar el fiel cumplimiento del Contrato, por un monto equivalente al diez por ciento del total de la garantía establecida en la cláusula décimo cuarta. En tal caso, la Sociedad Prestadora de los Servicios dispondrá de quince días para reponer las boletas de garantía en cuestión y presentar al Ministerio un plan de acción que permita resolver de manera viable y sostenible los problemas que dieron lugar a la ejecución de las boletas; dicho plan deberá contemplar la resolución permanente de los problemas en un plazo no superior a ciento ochenta días. El incumplimiento de estas obligaciones, así como la no implementación del plan de acción acordado con el Ministerio, facultará a dicha Autoridad para que ponga término inmediato al Contrato en las condiciones señaladas en la cláusula vigésimo primera del presente Contrato. **e) Normas aplicables al Procedimiento.** Cómputo de plazos: los plazos aplicables a los actos que conforman este procedimiento son de días hábiles. **f) Notificaciones** Las notificaciones de las resoluciones dictadas en este procedimiento, se efectuarán por regla general, mediante carta certificada enviada al Gerente General de la Sociedad Prestadora de los Servicios, al domicilio registrado en el Ministerio. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día siguiente a la fecha de su recepción en la oficina de Correos que corresponda. **g) Aplicación de normas supletorias** En lo no previsto en la presente Cláusula, se aplicarán supletoriamente las normas establecidas en la Ley diecinueve mil ochocientos ochenta, de dos mil tres, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado. Sin perjuicio del procedimiento establecido en la presente Cláusula, durante los sesenta días corridos siguientes a la fecha de inicio de la Etapa de Régimen, en caso de verificarse alguna de las situaciones previstas en la cláusula décimo octava del presente Contrato, el Ministerio concederá un Período de Cura dentro del cual la Sociedad

Prestadora de los Servicios deberá adoptar las medidas tendientes a solucionar la situación que motiva el incumplimiento. Para este efecto, el Ministerio establecerá un plazo prudencial que será determinado en función de la gravedad y características específicas de cada infracción, pero que en ningún caso podrá exceder de sesenta días corridos. Una vez expirado el Período de Cura, sin que la Sociedad Prestadora de los Servicios haya subsanado los hechos constitutivos de infracción, se iniciará el procedimiento de aplicación de multas respectivo. La concesión de Períodos de Cura, procederá sólo respecto de aquellas infracciones en que así se establece en las tablas de infracciones contenidas en la Cláusula precedente, por una sola vez.

TITULO OCTAVO. DE LAS PROHIBICIONES DE CESION; DEL TERMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO, DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS; CONDICIONES AL TERMINO DEL CONTRATO Y OBLIGACIONES PREVIAS AL TERMINO DEL CONTRATO. VIGESIMO: Prohibiciones de Cesión del

Contrato. La Sociedad Prestadora de los Servicios no podrá ceder ni total ni parcialmente el presente Contrato. De igual forma, la constitución de cualquier tipo de garantía por parte de la Sociedad Prestadora de los Servicios sobre los derechos que emanan del Contrato, requerirá la autorización previa del Ministerio. **VIGESIMO PRIMERO: Término**

Anticipado del Contrato. El Ministerio pondrá término anticipado al presente Contrato, sin derecho a indemnización alguna y sin perjuicio de hacer efectivas las Garantías establecidas en la cláusula décimocuarta del presente Contrato, en los siguientes casos: a) Si a juicio del Ministerio, lo que se establecerá a través de resolución fundada, la Sociedad Prestadora de los Servicios pusiere en evidente peligro las operaciones del Sistema. b) Si las multas aplicadas a la Sociedad Prestadora de los Servicios, durante un período de doce meses, fueran iguales o superiores a cien mil Unidades de Fomento; c) Si la Sociedad prestadora de los Servicios, fuere declarada en quiebra, cesare en sus pagos o se encontrare en estado de



notoria insolvencia. d) Si la Sociedad Prestadora de los Servicios se disolviere por cualquier causa. e) Si durante la vigencia del presente Contrato, la Sociedad Prestadora de los Servicios omitiera constituir o reconstituir las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato, en los términos establecidos en el presente instrumento; f) En los demás casos que expresamente se establezcan en el presente Contrato y/o en las Bases de Licitación SIAUT 2006 y sus Anexos. En el caso de término anticipado del Contrato, la Sociedad Prestadora de los Servicios estará obligada a seguir prestándolos en los términos y durante el lapso prudencial que señale el Ministerio. Durante este período la Sociedad Prestadora de los Servicios tendrá derecho a percibir los ingresos que le correspondan. El término anticipado del Contrato podrá dar lugar al cobro de la garantía establecida en la cláusula décimocuarta. Dicha garantía no se hará efectiva en caso que la Sociedad Prestadora de los Servicios de cumplimiento a las obligaciones establecidas en el presente párrafo y en la cláusula vigésima tercera del presente Contrato. **VIGESIMO SEGUNDO: Continuidad de los Servicios en Caso de Término Anticipado del Contrato.** En caso de término anticipado del Contrato debido a cualquier causa, el Ministerio podrá contratar los servicios materia del presente contrato con cualquiera de las empresas que hubiere presentado ofertas técnicamente aceptables en la licitación. Con tal objeto, el Ministerio dirigirá una comunicación a dichas empresas, fijándoles un plazo para que presenten una propuesta que cumpla con los requisitos establecidos en las Bases de Licitación SIAUT 2006. Dichas propuestas serán evaluadas técnica y económicamente utilizando los mismos criterios establecidos en las citadas Bases, procurando resolver su adjudicación definitiva en un plazo no superior a treinta días, contados desde la presentación de las propuestas. En caso que las ofertas presentadas no sean satisfactorias o que, por cualquier motivo, no sea posible contratar la prestación de los servicios mediante el procedimiento antes señalado, el Ministerio podrá suscribir el

contrato respectivo directamente con cualquier sociedad que esté en condiciones de prestar los servicios objeto de este instrumento. En cualquiera de los casos anteriores, el contrato regirá por el período que se requiera para perfeccionar un nuevo proceso de licitación, que no podrá exceder de doce meses y que será suscrito inmediatamente después que se encuentre ejecutoriada y publicada la resolución que dispone el término anticipado del presente Contrato. Por la sola publicación aludida, se entenderá extinguido de pleno derecho cualquier vínculo jurídico existente entre la Sociedad Prestadora de los Servicios y los Proveedores del Sistema; siendo inoponible a dichos Proveedores y al Ministerio, todo acto o contrato ejecutado por la Sociedad Prestadora de los Servicios, una vez terminado el presente Contrato. La idoneidad técnica, financiera y patrimonial de la sociedad que ejecutará las funciones como continuadora de la Sociedad Prestadora de los Servicios que originalmente suscribiera el Contrato, será calificada por el Ministerio mediante resolución fundada.

VIGESIMO TERCERO: Obligaciones Asociadas al Término del Contrato. Con el objeto de asegurar la continuidad de los servicios objeto del presente Contrato la Sociedad Prestadora de los Servicios deberá acreditar al Ministerio, dentro del plazo de hasta sesenta días posteriores a la fecha de término del Contrato, cualquiera sean las causas de dicho término, el cumplimiento de las siguientes obligaciones: a) El término de los contratos celebrados con los Proveedores de los Servicios de Transporte, de servicios complementarios y/o de servicios de infraestructura, con el correspondiente finiquito otorgado por estos en favor de la Sociedad Prestadora de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago. b) En general, transferir sin costo a la persona que designe el Ministerio todos los derechos derivados del presente Contrato. Dentro de los sesenta días después de acreditado el cumplimiento de estas obligaciones y de la señalada en el párrafo final de la cláusula vigésimo primera, el Ministerio restituirá a la Sociedad



Prestadora de los Servicios, las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato, que obren en su poder. **TITULO NOVENO. DISPOSICIONES VARIAS. VIGESIMO CUARTO:** Idioma Oficial y Plazos. El español será el idioma oficial para todos los efectos de este Contrato. Los plazos establecidos en este Contrato serán de días corridos. En el evento de que un plazo de días corridos venciere un día sábado, domingo o feriado, éste se entenderá prorrogado hasta las catorce horas del día hábil siguiente. **VIGESIMO QUINTO:** Avisos y Comunicaciones. Salvo los casos expresamente exceptuados en el presente Contrato, todos los avisos y comunicaciones entre las partes se efectuarán por escrito, deberán ser enviados a los respectivos domicilios consignados en este instrumento, y se entenderán recibidos al tercer día siguiente a aquel en que hubieren sido depositadas en la Oficina de Correos correspondiente a su despacho. A contar de este día comenzarán a correr los plazos que fueren aplicables. Cualquier cambio de domicilio de las Partes deberá notificarse por carta certificada. **VIGESIMO SEXTO:** Ley Aplicable e Interpretación. El presente Contrato se regirá por las leyes de la República de Chile y sus modificaciones. Por consiguiente, las partes, en lo que les corresponda, deberán cumplir con toda la normativa legal y reglamentaria chilena, vigente o futura, que se relacione con este Contrato, el que se interpretará de acuerdo con la legislación chilena. La modificación de la referida normativa no dará derecho en ningún caso a una eventual pretensión de revisión de este Contrato; no pudiendo la Sociedad Prestadora de los Servicios alegar imprevisión o indemnización alguna. Las obligaciones que asume la Sociedad Prestadora de los Servicios en virtud de este Contrato no se interpretarán restrictivamente y, por lo tanto, incluirán todas las acciones necesarias para otorgar integralmente los servicios objeto de este Contrato. **VIGESIMO SEPTIMO:** Solución de Controversias. Cualquier duda o dificultad, conflicto, disputa o diferencia que surja entre las partes con motivo del presente Contrato, ya se refiera a su interpretación,

cumplimiento, validez, terminación o cualquiera otra causa relacionada con este Contrato, será resuelta de común acuerdo en forma amigable por medio de la negociación entre las partes y en ausencia de acuerdo entre las parte estas se someterán al conocimiento de los Tribunales Ordinarios de Justicia, sin perjuicio de las facultades de la Contraloría General de la República. **VIGESIMO OCTAVO: Varios.** **A) Contratos Anexos** La Sociedad Prestadora de los Servicios deberá suscribir los contratos contenidos en los Anexos cinco.uno.dos, cinco.uno.tres y cinco.uno.cuatro de las Bases de Licitación SIAUT 2006, que se indican a continuación: I) Contrato entre Sociedad Prestadora de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago y los Concesionarios de Servicios de Transporte; II) Convenio de Intercambio de Información entre la Sociedad Prestadora de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago y METRO S.A.; y III) Convenio de Intercambio de Información entre la Sociedad Prestadora de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago y el Administrador Financiero Transantiago. Durante la vigencia del presente Contrato, señalada en la cláusula novena del presente, podrá establecerse la necesidad de suscribir otros convenios y/o contratos destinados al intercambio de información con otras entidades públicas que pudieran ser relevantes para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Transantiago. Los eventuales costos asociados a la ejecución de estos convenios serán de cargo de la Sociedad Prestadora de los Servicios, los que serán incorporados en un monto equivalente, a las remuneraciones por concepto de Administración, señalada en la letra a) del numeral dos) de la cláusula décimoprimer, previa autorización del Ministerio. Para tales efectos, el Ministerio pondrá en conocimiento de la Sociedad Prestadora de los Servicios los convenios y/o contratos que deban suscribirse, para que éstos dentro del plazo de treinta días, presenten ante el Ministerio las observaciones y/o solicitudes de modificaciones que estimen pertinentes. De esta solicitud el Ministerio se pronunciará dentro de



treinta días contados desde su recepción en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes; procediéndose a continuación a la suscripción de el o los contratos que procedieren. En el evento en que la Sociedad Prestadora de los Servicios se negare, sin causa justificada, a la suscripción de los convenios y/o contratos aludidos, ello dará lugar al término anticipado del presente Contrato. Cualquier modificación a los contratos y/o convenios referidos en la presente cláusula deberán contar con la autorización previa del Ministerio. El incumplimiento a lo anterior dará lugar al cobro Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato descrita en la cláusula décimocuarta y el Ministerio podrá poner término anticipado al presente Contrato. **B) Nulidad** Si se determinare por cualquier causa, a través de sentencia firme y ejecutoriada, la nulidad de algunas disposiciones de este Contrato, todas las demás disposiciones del mismo permanecerán en pleno vigor y efecto. **C) Fuerza Mayor** No será considerado como una infracción al presente Contrato el incumplimiento de cualquiera de las partes causado por motivo de fuerza mayor o caso fortuito, conforme a lo definido en el artículo cuarenta y cinco del Código Civil. En ningún caso las huelgas, del personal de la Sociedad Prestadora de los Servicios o sus subcontratistas, podrán ser consideradas como fuerza mayor o caso fortuito. La parte que se vea privada de cumplir con las obligaciones o de ejercer los derechos emanados del presente Contrato por caso fortuito o fuerza mayor, deberá informar por escrito del evento a las otras partes, en el plazo de tres días hábiles contados desde el día en que ocurrió el evento, y continuar con la ejecución plena del Contrato tan pronto como cese el impedimento para la prestación de los servicios materia del presente Contrato, así como adoptar todas las medidas para remover o remediar la causa de la interrupción. **D) Subcontratación de Servicios** La Sociedad Prestadora de los Servicios podrá subcontratar algunos de los servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la Licitación, según lo identificado en el Documento número siete de la Oferta Técnica efectuada por la Sociedad Prestadora de los Servicios en la Licitación SIAUT 2006, en la forma aprobada

por el Ministerio. La contratación de terceros por parte de la Sociedad Prestadora de los Servicios, en calidad de subcontratistas que trabajen con ella en las materias de esta licitación, no libera de la responsabilidad ante el Ministerio en relación a los plazos, contenido y calidad de los servicios, productos u otras materias subcontratadas. El Ministerio podrá rechazar la contratación de algún subcontratista, o bien, solicitar su cambio por servicio deficiente. La Sociedad Prestadora de los Servicios será el único responsable del cumplimiento de todas las obligaciones laborales, previsionales, asistenciales, tributarias y otras concernientes a las personas que emplee directamente o a través de subcontratación. La empresa asociada o subcontratada podrá ser reemplazada por otra empresa, siempre que ésta cumpla, a juicio del Ministerio, con las mismas exigencias señaladas en los numerales i) a v) del artículo tres.tres.uno de las Bases de Licitación SIAUT 2006, según corresponda. Para que la Sociedad Prestadora de los Servicios pueda ejercer esta facultad, deberá siempre contar previamente con autorización por parte del Ministerio. **e) Modificación del contrato.** El contrato podrá ser modificado unilateralmente por el Ministerio, por razones de bien público, en cualquier momento, lo que deberá ser aceptado por la Sociedad Prestadora de los Servicios, siempre que se mantenga el equilibrio económico del contrato. Para ello, en el caso de incrementarse las labores, se procederá a determinar el precio del incremento, de acuerdo a los valores establecidos por el Adjudicatario en su oferta. **VIGESIMO NOVENO: Personerías.** La personería del señor Ministro Transportes y Telecomunicaciones, para actuar en representación de dicho Ministerio consta en el Decreto Supremo número doscientos cincuenta y nueve, de once de marzo de dos mil seis. La personería de don Pablo Cisternas Martínez para representar a Comicro S.A. consta en la escritura pública de fecha dos de febrero de dos mil seis, otorgada ante la Notario Público de Santiago doña Nancy de la Fuente Hernández, las que no se insertan por ser conocidas de las partes y a su expresa petición.- En comprobante y previa



lectura firman los comparecientes y estampan su impresión dígito pulgar en el presente instrumento. Se da copia. Doy Fe.-

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES



pp. **SERGIO ESPEJO YAKSIC**

C.I. N° 10.564.810 -3



COMICROM S.A. SOCIEDAD PRESTADORA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DE TRANSANTIAGO

pp. **HUGO PABLO CISTERNAS MARTINEZ**

C.I. N° 9.480.941-K.-

AUTORIZO EN CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 402 DEL CODIGO ORGANICO DE TRIBUNALES.

SANTIAGO, - 6 JUN. 2006



LA PRESENTE COPIA ES TESTIMONIO FIEL DE SU ORIGINAL. FIRMO Y SELLO CON ESTA FECHA.

SANTIAGO, - 8 JUN 2006



REVERSO INUTILIZADO
ALBERTO ~~MORO~~ AGUILAR
NOTARIO

3