



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES
 Oficio: E489594/2024
 Fecha: 17/05/2024
 OSVALDO GUNTHER VARGAS ZINCKE
 Contralor General de la República (S)

13 JUL 2023

27 DIC 2023

25 MAR 2024

REGULARIZA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, AUTORIZA PAGO POR LAS RAZONES QUE INDICA Y APRUEBA CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE PAGO DIRECTO AL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS ENTRE MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES Y BANCO DEL ESTADO DE CHILE

SANTIAGO, 10 JUL 2023

RESOLUCIÓN N° 25

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; el Decreto Ley N°557, de 1974, del Ministerio del Interior; el Decreto Ley N°2.079, de 1977, que fija el texto de la Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile; 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 y su modificación; la Resolución N° 8, de 2023, 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 (actualmente en trámite); la Resolución N° 4, de 2023, 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 e Indra Sistemas Chile S.A (actualmente en trámite); la Resolución N° 42, de 2022, que Regulariza la Prestación de Servicios, Autoriza Pago y Aprueba Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago con la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A, dictada en conjunto por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda; la Resolución Exenta N°3526 de 2016, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprobó el Convenio para la Prestación de Servicios de Transporte al Sistema de Transporte Público de Santiago suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y EFE Central S.A., y sus modificaciones; Resolución Exenta N°321/2023, de 23 de enero de 2023, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; la Resolución N°7 de 2019, de la Contraloría General de la República, y la demás normativa aplicable.



OF DE PARTES DIPRES
 13.07.2023 11:46

06739/2023

**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, del 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, 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, el Ministerio, en su calidad de órgano de la Administración del Estado al cual se le ha conferido el carácter rector en materia de tránsito y transporte, debe enmarcar sus actuaciones en el conjunto de normas de carácter general y especial establecidas en el ordenamiento jurídico nacional. A este respecto y en relación con la materia sobre la que dispone el presente acto administrativo, se tiene presente que la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, además de configurar el marco de principios y deberes a que queda sujeta la Administración en el ejercicio de sus





funciones, consagra y delimita sus facultades, todo ello en aras de perseguir los fines de atención de las necesidades públicas de manera continua y permanente y fomentar el desarrollo del país.

7° Que, el artículo 9° de la citada Ley de Bases establece que por regla general los contratos administrativos han de celebrarse previa propuesta pública, de conformidad a la ley. Señala asimismo que, en su caso, podrá procederse a la licitación privada previa resolución fundada que así lo disponga, salvo aquellos casos en que, dada la naturaleza de la negociación, corresponda acudir a la figura del trato directo.

8° 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 visto en la necesidad de ampliar la oferta de plataformas de acceso a dichos servicios, en adición a las existentes en superficie y subterráneo; (ii) el Ministerio busca promover y facilitar la implementación de nuevos medios de acceso al transporte público a través de la autorización del uso de Medios de Pago generales para viajar en los distintos modos de transporte público de pasajeros, en todo el país, (iii) un Servicio Complementario de Desarrollo, Operación y Mantenimiento de una Plataforma de Pago Directo al Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM), constituye actualmente una necesidad esencial para el mejoramiento del Sistema, sin el cual su operación y adecuado funcionamiento podría verse afectado; (iv) los servicios de esta naturaleza se requerirán permanentemente, de manera que no podrá existir una interrupción de los mismos; (v) 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 (vi) 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 Complementario de Desarrollo, Operación y Mantenimiento de una Plataforma de Pago Directo al Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM), el que se califica como un "servicio público".

9° Que, es en este sentido que resulta indispensable contar con emisores de medios de pago, productos financieros y 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 Emisores de Medios de Pago permitirá establecer una oferta amplia a los usuarios para el pago de la tarifa en el Sistema de Transporte Público Metropolitano, de manera de ampliar y facilitar el acceso a los servicios de transporte público, lo que a su vez redundará en el fortalecimiento de la red de recaudación y del flujo de los recursos con que este se financia.

10° Que, por su lado, de conformidad a lo establecido en el Decreto Ley N°2.079, de 1977, que fija el texto de la Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile, en adelante "el Banco" o "BancoEstado", esta institución: *"es una empresa autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, de duración indefinida, sometida exclusivamente a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda"*, la cual como banco público constituye un actor relevante del sistema financiero chileno desempeñando un papel fundamental en la prestación de servicios bancarios y financieros a la población, favoreciendo la inclusión financiera en la provisión de medios y canales de pagos y apoyando de modo relevante el otorgamiento de créditos y servicios bancarios, tanto a personas naturales como a las micro, pequeñas y medianas empresas.

11° Que, en dicho orden de ideas, BancoEstado en su tarea de promoción de la inclusión financiera ha ido expandiendo su cobertura territorial, contando a la fecha con cerca de 522 sucursales a lo largo del país (oficinas de BancoEstado y oficinas BancoEstado Express) y más de 33.000 puntos de CajaVecina. A esto ha sumado el nuevo modelo de autoservicio y atención remota, que ofrece



servicios financieros a 73 comunas, 69 de ellas sin sucursales bancarias, cubriendo de esta forma la totalidad del territorio nacional.

Asimismo, en materia de productos, la denominada Cuenta RUT, ofrecida por BancoEstado, es el principal medio de pago utilizado en Chile, cerrando el año 2022 con 14,2 millones de clientes activos, de los cuales el 84% (11,8 millones) corresponde a clientes con uso digital. De estos, 3,9 millones son clientes que habitan en la RM entre los 18 y 64 años y corresponden al 65% del total regional, los cuales utilizan principalmente la aplicación de BancoEstado, transformándose así en un universo potencial de usuarios de Medios de Acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano, redes de comercialización y servicios de post-venta.

12° Que, por otro lado, BancoEstado prestó, hasta el día 31 de enero de 2021, los servicios de venta de #RA (Registro Asegurado de Cargas Remotas), a través de sus plataformas tecnológicas, mediante un contrato suscrito con la empresa Metro S.A., cuyo costo se veía reflejado en una comisión pagadera a Metro, con cargo al Sistema, del orden de los MM \$1.500 anuales (entre los años 2019 a 2021).

13° Que, teniendo a la vista los datos señalados en el considerando anterior, que respondían a la aplicación de un porcentaje de la referida comisión por recaudación en favor de Metro, por la prestación del servicio de venta de #RA, diferenciada por año (4,3% para el año 2019; 7,7% para el año 2020 y 7,5% para el año 2021), el servicio de Pago Directo que el BancoEstado prestará en virtud del Contrato que por este acto se aprueba, quedará sujeto a la aplicación de una Tasa de Pago Directo que, según los cálculos financieros efectuados por el Ministerio, debiese generar un menor costo para el Sistema del orden de los MM \$1.000 por año.

14° Que, como se ha expuesto, el Ministerio tuvo en consideración la disponibilidad, alcance y funcionamiento del soporte y plataformas físicas y tecnológicas con las que cuenta BancoEstado, consistente en su plataforma de servicios de transacciones sobre múltiples canales, virtuales y presenciales, sus 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, considerando de esta forma que, dicho *backup* presencial y tecnológico cumple con los requerimientos necesarios para la prestación del servicio objeto del presente contrato.

15° Que, a mayor abundamiento, a juicio de esta autoridad, la configuración de la hipótesis de excepcionalidad a la regla general de la contratación vía propuesta pública, contemplada en el inciso 3° del artículo 9° de la Ley 18.575, cobraría mayor robustez por cuanto BancoEstado, en la especie, presenta la condición de proveedor único del servicio de Pago Directo respecto de sus propios cuentahabientes, por lo que en dicho caso, el servicio solo puede ser prestado por éste en relación al universo específico de sus clientes, resultando imposible, por consiguiente, materializar un proceso de licitación pública para la prestación de dichos servicios.

16° Que, en dicha línea, 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 del Servicio Complementario de Desarrollo, Operación y Mantenimiento de una Plataforma de Pago Directo al Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM), denominada "Pago Directo", con el prestador Banco del Estado de Chile, con el objeto de recaudar recursos desde las cuentas o productos de sus clientes, a fin de cubrir el monto derivado de la utilización de servicios de transportes, disponibilizando el pago del pasaje a través la aplicación móvil del Banco, descontando así el costo directamente de sus productos bancarios. De esta forma no será como requisito previo la carga de la tarjeta y su validación posterior, requiriéndose únicamente la utilización del código QR desplegado en el teléfono móvil del cliente.



17° Que, en razón de lo expuesto y resultando imperativo comenzar con la provisión de los Servicios Complementarios de Pago Directo al Transporte Público Metropolitano de Pasajeros, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, durante la anterior Administración, suscribió con Banco Estado, con fecha 12 de enero de 2022, un contrato que regulaba la provisión de los servicios señalados (Contrato MTT-BancoEstado), dando cuenta de los términos y condiciones básicas que se estimaban adecuados para la prestación de los Servicios Complementarios descritos.

18° Que, el referido instrumento fue ingresado para su examen de legalidad de la Contraloría General de la República, por medio de la Resolución N°08/2022, de 27 de enero de 2022, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, la cual tuvo que ser posteriormente retirada, por medio del Oficio N°23216, de 06 de septiembre de 2022, de la Jefa de la División Legal de la Subsecretaría de Transportes y archivada sin tramitar, por medio de la Resolución Exenta N°321/2023, de 23 de enero de 2023, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, como consecuencia de las observaciones efectuadas al referido instrumento por parte del Órgano Contralor.

19° Que, sin perjuicio de haberse suscrito en la fecha señalada el Contrato individualizado en el considerando anterior, el que como se indicó tuvo que ser archivado sin tramitar y, debido a la necesidad de asegurar la continuidad de la prestación de los Servicios Complementarios de Pago Directo al Transporte Público Metropolitano de Pasajeros, Banco Estado, actuando de buena fe, ha continuado prestando los servicios referidos desde el día 12 de enero de 2022 a la fecha.

20° Que, en el tiempo intermedio entre la suscripción del Contrato MTT-BancoEstado, esto es, el 12 de enero de 2022 y la fecha en la que se suscribió el instrumento que por este acto se aprueba, se pudo testear con éxito el modelo de negocio propuesto, en términos de costos para el Sistema, como de penetración de la funcionalidad en un universo importante de usuarios, por lo que fue necesario incorporar a su texto original algunos ajustes y precisiones requeridas por el Órgano Contralor, junto con otras modificaciones y definiciones acordadas por las partes que comprenden los servicios objeto del mismo, y que resultan necesarias para su adecuado funcionamiento, en el entendido de que el instrumento originalmente suscrito en el mes de enero de 2022, tenía la naturaleza de un contrato de prueba o piloto, que como se indicó terminó resultando exitoso por los motivos expuestos.

21° Que, producto de la situación descrita, se hace igualmente necesario regularizar la prestación de los servicios prestados por BancoEstado y autorizar los pagos respectivos desde el 12 de enero de 2022 a la fecha de la total tramitación del acto administrativo que por este acto se aprueba.

22° Que, en dicha línea, el artículo 52 de la ley N° 19.880, sobre bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, establece que los actos administrativos no tendrán efecto retroactivo, salvo cuando produzcan consecuencias favorables para los interesados y no lesionen derechos de terceros. Como puede advertirse de la lectura de la citada norma, los actos administrativos que autoricen una determinada contratación deben ser dictados en forma previa al inicio de las prestaciones que deriven de ésta y, solo de modo excepcional, es posible dictar actos que puedan tener efectos retroactivos cuando se cumplan los supuestos contenidos en la misma norma.

23° Que, en la especie, habiéndose ejecutado las prestaciones con anterioridad a la tramitación del respectivo acto administrativo por las razones ya señaladas, corresponde dictar dicho acto con efecto retroactivo para que, por una parte, formalice el reconocimiento de los servicios que han sido prestados de buena fe, pero omitiendo su contratación a través de los procedimientos legales establecidos, para así otorgarle validez jurídica a éstos y, de otra parte, autorice el pago del precio en cuanto ello constituye la contraprestación del servicio ejecutado, evitando, de esa forma, el enriquecimiento sin causa a favor de la Administración y conservando el equilibrio económico de las prestaciones, por cuanto se configurarían las circunstancias de excepción contempladas en la normativa ya citada.

24° Que, sobre lo expresado en los párrafos anteriores, cabe tener presente que la Contraloría General de la República ha aceptado la retroactividad de los actos administrativos para los efectos subsanar lo obrado y



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E489594/2024

Fecha: 17/05/2024

OSVALDO GUNTHER VARGAS ZINCKE

Contralor General de la República (S)

autorizar el pago de la prestación de los servicios ~~efectivamente prestados o la~~ adquisición de bienes efectivamente recibidos, evitando de esa forma el enriquecimiento sin causa de la Administración.

25° Que, en virtud de lo expuesto y con el objeto de dar continuidad a los servicios, las Partes suscribieron, con fecha 04 de julio de 2023, un Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Pago Directo para el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, siendo necesario proceder a su aprobación a través del presente acto administrativo.

26° Que, por razones expuestas en los considerandos anteriores y, aquellas de buen servicio, las prestaciones que derivan del contrato suscrito por las Partes se entenderán efectiva e ininterrumpidamente ejecutadas a contar de día 12 de enero de 2022, no obstante que su pago sólo podrá efectuarse una vez efectuada la total tramitación del presente acto administrativo.

27° Que, según lo razonado, el instrumento que por este acto se aprueba permite conjugar correctamente, por un lado, el ejercicio de las facultades y atribuciones del Ministerio y el deber legal de asegurar la continuidad de los servicios del Sistema, con la posibilidad de potenciar la oferta de medios de acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano, de redes de comercialización y servicios de post-venta, por medio de la prestación del servicio de Pago Directo, por otro.

RESUELVO:

1.- REGULARÍZASE la prestación de los Servicios Complementarios de Pago Directo al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, provistos por el Banco del Estado de Chile, entre el día 12 de enero de 2022 y el día 03 de julio de 2023, ambas fechas inclusive, atendidos los motivos indicados en la parte considerativa del presente acto administrativo.

2.- AUTORIZÁSE el pago al Banco del Estado de Chile, por los Servicios Complementarios de Pago Directo al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, efectivamente prestados desde el día 12 de enero de 2022 y, la fecha de la total tramitación del acto administrativo que aprueba el citado Contrato de Servicios Complementarios, cuyo monto será calculado conforme a lo dispuesto en la Cláusula 11.1 del referido instrumento, atendidos los motivos expuestos en la parte considerativa del presente acto administrativo.

3. APRUÉBASE el Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Pago Directo al Transporte Público de Pasajeros entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Banco del Estado de Chile, de fecha 04 de julio de 2023, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

"CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE PAGO DIRECTO AL TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO DE PASAJEROS

ENTRE

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

Y

BANCO DEL ESTADO DE CHILE





En Santiago, a 04 de julio de 2023, entre:

- a) **Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones**, representado por su Ministro don JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR, chileno, ingeniero civil industrial, cédula nacional de identidad N° 9.005.541-0, ambos domiciliados para estos efectos en calle Amunátegui N° 139, de la comuna y ciudad de Santiago, en adelante "el Ministerio", por una parte, y por la otra:
- b) **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, R.U.T. N° 97.030.000-7, representado por el Subgerente Gobierno Central Banca Institucional Banco del Estado de Chile don JORGE MIGUEL CORTÉS GONZÁLEZ, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula de identidad N° 7.828.130-8, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, comuna y ciudad de Santiago, en adelante "el Recaudador de Servicios", "Emisor de Medios de Pago y Operador de Pago Directo", "el BANCO", "BANCOESTADO" o "la Empresa", han convenido lo siguiente:



PRIMERO. Antecedentes

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.

El MTT busca promover y facilitar la implementación de nuevos medios de acceso al transporte público a través de la autorización del uso de Medios de Pago generales para viajar en los distintos modos de transporte público de pasajeros, en todo el país.

En ese contexto, el MTT se encuentra interesado en permitir el Pago Directo, esto es, que mediante el uso de sus canales, el BANCO pueda recaudar la tarifa de los Viajes realizados por sus Clientes en el Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM), cargándolos directamente a las cuentas o productos que éstos dispongan y que sean habilitados por BANCOESTADO para dichos fines.





Es en este sentido que resulta indispensable contar con Emisores de Medios de Pago, productos financieros y 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 Emisores de Medios de Pago permitirá establecer una oferta amplia a los Usuarios para el Pago de la Tarifa en el Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM).

Por su lado, de conformidad a lo establecido en el artículo 1º del Decreto Ley N°2.079, de 1977, que fija el texto de la Ley Orgánica del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, esta institución "es una empresa autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, de duración indefinida, sometida exclusivamente a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda", la cual como banco público constituye un actor relevante del sistema financiero chileno desempeñando un papel fundamental en la prestación de servicios bancarios y financieros a la población, favoreciendo la inclusión financiera en la provisión de medios y canales de pagos y apoyando de modo relevante el otorgamiento de créditos y servicios bancarios, tanto a personas naturales como a las micro, pequeñas y medianas empresas.

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 Pago Directo que ejecutará el Prestador del Servicio Complementario

BANCOESTADO deberá prestar los servicios de desarrollo, operación y mantenimiento de una plataforma de Pago Directo al STPM, que permita recaudar recursos desde las cuentas o productos de sus clientes, con el objeto de cubrir el monto derivado de la utilización de servicios de transporte, cuya tarificación será facultad exclusiva del Ministerio siendo informada al BANCO por parte de éste, o por quien el Ministerio designe.

La tarificación de la utilización de servicios de transporte (viajes), que será informada por el Ministerio o por quien éste designe, se realizará con una frecuencia mínima de una vez y máxima de 11 (once) veces al día, sin perjuicio de que la frecuencia máxima podría aumentar conforme se realicen modificaciones en los procesos. En razón de aquello, las partes podrán acordar, dentro de este rango, la frecuencia en que se aplicarán los descuentos desde las cuentas o productos de los clientes que utilicen la plataforma o las condiciones especiales de generación de códigos de autorización.

Adicionalmente, podrá prestar los servicios de desarrollo, operación y mantenimiento de plataformas para otras prestaciones que el MTT le solicite de conformidad al presente contrato, según disponibilidad técnica y operativa del BANCO, tales como la disponibilización del detalle de los cobros realizados a los usuarios, asociándolos a sus





usos; disponibilización de cartolas de cobros, entre otros, ~~que las partes acuerden incluir.~~

Para la materialización de las referidas gestiones, BANCOESTADO 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 de este instrumento.

Para lo anterior, si correspondiere, BANCOESTADO deberá formalizar un vínculo jurídico del tipo NDA (Non Disclosure Agreement) con el Operador Tecnológico, que el Ministerio designe, a fin de desarrollar la integración técnica que permita comunicarse con sus Sistemas Centrales.

Como contraprestación por los servicios establecidos en el presente contrato, BANCOESTADO obtendrá como ingresos, un porcentaje o "Tasa de Pago Directo", sobre el monto total de los viajes realizados con sus Medios de Pago o productos a través de su APP.

a.2) De la Implementación de Medios de Acceso y Medios de Pago Diversos

El MTT se reserva el derecho de mantener las actuales y nuevas Redes de Carga de Medios de Acceso, y de contratar con otros Emisores de Medios de Pago válidamente emitidos en Chile, 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.3) 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.

Así, 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.

En definitiva, el Sistema se financia por el conjunto de ingresos provenientes de la emisión, comercialización y carga de los Medios de Acceso, así como aquellos ingresos 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.

En este sentido, se entenderá que también son recursos provenientes de los usuarios del Sistema, las transferencias que Emisores de Medios de Pago, autorizados como Medios de Acceso, realicen por la recaudación derivada de los viajes que sus clientes realicen en el Sistema de Transporte Público de Pasajeros con sus Medios de Pago.

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.

En particular, la Ley N°18.290 en su Artículo 88 bis, establece:

*"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**. Cuando se trate de instrumentos o mecanismos destinados a estudiantes, tales como el pase escolar o pase de educación superior, dicha reglamentación corresponderá conjuntamente a los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Educación.*





Para estos efectos, el o los Ministerios, según corresponda, podrán, 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."

Agrega la referida norma, en su inciso cuarto: "Asimismo, el o los Ministerios, según corresponda, podrán 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." (el énfasis es nuestro)

BANCOESTADO, por su parte, es una entidad pública, cuyo giro bancario le permite, en los términos establecidos en el presente contrato, proveer a los usuarios del Sistema de Transporte Público Metropolitano, de los siguientes servicios:

- 1. Recaudar la tarifa correspondiente a los viajes realizados en el STPM con los Medios de Pago o productos que disponibilice y que hayan sido autorizados por el MTT. Lo anterior vía herramientas tecnológicas, integraciones, sitios web, servicios web, APIs, Apps, Contact centers y todo canal que se habilite para ello.*
- 2. Aquellos servicios que el MTT le solicite prestar de conformidad al presente contrato, que sean aceptados por el BANCO y que pueda desarrollar dentro de su giro.*

De acuerdo con lo expuesto, el BANCO deberá garantizar a su cuenta y riesgo, el valor de los viajes realizados con el medio de pago que tengan habilitado los usuarios de BancoEstado.

Estos servicios podrán ser realizados en las plataformas elaboradas por el BANCO, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

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

El presente Contrato busca asegurar que la prestación de los servicios objeto del mismo por parte de BANCOESTADO, sean de calidad, eficientes y seguros, por medio de herramientas tecnológicas, integraciones, sitios web, servicios web, APIs, Apps, Contact centers y todo canal que sea habilitado para estos fines.

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 de BANCOESTADO 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 del presente Contrato establece criterios de calidad mínima esperada respecto de la operación de los servicios objeto del mismo.

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.

Con dicho fin, los instrumentos, modificaciones y complementaciones que para la prestación de sus servicios deba suscribir BANCOESTADO 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 velará porque los actos o contratos que celebre con terceros para la prestación de los servicios convenidos en este instrumento sean coherentes con lo dispuesto en el presente Contrato.

Por otra parte, si durante la vigencia del presente Contrato ingresan otras zonas de transporte público de pasajeros, otros concesionarios y/u operadores de vías, otros modos o medios de transporte o prestadores de servicios complementarios, BANCOESTADO, 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 proveedores que a esa fecha formen parte de este último, debiendo en este caso el MTT acordar con BANCOESTADO, los plazos de implementación.

c.3) Principio del Rol Coordinador del Ministerio

El Sistema de Transporte Público Metropolitano 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 a BANCOESTADO 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 BANCO, (ii) otorgar a todos los actores del Sistema las facilidades, colaboración, información, autorizaciones, accesos y permisos necesarias para el cumplimiento de los servicios contratados, (iii) administrar claves y semillas de seguridad para la integración 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 BANCO, salvo que así se haya dispuesto en el presente Contrato. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las decisiones que correspondan al BANCO 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 de recaudación para el Pago Directo 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, tanto MTT como Banco comprometen los mejores esfuerzos y coordinación de los diferentes actores para implementar dichos ajustes.

c.5) Principio de Evolución de la Tecnología

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, prevención de fraude y/o calidad de los servicios.

La incorporación de cambios tecnológicos podrá ser propuesta por cualquiera de los actores del Sistema de Transporte Público. 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 a BANCOESTADO 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 objeto del presente Contrato a su término, por cualquier causa que ello suceda, las cuales se detallan en la Cláusula Décima del presente instrumento.

SEGUNDO. Definiciones:

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

- **Administrador Financiero de Transantiago S.A. o AFT:** *Corresponde a la persona jurídica 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:** *Aplicación informática o software diseñado para teléfonos móviles inteligentes (smartphone).*
- **App BancoEstado:** *App de BancoEstado para smartphones.*
- **App Oficial:** *App RED o Red Metropolitana de Movilidad del MTT para smartphones.*
- **bip! o Tarjeta bip! o bip! QR:** *Nombre comercial de los medios de acceso oficiales del Sistema.*
- **Clearing:** *Aplicativo que forma parte del Sistema Central provisto por el proveedor de servicios tecnológicos del Sistema, designado por el Ministerio y 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.*
- **Código C2D o Código QR:** *Es un tipo de código de dos dimensiones (en inglés Quick Response code o código de respuesta rápida), que permite almacenar información en una matriz de puntos, la que puede ser leída por un lector instalado en algún dispositivo móvil o fijo (validadores, por ejemplo).*



- **Contact Center:** Centro de Contacto, es una ~~vínculo 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.
- **DTPM:** Directorio de Transporte Público Metropolitano, creado en virtud del Instructivo Presidencial N°2, de 2013, que modificó al Instructivo Presidencial N°1, 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.
- **Emisor de Medios de Pago:** Entidad autorizada y regulada por Ley y fiscalizada por la Comisión del Mercado Financiero (CMF) para emitir Medios válidos, en soporte físico o virtual (tarjetas, Apps, etc.), con el objeto de permitir a su titular o portador, el pago de bienes y servicios en comercios.
- **Garantía Ajustada:** La suma de la valorización de los Viajes realizados por todos los Usuarios del BANCO, de los tres (3) días de mayor valor de viajes liquidados, en el periodo facturado.
- **Mandato:** Contrato o términos y condiciones, en que consta en formato digital u ológrafo, mediante el cual un Usuario autoriza al BANCO a realizar cargos a un Medio de Pago (Cuenta Vista o tarjeta de crédito y/o débito, por ejemplo), derivados del uso para pagar directamente bienes o servicios.
- **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, cuentas bancarias y no bancarias (corriente, vista, de crédito, débito, prepago, etc.) y otros que permiten al Usuario, mediante algún soporte, como Tarjetas o Teléfono+APP, adquirir Cuotas de Transporte o productos comerciales, o bien pagar directamente el transporte público y otros bienes o servicios.
- **Medio sin Contacto:** Elemento tecnológico conformado por el hardware y/o software definido o autorizado por el MTT que, incorporado en un Soporte, actúa como Medio de Acceso al Sistema de Transporte.
- **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, según corresponda.
- **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 información, que se considera confidencial, restringiendo así su uso o difusión públicas.
- **Niveles, Estándares de Servicio o SLA (Service Level Agreement):** Son aquellos definidos en el Anexo del presente Contrato y que consisten indicadores que rigen la prestación del servicio por parte del prestador de los servicios de Pago Directo al STPM (BANCO), y que en consecuencia permitirán medir y controlar permanentemente la correcta y oportuna prestación del servicio contratado.
- **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, tarifación, 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.

- **Pago Directo:** Corresponde a la funcionalidad que permite a un Usuario acceder al STPM exhibiendo un Medio de Pago, a la vez que autoriza al BANCO a recaudar recursos desde su Cuenta o productos, para realizar el pago directo de ellos, de acuerdo a la liquidación de tarifas que realice quien el MTT designe, por un lado, y según el mandato entregado por cada Usuario al BANCO, por otro.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Servicios de Transporte del Sistema o Servicios de Transporte:** Conjunto de buses que circulan por un trazado y sentido identificados en el programa de operación vigente y autorizados por el MTT. También se entenderá por Servicios de Transporte, aquellos prestados por METRO, EFE Central S.A. o por otras personas jurídicas autorizadas por el Ministerio mediante acto administrativo.
- **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 responsabilidad del Operador Tecnológico, designado por el Ministerio, en los cuales se 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 Transporte Público (STP), Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM) o "Sistema":** Conjunto de concesionarios de uso de vías para la prestación de servicios de Transporte Público urbano remunerado de pasajeros, 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.

- **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 o aceptar/rechazar Medios de Pago, de conformidad a la tarifa que corresponda, según lo establecido en la ley y en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el MTT.
- **Tasa de Pago Directo:** La Tasa de Pago Directo corresponderá a la tasa de intercambio, definida por el Comité para la Fijación de Límites a las Tasas de Intercambio, según lo establecido en la Ley N°21.365, que Regula las Tasas de Intercambio de Tarjetas de Pago, y que se encuentre vigente al momento del pago, considerando para su determinación Tarjeta de Crédito tipo Standard, para un pago realizado presencialmente, en el comercio-industria Transporte Público de Pasajeros, más un 0,35% (cero coma treinta y cinco por ciento); más IVA.
- **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 o un Medio de Pago utilizado como medio de acceso.
- **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. En caso de usar un Medio de Pago utilizado como medio de acceso, el Emisor de dicho Medio de Pago realiza el descuento en su Cuenta.
- **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, o bien registrar el Uso realizado con un Medio de Pago autorizado, sin perjuicio de su capacidad de desarrollar otras funciones.
- **Viaje:** Traslado de un Usuario desde un punto de origen hasta un punto de destino, utilizando para ello, diferentes Servicios de Transporte del Sistema en un período de tiempo limitado, mediante el uso de un Medio de Acceso o Pago, en concordancia con las reglas de las Tarifas de Transporte aplicables.
- **Viajes Liquidados:** Corresponde al valor total, según tarifa, de los viajes realizados por los Usuarios, a través de la App de BANCOESTADO, y que fueron objeto del proceso de liquidación de un día determinado, independiente del monto recaudado desde sus cuentas.



TERCERO. Normativa aplicable:

Los Servicios que deberá proveer BANCOESTADO, 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 en conformidad a la ley y, específicamente, la obtención de un servicio de calidad, eficiente y seguro que permita utilizar el Medio de Pago para acceder al Sistema de Transporte Público de Santiago. 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°19.496, 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, ambos del Ministerio de Hacienda y el N°1, de 2009, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y del Ministerio de Justicia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito, los reglamentos dictados conforme a dichos preceptos, la Ley General de Bancos en su caso, 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.





TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E489594/2024

Fecha: 17/05/2024

OSVALDO GUNTHER VARGAS ZINCKE

Contralor General de la República (S)

Al BANCO 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 Operación de Medios de Pago, en aquello que incida en la operación y provisión de los servicios objeto del presente Contrato.

CUARTO. Objeto:

Por el presente Contrato, el MTT faculta a BANCOESTADO a que preste, a los Usuarios del Sistema de Transporte Público, los servicios de recaudación para el Pago Directo del transporte público, con sus propios Medios de Pago o productos, en sus distintos soportes, en particular con su APP asociado a las cuentas bancarias de sus Clientes; Para la materialización del objeto descrito, BANCOESTADO deberá integrarse con los Prestadores de Servicios Tecnológicos y Financieros del Sistema. No obstante, el BANCO será el responsable por la prestación de los servicios, debiendo asegurar ante el MTT la continuidad de los mismos y el pago al Sistema de los montos de los viajes realizados con sus Medios de Pago habilitados. A su vez, el MTT deberá velar por la continuidad operacional de los servicios prestados por el Operador Tecnológico que designe y, que BANCOESTADO utiliza para la correcta prestación del servicio de Pago Directo, materia de este contrato.

QUINTO. Obligaciones:

I.- Obligaciones de BANCOESTADO:

El BANCO se obliga con el MTT a:

- 1)** Implementar las plataformas tecnológicas, administrativas y financieras para ofrecer a los usuarios los siguientes productos o servicios de recaudación que permitan el Pago Directo. Este servicio permitirá a los Usuarios, clientes de BANCOESTADO, pagar directamente su Viaje en el Sistema de Transporte Público, con su Medio de Pago (soporte APP) asociado a alguna de sus cuentas bancarias.

Al implementar este producto el BANCO deberá:

1.1) Desarrollar y mantener una plataforma tecnológica (a lo menos una App), que permita al usuario:

- a) Enrolamiento del Medio de Pago.** Con el objeto que un Usuario pueda exhibir un Medio de Pago válido (aceptado por un Validador), el Cliente deberá haber enrolado previamente el soporte (Teléfono+APP) de dicho medio, asociándolo a una Cuenta o producto financiero, desde donde el Banco recaudará los recursos. Para ello, las plataformas del Banco y del Operador Tecnológico autorizado por el MTT, deberán integrarse técnicamente con el objeto de que el Medio de Pago pueda ser leído y aceptado por los dispositivos de pago (Validadores) dispuestos en los modos de transporte presentes en el Sistema de Transporte Público Metropolitano.

El enrolamiento deberá habilitar a que el Medio de Pago incluya elementos como la identificación del dispositivo telefónico, la App y el Usuario, además del Emisor. El formato, forma de almacenamiento, seguridad y encriptación en los validadores y





Sistemas Centrales, será establecido por el Operador Tecnológico, designado por el MTT previa autorización.

Dicho enrolamiento deberá expresarse en el Mandato en el que el Usuario toma conocimiento y acepta las condiciones de funcionamiento y los roles del MTT, el Banco y otros participantes.

- b) **Generación del Código o símbolo de Acceso.** Para realizar un viaje, el Banco deberá implementar un sistema de verificación de condiciones para emitir un Código para viajar, de acuerdo a las siguientes directrices generales:

Cada vez que en la App se solicite un código de autorización para viajar, se deberá consultar que el Usuario no presente deudas vigentes relacionadas al sistema de transporte. La calidad de deudor vigente será establecida bajo los criterios definidos por el MTT. No obstante lo anterior, el BANCO podrá establecer condiciones adicionales para la generación de códigos de autorización, como la disponibilidad de saldo al momento de generarlo.

Para estos efectos, el BANCO deberá integrarse técnicamente con el Operador Tecnológico respectivo, usando APIs y componentes autorizados por el MTT, con el objeto de obtener Códigos de Pago (códigos de autorización), los que desplegados en el canal del BANCO, puedan ser aceptados como válidos y vigentes en los dispositivos de pago (Validadores) dispuestos en los modos de transporte.

- c) **Cargos dentro del día y Condiciones de emisión de códigos.** Durante cada día de operación, el BANCO recibirá del Operador Tecnológico, designado por el Ministerio con una frecuencia definida por éste, transacciones que representan información provisoria correspondiente a etapas de Viaje o Viajes completos, con el objeto que el BANCO pueda, o bien, descontar directamente los montos de las cuentas asociadas al Medio de Pago del Usuario que hubiese usado el servicio con la App o establezca otros modelos y condiciones especiales para el otorgamiento de Códigos de autorización.

- d) **Liquidación y Pago de transacciones diarias.** El BANCO deberá recibir cada día hábil, vía el AFT¹ y/o Ministerio, o por quien este último designe, una liquidación con los Viajes realizados con la App de BANCOESTADO, de acuerdo a los registros que el Ministerio o quien este designe, administre, conforme al tipo de tarifa y su nivel de integración (combinación) si correspondiere. Dicha liquidación se realizará cada día hábil para el BANCO y deberá incluir el monto correspondiente al valor de la totalidad de los viajes, según tarifa, realizados por cada cuentahabiente (Usuario) a través de la APP del BANCOESTADO, independiente del monto recaudado desde sus cuentas. Dicho monto se denomina "Viajes liquidados", definido en la cláusula segunda del presente contrato.

El BANCO pagará diariamente (solo días hábiles) al AFT, todos los viajes liquidados, para cada Usuario, lo cual corresponde al valor, según tarifa, de todos los viajes realizados por los Usuarios, a través de la APP de BANCOESTADO, independiente del monto recaudado desde sus cuentas.

¹ Cláusula 11.1 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transporte Público de Pasajeros y el Administrador Financiero de Transantiago S.A., aprobado en virtud de la Resolución N°03, de 2019, conjunta del MTT y Ministerio de Hacienda y sus modificaciones.





Para aquellas cuentas que no tuvieren saldo suficiente para realizar el cargo al respectivo saldo, en cualquiera de los procesos descritos en el párrafo anterior, el BANCO de estimarlo necesario, podrá realizar reintentos de cobro (reintentos de cargo) a lo menos 1 vez al día, para cada uno de los viajes realizados, como mínimo, sesenta 60 días siguientes a la transacción adeudada al Sistema (Usuario con deuda).

En caso de no realizar los reintentos, en las condiciones establecidas en el párrafo anterior, el BANCO perderá la facultad de solicitar el término anticipado del Contrato en virtud de lo establecido en la cláusula 10.1.5 del presente instrumento.

Con todo, el Usuario no recibirá códigos de autorización para viajar si al momento de solicitarlo con su App no ha saldado su deuda.



1.2) Certificación de la Integración. Las integraciones entre el BANCO y el Operador Tecnológico, deberán ser Certificadas por el MTT, en un proceso estándar.

1.3) Acuerdos de Confidencialidad. El BANCO, a requerimiento del MTT, deberá suscribir acuerdos de confidencialidad (NDA) con los Operadores del Sistema (Operadores Tecnológicos, Administrador Financiero, Operadores de Postventa y Carga de Medios de Acceso u Operadores de Transporte), con el objeto de velar por la seguridad del Sistema y el buen uso de los Medios de Pago para acceder al transporte público y de los datos personales de Usuarios a los que tenga acceso en cumplimiento de las obligaciones objeto del presente Contrato.

1.4) Especificaciones generales de Integración. El MTT establecerá previamente las especificaciones generales que deberán cumplir las APIs y Componentes que sean desarrollados por los Operadores Tecnológicos designados por el Ministerio y, cómo estos se integran con la App del BANCO para efectos de generar Códigos de autorización o mecanismos válidos para viajar, lo que incluye su implementación segura en los validadores de los sistemas de transporte público que correspondan.

2) Garantizar la entrega de los fondos provenientes de los viajes realizados (usos) por los clientes con el Medio de Pago emitido por BANCOESTADO.

Con el objeto de materializar dicha garantía, el BANCO 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 AFT² y que correspondan a los viajes realizados por los Usuarios de Medios de Pago del BANCO, 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 (sesenta) 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 Pago Directo al transporte público de pasajeros.". Dicha garantía deberá ser entregada al AFT al menos 5 (cinco) días antes de la habilitación del servicio.

² Obligación contenida en la cláusula 4.2.4 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transporte Público de Pasajeros y el Administrador Financiero de Transantiago S.A., aprobado en virtud de la Resolución N°03, de 2019, conjunta del MTT y Ministerio de Hacienda y sus modificaciones.





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 (diez) primeros días corridos de cada mes, de oficio o a solicitud del BANCO, 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% (veinte por ciento), respecto del valor total de la garantía vigente, el BANCO 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% (ochenta por ciento), respecto del valor total de la garantía vigente, el BANCO 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 (diez) días corridos, contados desde la fecha en que el Ministerio notifique al BANCO el valor de la Garantía Ajustada.*
- 3) Transferir diariamente al AFT, a la cuenta que él establezca, a más tardar al mediodía, el total del valor de los viajes liquidados, para cada Usuario, lo cual corresponde al valor, según tarifa, de los viajes realizados por los Usuarios, a través de la APP BancoEstado, independiente del monto recaudado desde sus cuentas. Monto que será informado el día anterior a la obligación de transferencia por el AFT y/o el Ministerio o por quien este último designe.**



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 BANCO, será considerada una infracción grave, pudiendo el Ministerio poner término anticipado al Contrato.

- 4) 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 contrato.**
- 5) Implementar los servicios de Postventa mediante plataformas tecnológicas y administrativas necesarias para atender las solicitudes de los Usuarios, tanto en la APP del BANCO como en plataformas alternativas de propiedad de éste, y que dispongan de las funcionalidades necesarias asociadas al proceso de recaudación de viajes realizados en el Sistema.**
- 6) Prestar los servicios con los estándares de calidad, permanencia, continuidad y seguridad establecidos en el presente contrato.**





TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E489594/2024

Fecha: 17/05/2024

OSVALDO GUNTHER VARGAS ZINCKE

Contralor General de la República (S)

- 7) *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.*
- 8) *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.*
- 9) *Efectuar el control de la operación de los servicios.*
- 10) *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.*
- 11) *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, el pago mensual que le correspondiere al BANCO.*
2. *Velar por el debido e íntegro pago al BANCO por la prestación de los servicios materia de este contrato.*
3. *Instruir a los Operadores Tecnológicos del Sistema que otorguen las facilidades al BANCO, para la integración a sus sistemas, haciendo referencia a la condición de Emisor de Medios de Pago autorizado para transporte público, 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 BANCO, 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 el BANCO 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 los proveedores de servicios tecnológicos designados por el Ministerio, METRO y AFT o por quienes los sucedan legalmente, que fueren necesarios para que el BANCO de cumplimiento a las obligaciones que asume conforme al presente Contrato, el MTT deberá coordinar y facilitar la colaboración de dichas empresas, así como de velar por el cumplimiento de los SLA que sean críticos para la operación de los servicios del BANCO relacionados a este contrato.*
7. *Autorizar, en forma no exclusiva, el Medio de Pago (APP) emitido por el BANCO para viajar en Transporte Público y con ello a recaudar los pagos respectivos, conforme las reglas de negocio que se definan.*
8. *Disponibilizar para el BANCO, un Webservice, API o archivo, que permita conocer durante el día, con la frecuencia establecida en la cláusula Primera, literal a.1), las*





valorizaciones provisionales de los viajes realizados en el STPM con la App de BANCOESTADO.

SSEXTO. Formas de prestación de los servicios:

Los servicios que el BANCO preste se deberán materializar por las siguientes vías, las que se considerarán obligaciones para éste:

APP: El BANCO deberá desarrollar o adaptar su App para que permita a los usuarios, al menos, realizar las siguientes operaciones: enrolarse, activarse, viajar, pagar deuda y bloquear.

El BANCO desarrollará una Interfaz de Usuario para su App respetando las regulaciones al uso de la marca bip! o RED, mientras mantengan coherencia con el uso de marca propia del BANCO.

Integración: El BANCO deberá integrarse con los Operadores Tecnológicos del STPM, designados por el Ministerio, con el objeto de generar la plataforma de Pago Directo válido.

Procesos: El BANCO deberá desarrollar, ejecutar y controlar la calidad de los procesos para controlar los saldos y realizar los cargos a las cuentas en todas sus etapas.

PostVenta: El BANCO deberá disponibilizar una plataforma y protocolos para registrar, resolver reclamos y consultas de los usuarios y operaciones sobre sus Medios de Pago.

SSEXTIMO. Tipos de Medio de Pago Directo o abierto (openloop) para Transporte Público:

Respecto de la definición de Medio de Pago abierto, se distingue lo siguiente, para efectos de este Contrato:

1. **APP/Tarjeta Virtual.** Es un medio de pago soportado en teléfonos inteligentes y basado en cuentas (ABT) y códigos C2D, operando con una cuenta (Corriente, Vista, Con provisión de fondos, etc.), sobre las que se realizan cargos.
2. **Tarjetas EMV.** Es un tipo de tarjeta que incorpora la tecnología EMV (acrónimo de "Europay MasterCard VISA"). Se utiliza en Tarjetas de Crédito, Débito o Prepago, que permiten pagar en distintos comercios. Para efectos de este contrato, este Medio de Pago no será considerado.





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 BANCO, 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, RÚT 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 Pago Directo al transporte público de pasajeros entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Banco del Estado de Chile". Si la garantía consistiere en una boleta bancaria, ésta deberá ser emitida en Santiago de Chile, por cualquier 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 BANCO 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 pago directo, al transporte público de pasajeros entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Banco del Estado de Chile, deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato y hasta los doce (12) meses posteriores a su fecha de término. Sin perjuicio de lo anterior, las partes convienen en que su vigencia mínima podrá ser de doce (12) meses a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación del BANCO de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de doce (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 quince (15) días de anticipación al respectivo vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en el punto 8.1.1. anterior.

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.





TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E489594/2024

Fecha: 17/05/2024

OSVALDO GUNTHER VARGAS ZINCKE

Contralor General de la República (S)

La Garantía de Fiel Cumplimiento para el último año de vigencia del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Pago Directo al Transporte Público de Pasajeros, deberá considerar una vigencia adicional de al menos doce (12) meses, según 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 BANCO deberá entregar al Ministerio, dentro de los cinco (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 del mismo. 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 dar lugar al cobro inmediato de los instrumentos de garantía que obren en su poder, así como la declaración de caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo.

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

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 BANCO 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 BANCO, 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.





TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E489594/2024

Fecha: 17/05/2024

OSVALDO GUNTHER VARGAS ZINCKE

Contralor General de la República (S)

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 BANCO 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 BANCO 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 servicios complementarios de pago directo al transporte público de pasajeros entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Banco del Estado de Chile". 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 BANCO 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 doce (12) meses posteriores a su fecha de término. Sin perjuicio de lo anterior, las partes convienen en que su vigencia mínima podrá ser de doce (12) meses, a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación del BANCO de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de doce (12) meses.

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 treinta (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.





TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E489594/2024

Fecha: 17/05/2024

OSVALDO GUNTHER VARGAS ZINCKE

Contralor General de la República (S)

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 Pago Directo al Transporte Público de Pasajeros, deberá considerar una vigencia adicional de al menos doce (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 BANCO deberá entregar al Ministerio, dentro de los cinco (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 del mismo.

Asimismo, en caso de verificarse un incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales o de salud que corresponde al BANCO, 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 BANCO 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 BANCO 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 BANCO se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

NOVENO. Vigencia:

Los derechos y obligaciones establecidos en el presente Contrato comenzaron a regir a partir del día 12 de enero de 2022 y, se extenderán por el plazo de tres (3) años, periodo tras el cual se renovará automática y sucesivamente por periodos de un (1) año, a menos que se decida poner término anticipado, de conformidad con lo establecido en la cláusula 10.1. siguiente.





TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E489594/2024

Fecha: 17/05/2024

OSVALDO GUNTHER VARGAS ZINCKE

Contralor General de la República (S)

Sin perjuicio de lo indicado respecto del inicio de la vigencia, la materialización de los pagos se encuentra condicionada a la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente instrumento.

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 BANCO estará obligado a mantener la prestación del servicio de conformidad a lo establecido en la cláusula 10.2.



10.1.2 Tener el BANCO la calidad de deudor en un procedimiento concursal de la Ley N°20.720.



10.1.3 Incumplimiento grave y reiterado del BANCO 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 el 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. 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.

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



10.1.5 Término unilateral: Cualquiera de las Partes podrá ponerle término anticipado al Contrato, lo que podrán efectuar de manera unilateral, justificando debidamente los motivos para ello. En el caso del BANCO, deberá, además, dar un aviso con 6 meses de anticipación al término del periodo original o de cualquiera de sus prórrogas; o en cualquier momento en el caso del Ministerio. En el caso del BANCO, 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 sino hasta que estén pagadas las cotizaciones previsionales.





TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E489594/2024

Fecha: 17/05/2024

OSVALDO GUNTHER VARGAS ZINCKE

Contralor General de la República (S)



Igualmente, en caso de que el porcentaje de Incobrable Mensual durante 2 (dos) meses consecutivos, contados desde el segundo mes de operación, sea mayor al 0,35% (cero coma treinta y cinco por ciento) -porcentaje determinado fundadamente conforme al procedimiento establecido en el punto 3.2 del Anexo del presente instrumento- el BANCO podrá ponerle término anticipado al Contrato; sin perjuicio de aquello no estará obligado a notificar al Ministerio dentro del plazo establecido en el párrafo anterior.



Con todo, la presente causal de término unilateral no será aplicable en caso de que el BANCO no realice los reintentos de cobro establecidos en el literal d) del numeral 1.1 de la cláusula quinta del presente Contrato.



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

En caso de verificarse el término anticipado del presente contrato, el BANCO 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 BANCO si este plazo excediere los seis (6) meses. Durante este período el BANCO 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 BANCO. 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 BANCO 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 BANCO 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 Pago Directo al Transporte Público de Pasajeros.




DÉCIMO PRIMERO. Pago al BANCO:


11.1 Determinación del pago:

El Sistema, vía el AFT³, o quién legalmente le suceda, pagará mensualmente al BANCO por sus servicios, lo siguiente:

El producto de los Viajes Liquidados en el periodo (mes) anterior, multiplicado por la Tasa de Pago Directo respectiva.



La Tasa de Pago Directo corresponderá a la tasa de intercambio, definida por el Comité para la Fijación de Límites a las Tasas de Intercambio, según lo establecido en la Ley N°21.365, que Regula las Tasas de Intercambio de Tarjetas de Pago, y que se encuentre vigente al momento del pago, considerando para su determinación una Tarjeta de Crédito tipo Standard, para un pago realizado presencialmente en el comercio-industria Transporte Público de Pasajeros, más un 0,35% (cero coma treinta y cinco por ciento); incluyendo IVA. Esta tasa se revisará en el mes de abril de cada año, y/o al mes siguiente en que sea determinada por el citado Comité, cuyos antecedentes objeto de su primera revisión, serán analizados una vez que se encuentre totalmente tramitado el presente acto administrativo, teniendo a la vista las Tasas de Intercambio del mes de abril de 2023, fijadas por el referido Comité.



Por su parte, se deducirán de los ingresos mensuales, los eventuales descuentos establecidos en el Anexo del presente Contrato y que pudiesen corresponder al incumplimiento de los respectivos Niveles de Servicio.

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


Pago mensual = [Tasa de Pago Directo x Viajes Liquidados (mes anterior)] - Descuentos por SLA.



El pago antes referido por los Viajes Liquidados entre el primer y el último día hábil de cada mes, se realizará dentro de los primeros 20 (veinte) días corridos del siguiente mes o el día hábil más próximo si éste recayere en día inhábil, previa instrucción al AFT que imparta el Ministerio.

El BANCO deberá remitir al AFT, la factura correspondiente por los montos pagados como remuneración por los servicios establecidos en este Contrato, documento que deberá emitirse a nombre del Administrador Financiero del Transantiago, o quien legalmente le suceda, exclusivamente en razón de su calidad de administrador del patrimonio obligado a efectuar dicho pago, conformado por los Recursos del Sistema.

³ Cláusula 7 ("Objeto del Contrato") del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transporte Público de Pasajeros y el Administrador Financiero de Transantiago S.A., aprobado en virtud de la Resolución N°03, de 2019, conjunta del MTT y Ministerio de Hacienda y sus modificaciones.



11.2 Revisión del monto de los pagos:

El BANCO podrá solicitar la revisión del cálculo del pago efectuado (es decir, no respecto de la tasa vigente) en cada liquidación. Con dicho fin, el MTT o quien este designe definirá dentro de los dos (2) primeros meses de vigencia del presente Contrato, uno o más procedimientos de revisión general, los que considerarán tres etapas: i) solicitud de revisión; ii) análisis de antecedentes y; iii) respuesta.

i) La fase de revisión se iniciará con la reclamación escrita del BANCO, la cual deberá ser acompañada de los antecedentes en que se funda. El BANCO dispondrá del plazo de treinta (30) días 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 Ministerio.

ii) Una vez presentada(s) la(s) solicitud(es) de revisión(es), el MTT por medio de la Secretaría Ejecutiva de Transporte Público Metropolitano, analizará los antecedentes disponibles y aquellos acompañados por el BANCO, y conforme a su mérito, informará por escrito del resultado de la revisión.

iii) En caso que el resultado de la revisión arroje una diferencia a favor o en contra del BANCO, 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 BANCO proveer el servicio de Postventa de sus propios Medios de Pago, debiendo proveer al menos los siguientes servicios:

- 1.- Al menos un Canal de Atención de Postventa tales como: atención presencial, atención telefónica y/o plataformas de atención App o web;
- 2.- Establecimiento de procedimientos de atención;
- 3.- Establecimiento de procedimientos en caso de recaudaciones (cobros al usuario) erróneas;
- 4.- Establecimiento de servicios de derivación, a través de los canales señalados en el numeral 1 de esta cláusula, hacia otros componentes del Sistema de Transporte Público de Santiago que informe el MTT como, por ejemplo, la derivación al link de "Reclamos y Sugerencias", del sitio web de Red Metropolitana de Movilidad (www.red.cl), en aquellos casos de eventuales recaudaciones erróneas (numeral 3) y;
- 5.- Gestión de Reclamos y Sugerencias.

Cualquier controversia o dificultad entre el BANCO y el Usuario, relacionada a la recaudación de Viaje por Pago Directo, deberá ser resuelta directamente entre éstos, sin perjuicio del rol del Proveedor de Servicios Tecnológicos en lo que respecta a la información que debe proporcionar.

Los reembolsos que corresponda realizar según lo establecido en el numeral 3 de la presente cláusula, en caso de que correspondan a cobros erróneos informados por el MTT, previa corroboración con el Proveedor de Servicios Tecnológicos, designado por éste, serán cubiertos con los recursos del 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 Contrato, 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 BANCO 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 BANCO 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 BANCO 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 BANCO, 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 BANCO 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 BANCO 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 tratamiento de Datos Personales y esté sujeto a compromisos de 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 BANCO, 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 BANCO, 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 BANCO 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 BANCO, por sí o por un tercero contratado al efecto, en virtud de este Contrato, serán de propiedad exclusiva de éste, 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 BANCO con ocasión del presente contrato, mantendrán su propiedad.





TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E489594/2024

Fecha: 17/05/2024

OSVALDO GUNTHER VARGAS ZINCKE

Contralor General de la República (S)

El BANCO podrá dar uso a la marca bip! y la marca RED 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! y marca RED, 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 BANCO.

DÉCIMO QUINTO. Responsabilidad:

El BANCO 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 BANCO 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 BANCO no será responsable por:

- *Fallas en la tecnología asociada al Medio de Pago (APP), específicamente del software (Componentes o API entregada por el Proveedor Tecnológico del Sistema que el Ministerio designe) y parámetros residentes en ellos que no sean atribuibles al desarrollo o a la manipulación por parte del BANCO.*
- *Cobros erróneos a los pasajeros (uso del Medio de Pago) originados en información inexacta entregada en la liquidación diaria (reconstrucción de viajes) realizada por el Ministerio o quien este designe, e:*
- *Indisponibilidad de los Servicios que corresponden al Proveedor de Servicios Tecnológicos designado por el Ministerio o al Proveedor de Servicios Financieros del MTT.*



La prestación de los Servicios por parte del BANCO supone la ejecución de todos aquellos procesos y procedimientos, decisiones, medidas preventivas y correctivas, que sean necesarias para la resolución autónoma por parte de éste de las contingencias y fallas del Servicio. En caso de que el BANCO detecte fallas atribuibles a la globalidad del Sistema o a alguno de los Prestadores de Servicios Tecnológicos designados por el Ministerio, 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 20.393:

El BANCO 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.





TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E489594/2024

Fecha: 17/05/2024

OSVALDO GUNTHER VARGAS ZINCKE

Contralor General de la República (S)

*El BANCO podrá dar uso a la marca **bip!** y la marca **RED** 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!** y marca **RED**, 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 BANCO.*

DÉCIMO QUINTO. Responsabilidad:

El BANCO 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 BANCO 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 BANCO no será responsable por:

- *Fallas en la tecnología asociada al Medio de Pago (APP), específicamente del software (Componentes o API entregada por el Proveedor Tecnológico del Sistema que el Ministerio designe) y parámetros residentes en ellos que no sean atribuibles al desarrollo o a la manipulación por parte del BANCO.*
- *Cobros erróneos a los pasajeros (uso del Medio de Pago) originados en información inexacta entregada en la liquidación diaria (reconstrucción de viajes) realizada por el Ministerio o quien este designe, e:*
- *Indisponibilidad de los Servicios que corresponden al Proveedor de Servicios Tecnológicos designado por el Ministerio o al Proveedor de Servicios Financieros del MTT.*

La prestación de los Servicios por parte del BANCO supone la ejecución de todos aquellos procesos y procedimientos, decisiones, medidas preventivas y correctivas, que sean necesarias para la resolución autónoma por parte de éste de las contingencias y fallas del Servicio. En caso de que el BANCO detecte fallas atribuibles a la globalidad del Sistema o a alguno de los Prestadores de Servicios Tecnológicos designados por el Ministerio, 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 20.393:

El BANCO 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, previamente informado al BANCO, 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, acuerdos de nivel de servicios, etcétera.

Para estos efectos, el BANCO 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 éste y sin perjuicio de la aplicación de las multas que correspondan.

El BANCO 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 en el ejercicio de sus atribuciones. El BANCO deberá entregar la información requerida en el plazo de cinco (5) días hábiles bancarios. Si no lo hiciera sin causa justificada, dicha omisión se entenderá como incumplimiento grave del Contrato.

DÉCIMO OCTAVO. Continuidad de los servicios:

El BANCO 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 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 BANCO, 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 BANCO 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 BANCO. Las Partes se coordinarán con el objeto de que funcionarios y/o colaboradores del MTT puedan asistir a las dependencias del BANCO 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 BANCO, 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 BANCO, empresas relacionadas, clientes y proveedores; (ii) aquella que el BANCO haya desarrollado o esté desarrollando de forma independiente previo a la firma del presente contrato; (iii) aquella conocida por el BANCO 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 BANCO.

El BANCO 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 resolutivas que actualmente tuviere o llegare a tener en lo sucesivo y, en general, por todos sus colaboradores.

Esta prohibición afecta al BANCO, 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: Alejandra Bravo Cordero, profesional dependiente de la Gerencia de Sistemas Inteligentes de Transportes (GSIT) del Directorio de Transporte Público Metropolitano, debiendo ser subrogada, cuando corresponda, por otro profesional de la referida gerencia.

Por el BANCO: El Gerente Banca Institucional de BancoEstado, debiendo ser subrogado, cuando corresponda, por quien él designe.

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 BANCO 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 graves 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.





TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E489594/2024

Fecha: 17/05/2024

OSVALDO GUNTHER VARGAS ZINCKE

Contralor General de la República (S)

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 BANCO 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 BANCO 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.

Sin perjuicio de aquello y, por razones de buen servicio, las prestaciones del presente contrato se entienden ejecutadas desde el 12 de enero de 2022, condicionando la materialización de sus pagos, a la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente instrumento.

VIGÉSIMO SÉPTIMO. Ejemplares:

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

VIGÉSIMO OCTAVO. Personerías:

La personería de don Juan Carlos Muñoz Abogabir, para representar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones consta del Decreto Supremo N° 71, de fecha 11 de marzo de 2022, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

La personería de don Jorge Miguel Cortés González para representar al BANCO consta en escritura pública de fecha 22 de septiembre de 2021, otorgada en la Notaría de Santiago de don Pedro Ricardo Revecó Hormazábal.

Firmado: Jorge Miguel Cortés González: Subgerente Gobierno Central Banca Institucional Banco del Estado de Chile; Juan Carlos Muñoz Abogabir: Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.





TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E489594/2024

Fecha: 17/05/2024

OSVALDO GUNTHER VARGAS ZINCKE

Contralor General de la República (S)

ANEXO

NIVELES DE SERVICIO, DESCUENTOS Y MULTAS





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 prestador de los servicios de Pago Directo al STPM (BANCO), 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 BANCO 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, aun cuando el cumplimiento de Niveles de Servicio haya sido por debajo del 100% (cien por ciento), 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 BANCO 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 BANCO a partir de las cuales podría hacerse valer la caducidad según lo dispuesto en el presente Anexo.

Finalmente, el presente Anexo adicionalmente regula las sanciones contractuales que se podrán aplicar al BANCO 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 BANCO

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 BANCO, 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), designados por el Ministerio, Redes de Adquirencia o Medios de Pago, de cuya prestación depende a su vez la que efectúa el BANCO.

De acuerdo con lo antes señalado, si cualquiera de dichos proveedores impide el cumplimiento de los Niveles de Servicio aplicables al BANCO, 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 cuatro (4) horas hábiles contadas desde el hecho que la origina o desde que el BANCO hubiere tomado conocimiento de la falla y/o contingencia.

El BANCO 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 BANCO dará cuenta de la colaboración que este preste al respectivo Proveedor de Servicios Tecnológicos del Sistema, a la Red de Adquirencia o al Administrador Financiero del Sistema, para el restablecimiento del funcionamiento normal del Servicio, si ello corresponde, por encontrarse comprendido dentro del ámbito propio de las prestaciones del BANCO.

El BANCO 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 o no imputable y en tal caso el BANCO 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 BANCO 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 BANCO.

3.- NIVELES DE SERVICIO Y DESCUENTOS

El Ministerio supervisará la ejecución del contrato velando por el cumplimiento de las obligaciones del BANCO 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, utilizando las herramientas tecnológicas disponibles u otras formas que establezca el Ministerio.

3.1 DISPONIBILIDAD Y TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PLATAFORMA

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

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

PLATD (Disponibilidad Mensual del Servicio Plataforma): Este factor será determinado mediante la medición de la correcta respuesta a una solicitud de Código de Autorización C2D (trama nueva), realizada por clientes en la APP del BANCO, entregada en 4 segundos o menos, debiendo el tiempo del BANCO ser menor a 2.

El factor **PLATD** se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$PLATD = \left[\frac{NSC_RES(i)}{NSC} \right]$$





Donde:

- **NSC_RES(i)**: Cantidad mensual de solicitudes de código de autorización C2D que fueron respondidas correctamente en cuatro (4) segundos o menos. Las Mantenciones avisadas con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación se excluyen del cálculo y no se consideran indisponibilidad.
- **NSC**: Cantidad mensual de solicitudes de código de autorización C2D.

Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicio

El valor de cumplimiento y por tanto la remuneración que corresponderá por este servicio se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

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

3.2 DETERMINACION DEL INCOBRABLE

3.2.1 Determinación del Incobrable para efectos de la declaración de Término Anticipado (Cláusula 10.1.5 del Contrato)

Incobrable (Inc): Corresponde al monto de los Viajes Liquidados en un mes que no pudieron ser recaudados desde las cuentas de los Clientes del BANCO, ni fueron abonados por éstos, habiéndose realizado reintentos de cobro diario, por sesenta (60) días consecutivos.

Esto es:

Inc_{i+3}^i : Es el porcentaje de Incobrable del mes i , cuyo cálculo se realiza los primeros días del mes $i+3$ y se determina de acuerdo a:

$$Inc_{i+3}^i = \frac{V^i - (RD^i + RA_i^i + RA_{i+1}^i + RA_{i+2}^i)}{V^i} * 100$$

Donde:

V^i : Suma de los Viajes Liquidados en el mes i , determinada por $\sum_{j=1}^{N_{dm}} V_j$, donde V_j es el monto de los viajes liquidados diariamente;

RD^i : Recaudación "al día" del mes i , correspondiente al monto recaudado de las cuentas de los clientes en su primer intento de cobro, por Viajes Liquidados en el mes i ;

RA_i^i : Recaudación "con desfase" del mes i , determinada por la suma de las recaudaciones por reintentos de cobros exitosos ⁴ ocurridos en el mes i , por viajes liquidados el mes i ;

⁴ Se entiende por Reintento de Cobro Exitoso, todo aquel recaudo efectuado por el Banco, así como el abono realizado por el Usuario de forma directa a través de la App.



RA_{i+1}^i : Recaudación "con desfase" del mes $i+1$, determinada por la suma de las recaudaciones por reintentos de cobros exitosos ocurridos en el mes $i+1$, por viajes liquidados el mes i ;

RA_{i+2}^i : Recaudación "con desfase" del mes $i+2$, determinada por la suma de las recaudaciones por reintentos de cobros exitosos ocurridos en el mes $i+2$, por viajes liquidados el mes i .

Ndm: Número de días del mes.

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 BANCO 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 BANCO 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 BANCO 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 BANCO, la voluntad de reparar el mal causado, entre otros criterios. En todo caso, el BANCO 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 BANCO, aun cuando la falta sea imputable personalmente a la acción u omisión de alguno de sus dependientes. Por lo tanto, el BANCO 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 BANCO 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	<p>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.</p> <p>(Se entenderá por el día establecido al día hábil siguiente a la liquidación, y por monto aquel correspondiente al liquidado por el Operador Tecnológico designado por el Ministerio)</p>	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
2	<p>No transferir al AFT, al día hábil siguiente a la liquidación, los montos liquidados por el Operador Tecnológico designado por el Ministerio.</p>	1	Por cada vez que verifique la conducta y por cada día de atraso.
3	<p>Recaudar de los usuarios un valor distinto del establecido e informado por el Ministerio por un Viaje.</p>	4	Por cada vez que se verifique la conducta (proceso de recaudación).
4	<p>Incumplir la obligación de requerir la aprobación previa del Ministerio en todos aquellos casos en que el Contrato así lo establece.</p>	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
5	<p>No cubrir con cargo a los propios recursos del BANCO todas aquellas obligaciones o casos en que así lo establece el Contrato.</p>	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
6	<p>Incumplimiento de cualquier obligación del BANCO que implique una falla grave o general de los servicios, cuando se extienda por cuatro (4) horas continuas o más y siempre que afecte de manera relevante y masiva (con un mínimo de 1.000 usuarios) el acceso de los Usuarios al Sistema o el uso del Medio de Pago para acceder a STPM.</p> <p>Ante incidentes de Prioridad 1⁵ declarados por el Banco y que afecten la plataforma, este tipo de situaciones será revisada caso a caso en su aplicación total de la multa, en tanto los incidentes deben ser reportados al Administrador del Contrato</p>	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada hora adicional a las 4 horas continuas de falla.

⁵ El nivel de Prioridad (1, 2 o 3) se determina en el documento "Proceso de Gestión de Incidentes Operacionales y Tecnológicos" evacuado por Banco Estado.





5.1 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la operación de los Servicios

Nro	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	<p>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.</p> <p>(Se entenderá por el día establecido al día hábil siguiente a la liquidación, y por monto aquel correspondiente al liquidado por el Operador Tecnológico designado por el Ministerio)</p>	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
2	No transferir al AFT, al día hábil siguiente a la liquidación, los montos liquidados por el Operador Tecnológico designado por el Ministerio.	1	Por cada vez que verifique la conducta y por cada día de atraso.
3	Recaudar de los usuarios un valor distinto del establecido e informado por el Ministerio por un Viaje.	4	Por cada vez que se verifique la conducta (proceso de recaudación).
4	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.
5	No cubrir con cargo a los propios recursos del BANCO todas aquellas obligaciones o casos en que así lo establece el Contrato.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
6	<p>Incumplimiento de cualquier obligación del BANCO que implique una falla grave o general de los servicios, cuando se extienda por cuatro (4) horas continuas o más y siempre que afecte de manera relevante y masiva (con un mínimo de 1.000 usuarios) el acceso de los Usuarios al Sistema o el uso del Medio de Pago para acceder a STPM.</p> <p>Ante incidentes de Prioridad 1⁴ declarados por el Banco y que afecten la plataforma, este tipo de situaciones será revisada caso a caso en su aplicación total de la multa, en tanto los incidentes deben ser reportados al Administrador del Contrato</p>	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada hora adicional a las 4 horas continuas de falla.

⁴ El nivel de Prioridad (1, 2 o 3) se determina en el documento "Proceso de Gestión de Incidentes Operacionales y Tecnológicos" evacuado por Banco Estado.



Nro	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
7	<p>Incumplimiento de la obligación de restituir los servicios de generación de código C2D, estando el Banco en condiciones de generarlo, en caso de interrupción grave de los mismos.</p> <p>Ante incidentes de Prioridad 1 declarados por el Banco y que afecten la plataforma, este tipo de situaciones será revisada caso a caso en su aplicación total de la multa, en tanto los incidentes deben ser reportados al Administrador del Contrato.</p>	2	Por cada día que se mantenga el incumplimiento.
8	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.
9	Incumplimiento de la obligación de adoptar medidas correctivas que impidan la reiteración de una misma falla que produjo una interrupción grave en los servicios.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
10	No dar cumplimiento a los estándares de información dispuestos en los instructivos del Ministerio, sin perjuicio de la normativa bancaria vigente.	1	Por cada día que se mantenga el incumplimiento.
11	No dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por el Ministerio, con exclusión de las instrucciones impartidas por el MTT en virtud de requerimientos de información, sin perjuicio de la normativa bancaria vigente.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento.
12	No suscribir el o los instrumentos accesorios que el Ministerio requiera de conformidad a lo previsto en el presente Contrato, tales como, la suscripción del NDA (Non Disclosure Agreement) con el Operador Tecnológico o la suscripción del Anexo Operativo que defina, la determinación de las cuentas de abono entre otras características, que permiten el buen cumplimiento del contrato, pero que no alteran los costos de prestación del servicio de recaudación.	1	Por cada día que dure el incumplimiento.
13	Cualquier otro incumplimiento grave 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.	3	Por cada vez que se verifique el incumplimiento y/o cada día que dure el incumplimiento.



**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, salvo por motivos de fuerza mayor como incidentes declarados por el Banco al MTT.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.
3	Entregar información errónea o inexacta de las transacciones de cargos realizados en la plataforma del BANCO, salvo por motivos de fuerza mayor como incidentes declarados por el Banco al MTT.	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 grave 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.	3	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	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 Infraccional, sin considerar su extensión en el tiempo o sus consecuencias.
2	Cualquier otro incumplimiento grave al Contrato, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los numerales anteriores de esta tabla.	3	Por vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento.
3	Realizar modificaciones al software provisto por el STPM (como API, WS, Sdk, etc.) o a los parámetros establecidos por el MTT, para la implementación de la generación de C2D, sin la autorización expresa del MTT.	1	Por cada vez que se verifique la Hipótesis Infraccional, sin considerar su extensión en el tiempo o sus consecuencias.



6.- CADUCIDAD

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

- (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 1), número 3 y cláusula octava, del Contrato MTT-BANCO;*
- (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 BANCO, y que tenga como resultado una afectación directa a los Usuarios del Sistema de Transporte Público (con un mínimo de 1.000 usuarios);*
- (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% (treinta y cinco por ciento) de la facturación del mismo período;*
- (vi) Acumulación de multas, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, por un monto superior a 15.000 UF (quince mil Unidades de Fomento) dentro de un periodo de 12 (doce) meses corridos, esto es, los 12 (doce) meses inmediatamente anteriores a la fecha de cálculo y;*
- (vii) Por realizar modificaciones al software provisto por el STPM (como API, WS, Sdk, etc.) o a los parámetros establecidos por el MTT, para la implementación de la generación de C2D, sin la autorización expresa del MTT.*

La aplicación de la presente causal dará lugar a la terminación del Contrato sin derecho a indemnización alguna.

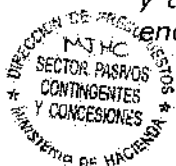
7.- PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

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 BANCO 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 BANCO tendrá cinco (5) días hábiles contados desde la notificación de la formulación de cargos para presentar sus descargos.

En el evento que el BANCO 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 BANCO 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 BANCO 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 BANCO.

El pago de las multas impuestas se efectuará mediante la rebaja o disminución de los ingresos a que tenga derecho el BANCO 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 inhabilidades que afectarán al BANCO para participar en futuros 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 BANCO indicado en el contrato, o en el que el BANCO señale para estos efectos.

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

8.- INHABILIDADES

El BANCO deberá declarar la inexistencias de aquellas inhabilidades contempladas tanto en las cláusulas 4.2.1.2 y 4.2.1.3 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Administrador Financiero del Transantiago S.A., aprobado en virtud de la Resolución N° 03, de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda y sus modificaciones; como en las contempladas en el Título III del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley General de Bancos y que le sean aplicables, en tanto entidad bancaria creada por Ley y de propiedad del Estado.”





4. NOTIFÍQUESE la presente resolución al Banco del Estado de Chile, al Administrador Financiero de Transantiago S.A. (AFT), a SONDA S.A., a INDRA Sistemas Chile S.A., a Metro S.A., EFE Central S.A. y publíquese en el sitio web www.dtpm.gob.cl.

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN, Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO



[Handwritten signature]

JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR
Ministro de Transportes y Telecomunicaciones



[Handwritten signature]

MARIO MARCEL CULLELL
Ministro de Hacienda

[Handwritten signature]
CMR/JDL/ZOM/DRP/PTS/ASG/ABC/ASE/JCV

[Handwritten signature]
SECRETARÍA DE INNOVACIÓN
VºBº
JEFE
DIVISION LEGAL

