



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



APRUEBA CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE RED DE CARGA EN SUPERFICIE DEL MEDIO DE ACCESO AL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO.

RESOLUCIÓN N° 37

Santiago, 04 OCT 2024

**República de Chile
Ministerio de Transportes y
Telecomunicaciones**

CONTRALORÍA GENERAL TOMA DE RAZÓN		
RECEPCIÓN		
DEPART. JURIDICO		
DEPT. T. R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB DEPTO. C. CENTRAL		
SUB DPTO. E. CUENTAS		
SUB DEPTO. C. P. Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V. O. P. U. Y T.		
SUB DEPTO. MUNICIP.		
REFRENDACIÓN		

VISTOS: El Decreto Ley N° 557, de 1974, del Ministerio del Interior; los Decretos con Fuerza de Ley N° 343, de 1953 y N° 279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda; las Leyes N° 18.059, N° 18.696 y N° 19.880; el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito; el Decreto Supremo N° 71, de 2022, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública que nombra a don Juan Carlos Muñoz Abogabir en el cargo de Ministro de Transportes y Telecomunicaciones; la Resolución N° 10, de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, que aprobó el término anticipado del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago; las Resoluciones N° 30, 32 y 33, todas de 2021, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprobaron Modificaciones al Término de Mutuo Acuerdo del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago; la Resolución N° 42, de fecha 20 de diciembre de 2022, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en conjunto con el Ministerio de Hacienda que Regulariza Prestación de los Servicios, Autoriza Pago por la razones que indica 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 Transportes Público de Pasajeros de Santiago; la Resolución Exenta N° 2206/2023, de fecha 5 de junio de 2023, emitida por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que Aprueba Extensión del 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, suscrito con la Empresa de Transporte de Pasajeros METRO S.A.; el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Red de Carga en Superficie del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano, suscrito el 30 de agosto de 2024 por el Gerente General de Metro S.A. y el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones; el Instructivo Presidencial N° 1, de 2003, que crea el Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la Ciudad de Santiago, y sus modificaciones; la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y la demás normativa aplicable.

CS 531

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 14 de diciembre de 2012, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones suscribió con la Empresa Transporte de Pasajeros Metro S.A un "Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago" (Contrato MTT-Metro), instrumento que fue aprobado mediante Resolución N° 287, de 21 de diciembre de 2012 por la referida cartera de Estado en conjunto con el Ministerio de Hacienda, siendo subsecuentemente tomada de razón por la Contraloría General de la República, con fecha 01 de julio de 2013.
2. Que, posteriormente, con fecha 5 de febrero de 2019, las partes del Contrato suscribieron un instrumento en virtud del cual dejaron constancia del término anticipado, por mutuo acuerdo, del aludido contrato, el cual resultó aprobado por Resolución N° 10, de 08 de febrero de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda y cuya toma de razón tuvo lugar por la mencionada Entidad Fiscalizadora, el 13 de junio de 2019.
3. Que, los servicios objeto del referido Contrato, en virtud de la aplicación de lo señalado en la Cláusula 19.2 del Contrato MTT-METRO, se continuaron prestando por un lapso de 24 meses contados desde la fecha en que quedó totalmente tramitado el acto administrativo que dispuso el citado término anticipado, plazo que se cumplió en el mes de junio de 2021. En complemento, a través de las Resoluciones N° 30, de 11 de junio de 2021 y N° 33, de 30 de julio de 2021, ambas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se aprobaron instrumentos que extendieron su vigencia por consideraciones de continuidad operativa en la transición a un nuevo contrato, hasta el 31 de julio de 2021 y hasta 31 de agosto de 2021, respectivamente. Por lo demás, conforme a la Resolución N° 32, del 01 de julio de 2021, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones aprobó la modificación al Contrato MTT-METRO, en orden a incorporar el Procedimiento Administrativo-Financiero para la Ejecución de Pagos Asociados a la Implementación de la Tarjeta Adulto Mayor Intermodal (TAM Intermodal).
4. Que, enseguida, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y la empresa METRO S.A, con la finalidad de resguardar la continuidad de los servicios, suscribieron el "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", en adelante indistintamente el "Contrato MTT-METRO 2021", el cual fue aprobado mediante Resolución N° 42, de fecha 20 de diciembre de 2022, de la citada cartera de Estado en conjunto con el Ministerio de Hacienda. Adicionalmente, el comentado acto administrativo regularizó la prestación de tales servicios entre los días 1 de septiembre de 2021 y el 19 de diciembre de 2022, además de autorizar el pago de aquellos servicios efectivamente prestados a contar del 1 de septiembre de 2021 hasta la total tramitación de la resolución previamente singularizada.

Es del caso hacer presente que a través de Resolución Exenta N° 2206/2023, de fecha 5 de junio de la referida anualidad, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones aprobó la extensión de la vigencia del Contrato MTT-METRO 2021 hasta el 31 de agosto del año 2024.

5. Que, por lo anterior, ante la circunstancia del término de la prestación de los servicios objeto del citado instrumento, por un lado y, la necesidad de dar continuidad en la prestación de los mismos, por otro, se ha hecho necesario proceder a la contratación directa de dichos servicios con la empresa METRO, en el contexto de una nueva arquitectura general, en virtud de las prerrogativas con las que cuenta el Ministerio, señaladas en el artículo 9° de la Ley N° 18.575.
6. Que, en dicho orden de ideas, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones se encuentra abocado a un proceso de rediseño de los servicios complementarios de Emisión



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

y Comercialización; Red de Carga en todos sus niveles (subterráneo, superficie y nube) y Postventa del Medio de Acceso, como a la configuración de una arquitectura relacionada a nuevos medios de pago, medios de acceso y formas de cargarlos, sumado a la generación de los procesos de contratación o interrelación (medios de pago) a través de los cuales se ha de reconfigurar la prestación de dichos servicios hacia el futuro. Lo anterior, en el caso de los servicios complementarios de Comercialización y Red de Carga dispuestos por METRO, se ha traducido en la determinación de dividir su prestación a través de dos instrumentos de contratación diversos, de acuerdo a los estratos existentes a la fecha (Red Subterránea y Red en Superficie) con el propósito de preparar, rediseñar y elaborar, en un tiempo adecuado, nuevos términos que permitan su contratación mediante el respectivo pliego de condiciones, para el caso de la provisión de la Red de Superficie, promoviendo su apertura a nuevos prestadores, en observancia de los principios de libre acceso a las licitaciones, de competencia, de publicidad y transparencia de los procedimientos, de igualdad de trato y no discriminación, de eficiencia y debido resguardo de los recursos fiscales, además de plasmar aquellas recomendaciones preliminares vinculadas a las alternativas estratégicas de gobernanza y comerciales formuladas por el Banco Mundial a este respecto, a fin de obtener soluciones y tarifas competitivas, alineadas con el mercado.

Por lo demás, este rediseño integral y sistémico llevado adelante por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, supone la incorporación de Medios de Pago como mecanismos que permitan el ingreso y la utilización del Sistema de Transporte Público Metropolitano por parte de los usuarios, a fin de ampliar la oferta disponible de instrumentos autorizados para tal efecto; promover su acceso a la ciudadanía y permitir una reducción gradual en el empleo de medios de acceso basados en tarjetas de valor almacenado, cuya carga con cuotas de transporte se focaliza principalmente en puntos de comercialización y carga presencial de la Red Subterránea propia a la aludida sociedad anónima.

7. Que, de este modo, el esquema cuya implementación se busca, persigue la reducción de costos de cargo del Sistema, la accesibilidad de los servicios de transporte público a través de nuevos instrumentos autorizados por el MTT, conforme al artículo 88 bis del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, ya singularizado, además de la implementación de un proceso de transición gradual hacia formas de contratación sustentadas en la propuesta pública y que conlleve a la respectiva licitación de los servicios, cuestión que Indefectiblemente requiere de una planificación a largo plazo. En consecuencia y al tenor de las motivaciones expresadas, es que el Contrato a que se refiere el presente acto administrativo se circunscribe a la prestación de los servicios complementarios de Red de Carga en Superficie del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano.
8. Que, en dicho marco, al requerirse la continuidad en la prestación de los servicios de forma permanente y no habiéndose materializado un proceso licitatorio destinado a contratar un nuevo prestador que asuma los servicios descritos, se hace necesario adoptar las acciones que permitan asegurar su continuidad operacional, ya que de otro modo existe un riesgo cierto de generar una interrupción y paralización de algunos de estos servicios, particularmente los Red de Carga en Superficie, lo que a su turno podría originar un elevado riesgo de alternaciones en la continuidad y correcta prestación del servicio público de transporte.
9. Que, en efecto, considerando la integración tarifaria sobre la que se estructura el Sistema y la interdependencia de todos los servicios que lo componen, la ausencia de un prestador de los servicios señalados afectaría gravemente la operación de todo el Sistema de Transportes y, en consecuencia, podría generar una afectación al normal desarrollo de las actividades económicas y sociales de la ciudad que el Ministerio se encuentra en el deber de evitar. Dicha situación obliga a esta Autoridad a proceder, mientras se designa a un nuevo prestador a través del correspondiente concurso o modelo de contratación, a la mantención de los servicios que permiten dar sustento y normal operación al Sistema.
10. Que, atendido que METRO tiene la calidad de eje estructurante del Sistema y que en la actualidad desarrolla en su propia red de transporte una parte importante de las funciones

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y Postventa, resulta evidente que existen eficiencias y sinergias que deben ser aprovechadas en beneficio de los usuarios del Sistema.

11. De esta forma, se ha estimado indispensable que la labor que METRO se circunscriba en los términos previamente descritos, a efectos de alcanzar una prestación eficaz, transparente y de calidad de los servicios de Comercialización y Red de Carga en Superficie que se establecen, en detalle, en la Cláusula 1.2 del contrato que en este acto se aprueba, que consideran desde la Habilitación de Cuotas de Transporte y Provisión de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso en Superficie, hasta la recaudación de los recursos pagados por los usuarios para acceder a los servicios del Sistema de Transporte Público Remunerado de Pasajeros de la Ciudad de Santiago y su depósito en las Cuentas Bancarias del Sistema, además de la entrega al Ministerio, a los Usuarios y a los demás Proveedores de Servicios del Sistema que corresponda de la información establecida en este Contrato.
12. Que, en el marco de las facultades y deberes contenidos en la Ley, las condiciones establecidas en el Contrato MTT-METRO y, atendida la proximidad del vencimiento de éste, según ha quedado anteriormente señalado, las autoridades del Ministerio iniciaron las gestiones tendientes a generar una instancia de negociación con METRO en el entendido que resulta imperativo contar con la prestación de los servicios de Emisión y Comercialización y Red de Carga en Superficie del Medio de Acceso señalados, toda vez que su provisión permanente resulta indispensable para asegurar la continuidad del servicio público que brinda el Sistema a sus usuarios.
13. Que, dicho proceso de negociación se realizó teniendo a la vista las diversas alternativas y posibilidades de actuación que la normativa vigente y el marco contractual otorgan. A este respecto y, en lo que interesa señalar para efectos de fundamentar el presente acto administrativo, las partes tuvieron especialmente a la vista las alternativas de implementación de los servicios de Emisión y Comercialización y Red de Carga en Superficie del Medio de Acceso, dispuestas por el Ministerio. De este modo, en vista de las cláusulas que se indican y citan en el presente instrumento, el Ministerio y METRO acordaron contratar la prestación de los servicios de Emisión y Comercialización y Red de Carga en Superficie del Medio de Acceso, poniendo en ejecución un mecanismo contractual que posibilita al Ministerio ejercer cumplidamente las facultades y deberes previstos en la Ley N° 18.696 y el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito, a fin de asegurar la continuidad de los servicios por el periodo indispensable y suficiente que permita proceder a la realización del posterior proceso de contratación de los mismos, sustentados en los modelos de selección que la normativa vigente permite.
14. Que, en virtud de lo expuesto y con el objeto de dar continuidad a los servicios, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A. suscribieron, con fecha 30 de agosto de 2024, un nuevo Contrato de Prestación del Servicio Complementario de Red de Carga en Superficie del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano, resultando indispensable su aprobación a través del presente acto administrativo.

RESUELVO:

1. APRUÉBASE el Contrato de Prestación del Servicio Complementario de Red de Carga en Superficie del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano, de fecha 30 de agosto de 2024, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

**CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO COMPLEMENTARIO DE RED DE CARGA DE SUPERFICIE DEL MEDIO DE ACCESO AL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO
ENTRE****MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES****Y****EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A.**

En Santiago de Chile, a 30 de agosto de 2024, entre el 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, la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., Rut N° 61.219.000-3, representada por su Gerente General, FELIPE BRAVO BUSTA, cédula nacional de identidad número 10.567.676-k, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1414, de la comuna de Santiago, ciudad de Santiago, en adelante "**METRO**" o el "**Operador**", los comparecientes mayores de edad, quienes acreditan sus identidades con las cédulas citadas, exponen: que han convenido el siguiente contrato de red de carga de superficie del medio de acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano.

El Ministerio y el Operador podrán ser referidos individualmente como "Parte" y colectivamente como "las Partes."

PREÁMBULO

El transporte público es importante en el desarrollo de la vida de los habitantes de la Región Metropolitana, pues constituye el medio con que cuenta la mayoría de la población para sus traslados.

Desde el inicio del Plan de Transporte Urbano de Santiago, en el cual se inserta el Sistema de Transporte Público Remunerado de Pasajeros de la Ciudad de Santiago (en adelante e indistintamente, el "**Sistema de Transporte Público Metropolitano**", "**STPM**", "**Sistema Red**", el "**Sistema**", o "**Red**"), METRO ha provisto sus servicios de transporte bajo un régimen de integración tarifaria, que ha permitido a los usuarios de METRO, así como a los usuarios de los demás servicios de transporte del Sistema, acceder de manera global e integrada a un servicio público tan relevante como lo es el transporte público de pasajeros que se presta en la provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo.

La importancia de contar con un Sistema de Transporte Público eficiente, seguro y de calidad motivó el desarrollo, por parte del Ministerio, de un proceso de revisión y evaluación global sobre el funcionamiento del Sistema Transantiago y los distintos Contratos de Concesión de Uso de Vías y de prestación de servicios complementarios celebrados en conformidad de lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley N° 18.696.

Por su lado, el inciso primero del artículo 88 bis del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, del Ministerio del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito ("**DFL N° 1 de 2007**" o "**Ley de Tránsito**", indistintamente), 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. 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.

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

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, mediante tarifas fijas o diferenciadas, incentivar su adquisición por parte de los pasajeros.

Para posibilitar la reformulación del marco normativo aplicable al Sistema de Transporte Público y soslayar las deficiencias asociadas a su estructura, concepción y diseño, la Ley N° 20.504, publicada el 19 de marzo de 2011, que modifica el artículo 3° de la Ley N° 18.696, introdujo una serie de adecuaciones al régimen jurídico del transporte público concesionado con la finalidad de dotar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de nuevas herramientas en la gestión de los Contratos de Concesión de Uso de Vías, Condiciones Específicas de Operación de Utilización de Vías y Servicios Complementarios.

Conforme a la Ley N° 20.504, la regulación jurídica del Sistema de Transporte Público tendrá por finalidad la obtención de un servicio de calidad que reconozca, como núcleo central, el interés público comprometido en el desarrollo de la actividad de transporte y, asimismo, considere, respecto de los Proveedores de Servicios del Sistema, un régimen contractual que otorgue confianza, certeza, estabilidad jurídica y garantía de sus derechos y deberes. Con tal finalidad, los artículos 3°, inciso 11; 3° decies letra b; y 3° undecies de la Ley N° 18.696, facultan al Ministerio, en caso de término anticipado del Contrato de Concesión de Uso de Vías, de las Condiciones Específicas de Operación de Utilización de Vías o de servicios complementarios, para designar un nuevo concesionario o prestador de servicios, mediante licitación pública, o bien, mediante contratación directa, en el evento de reunirse los requisitos específicos que hacen procedente esta forma de contratación administrativa.

Atendido lo anterior, habiéndose verificado los requisitos exigidos para ello en el artículo 3° de la Ley N° 18.696, con fecha 21 de diciembre de 2012 y sobre la base de las facultades establecidas en la referida norma, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones suscribió con la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., el "Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post Venta del Medio de Acceso, Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso para el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago", en adelante indistintamente el "Contrato MTT-METRO", el cual fue aprobado mediante Resolución N° 287, de fecha 21 de diciembre de 2012, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda.

Posteriormente, en virtud de la Resolución N° 10, de fecha 08 de febrero de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, se aprobó el Término Anticipado del referido instrumento con la empresa METRO S.A. Así, los servicios objeto del indicado Contrato, conforme a la aplicación de lo señalado en la Cláusula 19.2 del Contrato MTT-METRO, se continuaron prestando por un lapso de 24 meses contados desde la fecha en que quedó tramitado totalmente el acto administrativo que dispuso el citado término anticipado, plazo que se cumplió en el mes de junio del año 2021. En complemento, las Resoluciones N° 30, del 11 de junio de 2021 y N° 33, del 30 de julio de 2021, ambas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, aprobaron sendos instrumentos modificatorios a través de los cuales se extendió su vigencia, por consideraciones de continuidad operativa en la transición a un nuevo contrato, hasta el 31 de julio de 2021 y 31 de agosto de 2021, respectivamente.

Enseguida, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y la empresa METRO S.A, con la finalidad de resguardar la continuidad de los servicios, suscribieron el "Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Posventa del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago", el cual fue aprobado mediante Resolución N° 42, de fecha 20 de diciembre de 2022, de la citada cartera de Estado en conjunto con el Ministerio de Hacienda. Adicionalmente, el comentado acto administrativo regularizó la prestación de tales servicios entre los días 1 de septiembre de 2021 y el 19

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



de diciembre de 2022, además de autorizar el pago de aquellos servicios efectivamente prestados a contar del 1 de septiembre de 2021 hasta la total tramitación de la resolución previamente singularizada.

Es del caso hacer presente que a través de Resolución Exenta N° 2206/2023, de fecha 5 de junio de la referida anualidad, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones aprobó la extensión de la vigencia del instrumento antes especificado hasta el 31 de agosto del año 2024.

Por lo anterior, ante la circunstancia del término de la prestación de los servicios objeto del Contrato MTT-METRO, por un lado y, la necesidad de dar continuidad en prestación de los mismos, por otro, se ha hecho necesario proceder a la contratación directa de dichos servicios con la empresa METRO, en el contexto de una nueva arquitectura general, en virtud de las prerrogativas con las que cuenta el Ministerio, señaladas en el artículo 9° de la Ley N° 18.575.

En dicho orden de ideas, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones se encuentra abocado a un proceso de rediseño de los servicios complementarios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en todos sus niveles (subterráneo, superficie y nube) y Postventa del Medio de Acceso, como a la configuración de una arquitectura relacionada a nuevos medios de pago, medios de acceso y formas de cargarlos, sumado a la generación de los procesos de contratación o interrelación (medios de pago) a través de los cuales se ha de reconfigurar la prestación de dichos servicios hacia el futuro. Lo anterior, en el caso de los servicios complementarios de Comercialización y Red de Carga dispuestos por METRO, se ha traducido en la determinación de **dividir su prestación a través de dos instrumentos de contratación diversos**, de acuerdo a los estratos existentes a la fecha (Red Subterránea y Red en Superficie) con el propósito de rediseñar y elaborar nuevos términos que permitan su contratación mediante el respectivo pliego de condiciones, para el caso de la provisión en la Red de Superficie, promoviendo su apertura a nuevos prestadores, en observancia de los principios de libre acceso a las licitaciones, de competencia, de publicidad y transparencia de los procedimientos, de igualdad de trato y no discriminación, de eficiencia y debido resguardo de los recursos fiscales y de las recomendaciones estratégicas de gobernanza y comerciales formuladas por el Banco Mundial, a fin de obtener soluciones y tarifas competitivas, alineadas con el mercado. Lo anteriormente expuesto, busca replicarse en la posterior confección de bases que permitan la adjudicación y subsecuente contratación de estos servicios de carga en superficie, por categorización o grupo a fin de resguardar los principios de contratación pública.

Por lo demás, este rediseño integral y sistémico llevado adelante por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, supone la incorporación de Medios de Pago como mecanismos que permitan el ingreso y la utilización del Sistema de Transporte Público Metropolitano por parte de los usuarios, a fin de ampliar la oferta disponible de instrumentos autorizados para tal efecto, promover su acceso a la ciudadanía y permitir una reducción gradual en el empleo de medios de acceso (basados en tarjetas de valor almacenado) cuya carga con cuotas de transporte se focaliza, principalmente, en puntos de comercialización y carga presencial de la Red Subterránea propia a la aludida sociedad anónima.

De este modo, el esquema cuya implementación se busca, persigue la reducción de costos de cargo del Sistema, la accesibilidad de los servicios de transporte público a través de nuevos instrumentos autorizados por el MTT, conforme al artículo 88 bis del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, ya singularizado, además de la implementación de un proceso de transición gradual hacia formas de contratación sustentadas en la propuesta pública y que conlleve a la respectiva licitación de estos servicios por categorización o grupo (Emisión / Comercialización y Carga / Postventa de Medios de Acceso y/o Medios de Pago), cuestión que indefectiblemente requiere de una planificación, a largo plazo. En consecuencia y al tenor de las motivaciones expresadas, es que el presente Contrato se circunscribe a la prestación de los servicios complementarios de Emisión y Comercialización Red de Carga en Superficie del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago.

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

de diciembre de 2022, además de autorizar el pago de aquellos servicios efectivamente prestados a contar del 19 de diciembre de 2022 hasta la total tramitación de la resolución previamente singularizada.

Es del caso hacer presente que a través de Resolución Exenta N° 2206/2023, de fecha 5 de junio de la referida anualidad, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones aprobó la extensión de la vigencia del instrumento antes especificado hasta el 31 de agosto del año 2024.

Por lo anterior, ante la circunstancia del término de la prestación de los servicios objeto del Contrato MTT-METRO, por un lado y, la necesidad de dar continuidad en prestación de los mismos, por otro, se ha hecho necesario proceder a la contratación directa de dichos servicios con la empresa METRO, en el contexto de una nueva arquitectura general, en virtud de las prerrogativas con las que cuenta el Ministerio, señaladas en el artículo 9° de la Ley N° 18.575.

*En dicho orden de ideas, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones se encuentra abocado a un proceso de rediseño de los servicios complementarios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en todos sus niveles (subterráneo, superficie y nube) y Postventa del Medio de Acceso, como a la configuración de una arquitectura relacionada a nuevos medios de pago, medios de acceso y formas de cargarlos, sumado a la generación de los procesos de contratación o interrelación (medios de pago) a través de los cuales se ha de reconfigurar la prestación de dichos servicios hacia el futuro. Lo anterior, en el caso de los servicios complementarios de Comercialización y Red de Carga dispuestos por METRO, se ha traducido en la determinación de **dividir su prestación a través de dos instrumentos de contratación diversos**, de acuerdo a los estratos existentes a la fecha (Red Subterránea y Red en Superficie) con el propósito de rediseñar y elaborar nuevos términos que permitan su contratación mediante el respectivo pliego de condiciones, para el caso de la provisión en la Red de Superficie, promoviendo su apertura a nuevos prestadores, en observancia de los principios de libre acceso a las licitaciones, de competencia, de publicidad y transparencia de los procedimientos, de igualdad de trato y no discriminación, de eficiencia y debido resguardo de los recursos fiscales y de las recomendaciones estratégicas de gobernanza y comerciales formuladas por el Banco Mundial, a fin de obtener soluciones y tarifas competitivas, alineadas con el mercado. Lo anteriormente expuesto, busca replicarse en la posterior confección de bases que permitan la adjudicación y subsecuente contratación de estos servicios de carga en superficie, por categorización o grupo a fin de resguardar los principios de contratación pública.*

Por lo demás, este rediseño integral y sistémico llevado adelante por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, supone la incorporación de Medios de Pago como mecanismos que permitan el ingreso y la utilización del Sistema de Transporte Público Metropolitano por parte de los usuarios, a fin de ampliar la oferta disponible de instrumentos autorizados para tal efecto, promover su acceso a la ciudadanía y permitir una reducción gradual en el empleo de medios de acceso (basados en tarjetas de valor almacenado) cuya carga con cuotas de transporte se focaliza, principalmente, en puntos de comercialización y carga presencial de la Red Subterránea propia a la aludida sociedad anónima.

De este modo, el esquema cuya implementación se busca, persigue la reducción de costos de cargo del Sistema, la accesibilidad de los servicios de transporte público a través de nuevos instrumentos autorizados por el MTT, conforme al artículo 88 bis del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, ya singularizado, además de la implementación de un proceso de transición gradual hacia formas de contratación sustentadas en la propuesta pública y que conlleve a la respectiva licitación de estos servicios por categorización o grupo (Emisión / Comercialización y Carga / Postventa de Medios de Acceso y/o Medios de Pago), cuestión que indefectiblemente requiere de una planificación, a largo plazo. En consecuencia y al tenor de las motivaciones expresadas, es que el presente Contrato se circunscribe a la prestación de los servicios complementarios de Emisión y Comercialización Red de Carga en Superficie del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago.

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

En dicho marco, al requerirse la continuidad de la prestación de los servicios, de forma permanente y no habiéndose materializado un proceso licitatorio destinado a contratar un nuevo prestador que asuma los servicios descritos, se hace necesario adoptar las acciones que permitan asegurar su continuidad operacional, ya que de otro modo, existe un riesgo cierto de generar una interrupción y paralización de algunos de estos servicios, particularmente los Red de Carga en Superficie, lo que a su turno podría originar un elevado riesgo de alternaciones en la continuidad y correcta prestación del servicio público de transporte.

En efecto, considerando la integración tarifaria sobre la que se estructura el Sistema y la interdependencia de todos los servicios que lo componen, la ausencia de un prestador de los servicios señalados afectaría gravemente la operación de todo el Sistema de Transportes y, en consecuencia, podría generar una afectación al normal desarrollo de las actividades económicas y sociales de la ciudad, que el Ministerio se encuentra en el deber de evitar. Dicha situación obliga a esta Autoridad a proceder, mientras se designa a un nuevo prestador a través del correspondiente concurso o modelo de contratación, a la mantención de los servicios que permiten dar sustento y normal operación al Sistema.

Atendido que METRO tiene la calidad de eje estructurante del Sistema y que, en la actualidad, desarrolla en su propia red de transporte una parte importante de las funciones de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y Postventa, siendo además prestador del servicio de Red de Carga en Superficie, resulta evidente que existen eficiencias y sinergias que deben ser aprovechadas en beneficio de los usuarios del Sistema.

De esta forma, se ha estimado indispensable que la labor que METRO se circunscriba en los términos previamente descritos, a efectos de alcanzar una prestación eficaz, transparente y de calidad de los servicios de Comercialización y Red de Carga en Superficie que se establecen, en detalle, en la Cláusula 1.2 de este instrumento, que consideran desde la Habilitación de Cuotas de Transporte y Provisión de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso en Superficie, hasta la recaudación de los recursos pagados por los usuarios para acceder a los servicios del Sistema de Transporte Público Remunerado de Pasajeros de la Ciudad de Santiago y su depósito en las Cuentas Bancarias del Sistema, además de la entrega al Ministerio, a los Usuarios y a los demás Proveedores de Servicios del Sistema que corresponda de la información establecida en este Contrato.

Es por ello que, en el marco de las facultades y deberes contenidos en la Ley, las condiciones establecidas en el Contrato MTT-METRO y, atendida la proximidad del vencimiento de éste, según ha quedado anteriormente señalado, las autoridades del Ministerio iniciaron las gestiones tendientes a generar una instancia de negociación con METRO en el entendido que resulta imperativo contar con la prestación de los servicios de Emisión y Comercialización y Red de Carga en Superficie del Medio de Acceso señalados, toda vez que su provisión permanente resulta indispensable para asegurar la continuidad del servicio público que brinda el Sistema a sus usuarios.

Dicho proceso de negociación se realizó teniendo a la vista las diversas alternativas y posibilidades de actuación que la normativa vigente y el marco contractual otorgan. A este respecto y, en lo que interesa señalar para efectos de fundamentar el presente acto administrativo, las partes tuvieron especialmente a la vista las alternativas de implementación de los servicios de Emisión y Comercialización y Red de Carga en Superficie del Medio de Acceso, dispuestas por el Ministerio. De este modo, en vista de las cláusulas que se indican y citan en el presente instrumento, el Ministerio y METRO acordaron contratar la prestación de los servicios de Emisión y Comercialización y Red de Carga en Superficie del Medio de Acceso, poniendo en ejecución un mecanismo contractual que posibilita al Ministerio ejercer cumplidamente las facultades y deberes previstos en la Ley N° 18.696 y el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, del Ministerio del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito, a fin de asegurar la continuidad de los servicios por el periodo indispensable y suficiente que permita proceder a la realización del posterior proceso de contratación de los mismos,

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

sustentados en los modelos de selección que la normativa vigente permite.

Para la celebración del presente contrato, se ha tenido presente que METRO es una sociedad anónima del Estado, cuyos accionistas son el Fisco de Chile, representado por el Ministerio de Hacienda, y la CORFO, por la cual el Estado desarrolla las actividades empresariales autorizadas por la Ley 18.772, sociedad anónima que tiene por objeto la realización de todas las actividades propias del servicio de transporte de pasajeros en ferrocarriles metropolitanos u otros medios eléctricos complementarios y las anexas a dicho giro, pudiendo con tal fin constituir o participar en sociedades y ejecutar cualquier acto u operación relacionados con el objeto social.

De igual manera, y para efectos de realizar actividades señaladas en el inciso 2° del artículo 1° de la Ley 18.772, esto es, la emisión y operación de medios de pago con provisión de fondos, Metro ha constituido una sociedad filial denominada Metro Emisora de Medios de Pago S.A. o MetroPago S.A.

CLÁUSULA 1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1 DEFINICIONES

Sin perjuicio de las definiciones adicionales previstas en otras disposiciones, las palabras que se usan en el presente contrato tendrán el significado que para cada caso se indica a continuación, independientemente de su uso en singular o en plural, en género masculino o femenino, en mayúsculas o minúsculas, o en las formas y funciones gramaticales en que sean empleadas para la adecuada redacción, comprensión e interpretación.

- 1.1.1. **ABT (Account Based Ticketing).** Billetaje Basado en Cuentas. Se implementa a través de un medio de acceso, generalmente en soporte teléfono móvil (smartphone), donde el saldo de cuotas de transporte se almacena en la nube, en una cuenta de transporte o tarjeta virtual residente en un servidor central. La carga se realiza, en general, remotamente y para viajar, el medio (teléfono) solicita/genera, vía App, un código tipo QR el que es leído por el validador. Para cada cuenta de transporte creada por un usuario en la nube, es posible cargarle cuotas de transporte, de manera directa a requerimiento específico o contingente del usuario, o bien, automáticamente, disponiéndose, en ambos casos, a través de un medio de pago válido.
- 1.1.2. **Acreditación:** Proceso mediante el cual se certifica que las aplicaciones desarrolladas por terceros cumplen con los requerimientos funcionales del Sistema y, en consecuencia, interactúan correctamente con el sistema tecnológico.
- 1.1.3. **Activación de Carga o Activación:** Es la segunda fase del proceso de carga remota en un Medio de Acceso físico, que habilita para que las Cuotas de Transporte adquiridas para dicho Medio de Acceso puedan ser usadas en los servicios de transporte del Sistema.
- 1.1.4. **Actores del Sistema:** El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte, Proveedores de Servicios Complementarios y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 1.1.5. **Administrador de Contrato:** Funcionario público designado por el Ministerio, encargado de desarrollar las labores que se le encomiendan en el contrato de prestación del servicio complementario de red de carga de superficie del medio de acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano. Podrá, excepcionalmente designarse un profesional contratado a honorarios con la calidad de agente público.
- 1.1.6. **Administrador Financiero de Transantiago (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

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

suceda en las funciones y, que tiene como giro único, 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.

- 1.1.7. **ALT (Automatic Level Ticketing):** Servicio de Recarga Automática. Este servicio consiste en la prestación de una facilidad para los usuarios, permitiéndoles definir un saldo mínimo diario para su medio de acceso (ejemplo: Tarjeta bip!), el que deberá ser repuesto, automáticamente, cada vez que el saldo diario caiga bajo este nivel. Para ello, el usuario deberá autorizar al respectivo Operador de Red de Carga en la Nube (ORCEN) la reposición, mediante un mandato electrónico, registrando algún medio de pago válido establecido (tarjeta de crédito, tarjeta de débito, cuenta bancaria, cuenta de prepago, etc.).
- 1.1.8. **Antena Segura o Antena de Carga o AC:** Dispositivo electrónico programable que tiene por propósito administrar el protocolo de seguridad y comunicación entre el Medio de Acceso y cualquier equipo cargador, de cualquier naturaleza, que requiera leer o modificar la información contenida en el Medio de Acceso. Los dispositivos que requieran acceder a la información almacenada en un Medio de Acceso para cargar Cuotas de Transporte deben hacerlo por medio del protocolo administrado por una Antena de Carga o Antena Segura.
- 1.1.9. **API (Application Programming Interface):** Interfaz de programación de aplicaciones. Es un conjunto de rutinas que provee acceso a funciones de un determinado software.
- 1.1.10. **Aplicaciones del Sistema Central:** Es el conjunto de componentes de software identificados como Clearing, Switch, HSA, Carga Remota y Administración de Aplicación del Medio de Acceso, y sus subsistemas o módulos, provistos por el Proveedor de Servicios Tecnológicos. Cabe señalar que es facultad del Ministerio definir sus funcionalidades.
- 1.1.11. **Aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico:** Consiste en un conjunto de módulos de software incorporados en los distintos componentes del sistema de acceso electrónico, necesarios para operarlo y para permitir la interacción de sus componentes.
- 1.1.12. **APP o App:** Aplicación informática o software diseñado para teléfonos móviles inteligentes (smartphone).
- 1.1.13. **App Oficial:** App RED o Red Metropolitana de Movilidad para smartphones.
- 1.1.14. **Año Calendario:** Período de doce (12) meses consecutivos que se inicia el día 1 de enero y termina el día 31 de diciembre.
- 1.1.15. **Área Regulada:** Zona geográfica en que se emplaza el conjunto de vías, presentes y/o futuras, ubicadas al interior de la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, que corresponde al radio urbano de la ciudad de Santiago, también denominada Gran Santiago, establecida en la Resolución Exenta N°106, de 1995, de la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región Metropolitana, o en la que la modifique o reemplace.
- 1.1.16. **Autoservicio (AS):** Aquel tipo de Punto de Comercialización de la Red de Carga que consiste en un equipo que es operado directamente por el Usuario, sin asistencia de terceros y que opera con efectivo o con medios de pago distintos del efectivo.
- 1.1.17. **Autorizador de Medios de Pago u Operador de Red de Carga:**



Persona jurídica que, facultada por el Ministerio o quien éste designe, autoriza la carga de Cuotas de Transporte en un dispositivo del Sistema o Medio de Acceso, considerando, entre otros aspectos, la seguridad y protocolo establecido por el Ministerio, garantizando a todo evento su pago al Sistema. Para este efecto, el Ministerio ha conferido a METRO la facultad no exclusiva de aprobar quiénes serán Autorizadores de Medios de Pago.

- 1.1.18. **Aviso de Falla de Servicio:** Comunicación que METRO debe generar y dirigir al Administrador de Contrato y al correspondiente Proveedor de Servicios Complementarios relacionado, con la finalidad de comunicar la existencia de alguna falla o deficiencia en los servicios que dicho Proveedor de Servicios Complementarios relacionado le preste a METRO.
- 1.1.19. **bip!:** Nombre comercial del Medio de Acceso Oficial del Sistema.
- 1.1.20. **Caducidad de Cuotas de Transporte:** Corresponde a la pérdida de la vigencia de las Cuotas de Transporte contenidas en el Medio Acceso respectivo (basado en Monedero o en Cuenta), esto es, la inhabilidad de las cuotas de transporte con el objeto de ser utilizadas para viajar. La vigencia o caducidad de dichas cuotas de transporte es aquella contenida en la ley 18.290, esto es:
- a) Transcurridos dos años de inactividad desde la última carga o uso de Cuotas de Transporte contenidas en un Medio de Acceso de prepago basado en monedero (saldo almacenado en la tarjeta), el titular de dicho Medio de Acceso podrá solicitar la extensión de la vigencia de dichas Cuotas de Transporte, por un año más, o bien transferirlas a otro Medio de Acceso, previa acreditación de titularidad, tenencia sostenida o historial de carga de ellas. En caso de no solicitar la extensión o al término de esta última, las Cuotas de Transporte contenidas en el Medio de Acceso quedarán irrevocablemente vencidas.
 - b) Transcurridos cinco años de inactividad desde la última carga o uso de Cuotas de Transporte contenidas en un Medio de Acceso de prepago basado en cuentas de transporte ABT (Account Based Ticketing) con saldo almacenado centralmente en un repositorio digital o nube, las cuotas de transporte contenidas en dicho medio de acceso quedarán irrevocablemente vencidas.
- 1.1.21. **Caducidad de Registro Asegurado de Carga Remota (#RA):** Pérdida del derecho a Activar, en un Medio de Acceso, las Cuotas de Transporte cargadas en forma remota, por el transcurso del plazo establecido en la letra a) del inciso tercero del artículo 88 bis de la Ley de Tránsito.
- 1.1.22. **Carga:** Acción de registrar, en el Medio de Acceso, Cuotas de Transporte ya generadas.
- 1.1.23. **Cargador:** Equipo conformado por POS (Point Of Sale, definido en el punto 1.1.69) y antena segura que permite la carga del Medio de Acceso.
- 1.1.24. **Carga Remota:** Proceso por el cual un usuario carga Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso. En el caso de Medio de Acceso físico (Tarjeta bip! o equivalente) el proceso se realiza en dos fases: la primera fase es la Adquisición de las Cuotas de Transporte; y la segunda, la Activación de dichas Cuotas de Transporte al Medio de Acceso del usuario, pudiendo ser de forma asistida (cargador) o no (tótem, autoservicio). En el caso de Medio de Acceso virtual (ABT: cuenta de transporte en la nube) el proceso se completa en una sola fase con la Adquisición y Activación simultánea de las Cuotas de Transporte.
- 1.1.25. **Carga del Medio de Acceso en Red de Subterráneo o Superficie:** Acción de registrar Cuotas de Transporte ya generadas, en el Medio de Acceso, a través de un Cargador Autorizado. Asimismo, comprende el registro de Productos Comerciales, autorizados por el MTT.
- 1.1.26. **Clearing:** Aplicativo que forma parte del Sistema Central provisto por el Proveedor Tecnológico y explotado por éste, cuyo principal objeto es determinar



e informar la distribución de las transacciones entre los distintos Operadores de Transporte del Sistema, de acuerdo a las reglas definidas en los contratos suscritos entre éstos y el Ministerio.

- 1.1.27. **Código de Barras de Dos Dimensiones o Código C2D o Código QR o Código de Autorización:** 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).
- 1.1.28. **CLP\$:** Pesos chilenos, moneda corriente de curso legal
- 1.1.29. **Comercialización del Medio de Acceso:** Venta de Medios de Acceso al público, a través de los diferentes Puntos de Venta.
- 1.1.30. **Condiciones de Acceso:** Derecho a acceder a los Servicios de Transporte del Sistema bajo tarifas definidas y autorizadas por el Ministerio, tales como Contrato de Postpago u otro que defina el Ministerio, de acuerdo a las funcionalidades y tecnología establecidas.
- 1.1.31. **Contact Center:** Centro de Contacto. Es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamadas para consultas, reclamos o sugerencias, los cuales se pueden realizar por canales como el teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea, entre otros.
- 1.1.32. **Contrato:** El presente instrumento, así como sus respectivos anexos y/o documentos complementarios acordados por las Partes.
- 1.1.33. **Contrato de Postpago:** Conjunto de parámetros que, cuando se encuentran grabados en un Medio de Acceso, permiten al usuario utilizar los servicios de transporte, bajo las condiciones definidas por el Ministerio y previamente convenidas entre el usuario y un autorizador de medios de pago, donde la condición de prepago de las cuotas de transporte es cumplida por este último.
- 1.1.34. **Convenio de Transporte:** Corresponde al Convenio firmado entre METRO y el MTT mediante el cual METRO se obliga a prestar servicios de transporte de pasajeros, fijándose su remuneración por tal concepto.
- 1.1.35. **Cuentas Bancarias del Sistema:** Son las cuentas bancarias abiertas, mantenidas, administradas y operadas por el AFT -o quien le suceda en sus funciones- en su calidad de administrador de los Recursos del Sistema en virtud del contrato celebrado entre el AFT y el Ministerio, de conformidad con las instrucciones que, al efecto, imparta el Ministerio y de los mandatos irrevocables conferidos por los Proveedores de Servicios de Transporte.
- 1.1.36. **Cuentas Contables del Sistema:** Corresponden a las cuentas contables que debe mantener y operar el AFT -o quien le suceda en sus funciones-, con el objeto de registrar los distintos movimientos contables y financieros de los Recursos del Sistema.
- 1.1.37. **Cuota de Transporte o CT:** Unidad contable en la que se registra el valor contenido en cada Medio de Acceso para ser utilizado por los Usuarios, exclusivamente, para pagar los Servicios de Transporte. Cada Cuota de Transporte equivale a un peso moneda de curso legal en Chile pagado por un Usuario para adquirir el derecho a utilizar servicios de transporte del Sistema (CLP\$ 1 = CT 1).
- 1.1.38. **Destruir Cuotas de Transporte:** Acto de reducir, contablemente, las Cuotas de Transporte asignadas a un Medio de Acceso, sin contraprestación de servicios de transporte.

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

- 1.1.39. **Días:** Todos los días, incluyendo sábados, domingos y festivos. En caso de que un plazo de días venza un sábado, domingo o festivo, éste se entenderá prorrogado hasta el día hábil siguiente.
- 1.1.40. **Día Hábil:** Los días de lunes a viernes (ambos inclusive), excepto feriados.
- 1.1.41. **Día Hábil Bancario:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados, 31 de diciembre de cada año y cualquier otro día que fije la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) como de no atención al público por los bancos, de acuerdo al artículo 38° de la Ley General de Bancos.
- 1.1.42. **Distribución del Medio de Acceso:** Es el significado que se le asigna, a dicho concepto, en el apartado B.2 del Anexo 1.
- 1.1.43. **DTPM o Secretaría Ejecutiva:** Corresponde a la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, de conformidad a lo dispuesto en el Instructivo Presidencial N°1, de 2003, y sus modificaciones, o la(s) entidad(es) que la sucedan o reemplacen en sus funciones.
- 1.1.44. **Emisión o Generación de Cuotas de Transporte:** Es la creación contable de Cuotas de Transporte y su registro electrónico en el Sistema Central para su instantánea o posterior comercialización.
- 1.1.45. **Emisión del Medio de Acceso:** Servicio que contempla la emisión propiamente tal, la gestión del soporte, provisión, distribución, servicio de post-venta, destrucción y unicidad del Medio de Acceso, bajo las normas de seguridad establecidas, juntamente con la entrega oportuna de la información que requieren el resto de los servicios y los sistemas centrales para la correcta contabilización de la utilización de los medios de acceso. En el caso de la emisión de Medios de Acceso virtuales o no físicos (ABT por ejemplo), tanto la distribución como la destrucción del mismo deben entenderse de acuerdo a su naturaleza. En particular la emisión de un Medio de Acceso Virtual (ABT) corresponde a la funcionalidad de la plataforma desarrollada por los Operadores de Red de Carga en la Nube (ORCEN), que permite a un usuario crear una cuenta de transporte única y personal (asociada a su RUN y una tarjeta virtual). La destrucción de la misma se entenderá como la funcionalidad para eliminar dicha cuenta de transporte.
- 1.1.46. **Emisor del Medio de Acceso:** Entidad o entidades responsables de la Emisión de Medios de Acceso.
- 1.1.47. **Encargado del Contrato:** Persona designada por METRO, que actuará como contraparte ante el Ministerio y como representante de METRO para todos los efectos que digan relación con la ejecución y cumplimiento de los Servicios materia del Contrato.
- 1.1.48. **Equipo de Administración de Emergencias (EAE):** Conjunto de personas que deberán coordinar, controlar y resolver una situación de emergencia que se origine en el Sistema, producto de una falla o desperfecto tecnológico o cualquier otro evento que altere su normal funcionamiento.
- 1.1.49. **Falla del Medio de Acceso:** Es un defecto electrónico, físico o lógico del Medio de Acceso que impide su correcto funcionamiento.
- 1.1.50. **Feriatos:** Feriatos establecidos por norma de rango legal y Feriatos bancarios, según lo dispuesto por la CMF o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente en esta función.
- 1.1.51. **Formato del Medio de Acceso:** Conjunto específico de las principales





características de un Medio de Acceso, a saber, el soporte específico utilizado y estándar al que adscribe, y la posibilidad o no, de ser recargado por parte de los Usuarios. Cada formato considera distintos tipos.

- 1.1.52. **Habilitación de Cuotas de Transporte:** Ejecución, por parte de METRO, de una transacción electrónica en aquellos sistemas computacionales o informáticos que se definan, que permite la disponibilidad de Cuotas de Transporte en las Redes de Comercialización y Carga, para su posterior comercialización a los Usuarios del Sistema.
- 1.1.53. **HSA:** Corresponde al equipamiento y aplicaciones del Sistema Central que permiten controlar la seguridad de parte del Sistema de Acceso Electrónico y de la Administración de Recursos del Transporte Público de Santiago.
- 1.1.54. **Índice de Precios al Consumidor (IPC):** Índice determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas para medir la variación de los precios de una canasta de bienes y servicios adquirida por hogares urbanos del conjunto de las capitales regionales y sus zonas conurbadas dentro de las fronteras del país, conforme lo define el Manual Metodológico del Índice de Precios al Consumidor Nacional del referido instituto, o el indicador que lo reemplace.
- 1.1.55. **Instrucciones:** Comunicaciones formales emanadas del Ministerio, por sí o a través del Administrador del Contrato, en virtud de las cuales se requiere a METRO la ejecución o no ejecución de determinadas acciones en relación a los Servicios que presta conforme al presente Contrato.
- 1.1.56. **Lista Blanca:** Corresponde al listado que indica los Medios de Acceso en los cuales se debe actualizar el Saldo de Cuotas de Transporte, con los correspondientes montos en CT.
- 1.1.57. **Lista Negra:** Corresponde al listado de Medios de Acceso que, independientemente de su saldo, deben ser inhabilitados para ser utilizados en los equipos que componen la Red de Carga y Validación (uso) del Sistema de Transporte.
- 1.1.58. **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. Pueden ser Medios de Acceso físicos que almacenan Cuotas de Transporte localmente (StoreValue: Tarjeta bip! o equivalente, basados en Monedero, que es el saldo almacenado en la tarjeta) o Medios de Acceso virtuales (Cuentas de Transporte ABT o Account Based Ticketing que almacenan Cuotas de Transporte en sistemas centrales).
- 1.1.59. **Medio de Pago:** Instrumentos que permiten al Usuario realizar la carga de Cuotas de Transporte en Medios de Acceso, tales como billetes, monedas, tarjetas de crédito, débito, cuentas bancarias y no bancarias de prepago u otras. También, en caso de ser autorizados por el MTT, pueden ser usados para viajar en el Sistema.
- 1.1.60. **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.
- 1.1.61. **Mes:** Cada uno de los doce (12) períodos de 28, 29, 30 o 31 días en que se encuentra dividido el año calendario.
- 1.1.62. **Metro:** Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A, o quien lo suceda o reemplace en sus funciones.
- 1.1.63. **Ministerio o MTT:** El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

- 1.1.64. **Niveles de Servicio:** Niveles, Estándares de Servicio o SLA (Service Level Agreement): Corresponden a aquellos definidos y exigidos en el Anexo 2 del presente Contrato.
- 1.1.65. **Nuevo Proveedor:** Persona jurídica encargada de prestar los Servicios Complementarios establecidos en este Contrato, que haya sido designado por el Ministerio para desarrollar dichas labores, una vez expirado el presente Contrato.
- 1.1.66. **Operador de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** Prestador de servicios tecnológicos tales como la provisión, mantención, servicio técnico, soporte, reposición del equipamiento necesario para la carga del medio de acceso, validación y registros de viajes, los servicios necesarios para la correcta operación, entre otros, de los servicios prestados por los demás proveedores de servicios del Sistema. Estos servicios considerarán, además, el posicionamiento de buses, responsable de la captura, procesamiento y distribución de la información generada por los servicios de transporte a los distintos actores del Sistema y la explotación de los Sistemas Centrales compuestos por el Clearing, Switch y HSA, tanto en el flujo de información, como en el procesamiento de los registros transaccionales del Medio de Acceso.
- 1.1.67. **PCMA:** Se define como Punto de Carga del Medio de Acceso en Superficie (PCMA), a aquel individuo comercializador o espacio físico ubicado en un punto o varios puntos geográficos, provistos por METRO o por terceros con quienes METRO establezca una relación contractual para tal efecto, que permita a los Usuarios realizar, a lo menos, una de las siguientes operaciones con pago en efectivo, sin que esto sea considerado una limitación a cualquier otro medio de pago: i) La Carga de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso válido para el Sistema; y/o ii) La adquisición de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso precargado.
- 1.1.68. **PCMAV:** Se definen como PCMAV aquellos PCMA que prestan servicios adicionales a estos últimos y en horarios predefinidos, de acuerdo a lo estipulado en el presente Contrato.
- 1.1.69. **Point-of-Sale (POS):** Equipos dispuestos en los puntos de venta y que, en funcionamiento integrado con la Antena de Carga, permite la venta y carga de Cuotas de Transporte en el Medio de Acceso.
- 1.1.70. **Proveedores de Infraestructura del Sistema:** Son aquellos concesionarios de obras públicas que construyan, mantengan y exploten obras públicas fiscales, conforme a la modalidad establecida en el artículo 87 del DFL 850 de 1997 y que serán utilizadas por los Proveedores de Servicios de Transportes.
- 1.1.71. **Proveedores de Servicios del Sistema:** El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte (PST), Proveedores de Servicios Complementarios y Proveedores de Infraestructura.
- 1.1.72. **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 Postventa 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.
- 1.1.73. **Proveedores de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso:** Proveedores de Servicios Complementarios encargados de prestar los Servicios

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, en cualquiera de sus estratos (subterráneo, superficie o nube).

- 1.1.74. **Proveedor de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** Proveedor de Servicios Complementarios encargado de prestar los servicios tecnológicos.
- 1.1.75. **Provisión:** Entrega de un elemento o componente físico o lógico y/o un servicio. Esto incluye instalación, puesta en marcha y accesorios para su operación.
- 1.1.76. **Recarga Programada:** Forma de pago a través del cual se generan Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso, previa contratación del servicio de recarga programada por el Usuario.
- 1.1.77. **Recursos del Sistema:** Es el conjunto de recursos monetarios provenientes de la Comercialización y Carga del Medio de Acceso, de las multas cursadas a los Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios –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, públicas o privadas.
- 1.1.78. **Recursos Disponibles:** Corresponden a los Recursos del Sistema depositados en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, que serán utilizados para ejecutar los pagos del Sistema de acuerdo a lo señalado en el Anexo 1 y Anexo 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 de Transantiago S.A.
- 1.1.79. **Red de Comercialización y Carga o Red de Comercialización y Carga Global:** Corresponde a la totalidad de los Puntos de Carga existentes, tanto en la superficie como los que dispone Metro en sus estaciones. Además se incluye la plataforma electrónica vía web o en la nube que permite efectuar la adquisición de Cuotas de Transporte para su carga en los Medios de Acceso.
- 1.1.80. **Red de Comercialización y Carga de Superficie o Red de Superficie o Red de Carga:** Corresponde al conjunto de Puntos de Carga existentes en superficie (PCMA y PCMAV) que son objeto del presente Contrato.
- 1.1.81. **Red de Comercialización y Carga:** Entidades que han dispuesto un conjunto de cargadores que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.
- 1.1.82. **Red de Comercialización y Carga del Canal Metro (en Subterráneo):** El conjunto de cargadores que han sido dispuestos en las distintas estaciones de la Red METRO, y que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.
- 1.1.83. **Red de Comercialización y Carga de Superficie:** El conjunto de cargadores que han sido dispuestos en lugares distintos a la Red de METRO, y que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.
- 1.1.84. **Red de Compra Remota:** Entidades que han dispuesto un conjunto de medios que permiten comprar Cuotas de Transportes o Contratos de Postpago, para ser cargados en forma diferida en un Medio de Acceso determinado.
- 1.1.85. **Red de Metro:** Red de transporte por trenes de la Región Metropolitana, de propiedad de Metro S.A. y operada por METRO, así como también, las ampliaciones, extensiones, instalaciones y líneas que en el futuro sean operadas





por METRO o por encargo de METRO.

- 1.1.86. **Registro Asegurado de Carga Remota (#RA):** Registro de Cuotas de Transporte cargadas en forma remota, antes de su Activación.
- 1.1.87. **Registro Electrónico en el Sistema Central:** Es la ejecución de una transacción electrónica, desde un aplicativo cuyo diseño e implementación sea compatible con el Switch, en los términos técnicos que defina el Proveedor de Servicios Tecnológicos, que instruye a los Sistemas Centrales la disponibilidad hacia las Redes de Comercialización y Carga de las Cuotas de Transporte que AFT haya generado contablemente.
- 1.1.88. **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 por el MTT, u otra forma que defina y/o autorice el MTT.
- 1.1.89. **Saldo de Cuotas de Transporte:** Cantidad de Cuotas de Transporte registrada en los Medios de Acceso.
- 1.1.90. **Saldos del Medio de Acceso:** Cantidad de Cuotas de Transporte registradas en un determinado Medio de Acceso, que se encuentran disponibles para ser utilizadas en los Servicios de Transporte del Sistema.
- 1.1.91. **Servicios:** Los servicios encomendados a METRO en virtud del presente Contrato y que se detallan en la cláusula 4.2 del mismo.
- 1.1.92. **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 Postventa 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 y demás servicios que el MTT contrate o disponga de conformidad a la normativa vigente.
- 1.1.93. **Servicios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso:** Servicios Complementarios prestados por METRO de conformidad al presente instrumento y cuya descripción se encuentra señalada en el literal C del Anexo 1.
- 1.1.94. **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 o por otras personas jurídicas autorizadas por el Ministerio mediante acto administrativo.
- 1.1.95. **Servicio de Validación:** Son todos los recursos, equipos, aplicativos, licencias, sistema gestor de base de datos, infraestructura, estructura organizacional, procesos y procedimientos relacionados que permite 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.
- 1.1.96. **Servidores:** Unidad física destinada al almacenamiento de información digitalizada, que forma parte de una red y que presta servicios, accesos y recursos computacionales.
- 1.1.97. **SIM:** Corresponde a un microprocesador que contiene, entre otros datos,

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

las llaves de acceso y el mapping del Medio de Acceso, así como las llaves maestras de cada uno de los dispositivos en que se incorpora (Antena Segura, los Validadores y equipos de inspección).

- 1.1.98. **Sistema Central o Sistemas Centrales:** Conjunto de equipos y aplicaciones de responsabilidad del Proveedor Tecnológico, en los cuales se registran y procesan las transacciones de validación y carga del medio de acceso, se distribuyen las transacciones de validación entre los distintos Operadores de Transporte y se administra la integridad y seguridad de los flujos de datos, entre otros.
- 1.1.99. **Sistema de Acceso Electrónico:** Conjunto de equipos, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos que permiten el acceso electrónico y el pago de la tarifa de transporte por parte de los usuarios a través del Medio de Acceso y su control. A su vez, considera el equipamiento, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos para la descarga de transacciones y para su envío al Sistema Central para su procesamiento, entre otros.
- 1.1.100. **Sistema de Comercialización y Carga del Medio de Acceso:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas, comunicaciones y equipos –incluyendo Servidores y Cargadores– cuya función es administrar, comercializar y cargar el Medio de Acceso.
- 1.1.101. **Sistema del Medio de Acceso:** Es el conjunto de hardware y software–incluyendo Servidores, Cargadores y Validadores– cuya función es administrar, operar y generar Cuotas de Transporte, permitiendo así el funcionamiento del Medio sin Contacto en el Sistema.
- 1.1.102. **Sistema de Pagos:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas y equipos –incluyendo Servidores y Validadores– cuya función es administrar el proceso de pago a que da lugar la prestación de los Servicios de Transporte y sus Servicios Complementarios.
- 1.1.103. **Sistema de Prepago de Cuotas de Transporte:** Conjunto de parámetros que, cuando se encuentran grabados en un Medio de Acceso, permiten al Usuario utilizar los Servicios de Transporte bajo Condiciones Especiales de Acceso, previamente definidas y autorizadas por el Ministerio.
- 1.1.104. **Sistema de Seguridad:** Es el conjunto de equipos, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos que permiten administrar la seguridad del Medio de Acceso y de los flujos de información del Sistema Tecnológico.
- 1.1.105. **Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM), Sistema Red o Sistema:** Conjunto de concesionarios de uso de vías para la prestación de servicios de Transporte Público urbano remunerado de pasajeros mediante buses de la ciudad de Santiago, Prestadores de Servicios que fueron autorizados, para tales efectos, por el Ministerio mediante acto administrativo, Proveedores de Servicios Complementarios, y quienes legalmente les sucedan en dichas funciones, así como cualquier otro Proveedor de Servicios de Transporte que se integre a través del Medio de Acceso.
- 1.1.106. **Sistema de Validación:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas, comunicaciones y equipos –incluyendo servidores y validadores– cuya principal función es descargar (rebajar) Cuotas de Transporte del Medio de Acceso, de conformidad a la Tarifa que corresponda, según lo establecido en la Ley y en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el Ministerio.
- 1.1.107. **Sistema Tecnológico:** Es aquel que se encuentra conformado entre otros por los Sistemas de Acceso Electrónico, de Validación, de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, Sistema de Seguridad, Sistema de Posicionamiento y Sistema Central.



- 1.1.108. **Soporte:** Medio físico, de cualquier dimensión, material y formato, en que se encuentre inserto o adosado un Medio Sin Contacto, para así conformar un Medio de Acceso.
- 1.1.109. **Subsecretaría:** Subsecretaría de Transportes.
- 1.1.110. **Switch:** Proceso sustentado en las aplicaciones de software del Sistema Central, cuyo objeto es intercambiar la información de las Cuotas de Transporte disponibles para ser comercializadas por cada Proveedor de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso; registrar desde los Cargadores de la Red de Carga las Cuotas de Transporte comercializadas y cargadas en un Medio de Acceso; recibir las instrucciones de Compra Remota de Cuotas de Transporte desde los Puntos de Venta no presencial, Contratos de Postpago y Compras Remotas; y transmitir la información financiera requerida por el Clearing para la correcta administración y control de los Recursos del Sistema.
- 1.1.111. **Tarjeta o Tarjeta bip!:** es aquel Medio de Acceso cuya tecnología se encuentra actualmente en uso en el Sistema, comúnmente denominada tarjeta "bip!", o aquel Medio de Acceso que el Ministerio determine y que permite el acceso y uso de los Servicios de Transporte del Sistema.
- 1.1.112. **Tarifa:** Precio que deben pagar los Usuarios por el uso de los Servicios de Transporte del Sistema, dependiendo, en cada caso, de las Condiciones de Acceso a las que tenga acceso el Usuario y del tipo de Viaje que realice, todo lo cual es definido en la forma establecida por la Ley y que se encuentra especificada en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el Ministerio.
- 1.1.113. **Tecnología Multivía:** Conjunto de reglas de negocio que, programadas en forma de una aplicación, define la operación, administración, control y la seguridad del registro de carga y descuento de Cuotas de Transporte respecto de un Medio sin Contacto, utilizado como parte del Sistema de Acceso Electrónico del Sistema de Transporte Público.
- 1.1.114. **Transacciones de carga:** Registro de datos que se genera a partir del proceso de carga en una Antena de Carga o Antena segura.
- 1.1.115. **Transacciones de Uso:** Registro de datos que se genera a partir del proceso de Validación.
- 1.1.116. **Traspaso de Saldo:** Acción mediante la cual se transfiere el saldo de un Medio de Acceso a otro.
- 1.1.117. **Unidad de Fomento (UF):** Es el valor que fija el Banco Central de Chile de acuerdo a la facultad conferida en el N° 9 del artículo 35 y en el artículo 1° de la Ley N° 18.840, Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, y que el referido organismo publica en el Diario Oficial. Si en el futuro la ley otorgara a otro organismo la facultad de fijar y/o publicar el valor de la Unidad de Fomento, se estará sujeto a la Unidad de Fomento que dicho organismo fije. En el evento que termine la Unidad de Fomento, sustitutivamente, se aplicará la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) entre el último día del segundo mes anterior al que dejare de existir la Unidad de Fomento, y el último día del segundo mes anterior a la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta variación, el valor en pesos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior a aquél en que dejare de existir esta última.
- 1.1.118. **Unidad de Negocio o Unidad de Servicio:** Corresponde al conjunto de servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros prestado por un Proveedor de Servicios de Transporte del Sistema o un Concesionario de Uso de Vías, según corresponda.



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

- 1.1.119. **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.
- 1.1.120. **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, sean almacenadas localmente (storevalue) o en los sistemas centrales (ABT).
- 1.1.121. **Validador:** Equipo dispuesto en los puntos de control de ingreso a los servicios de transporte, cuya principal función es aplicar las Condiciones de Acceso, tales como descontar Cuotas de Transporte desde un Medio de Acceso, sin perjuicio de su capacidad de desarrollar otras funciones
- 1.1.122. **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 descuento de Cuotas de Transporte registradas en el Medio de Acceso, en concordancia con las reglas de las Tarifas de Transporte aplicables.
- 1.1.123. **Viaje de Emergencia:** Es el financiamiento provisorio que otorga el Sistema a los Usuarios de servicios de transporte prestados por los PST, correspondiente a la diferencia entre la Tarifa y el Saldo de Cuotas de Transporte registrado en el Medio de Acceso, para realizar sólo un Viaje, en las condiciones que establezca el Ministerio y siempre que dicho saldo sea insuficiente para cubrir el valor de la tarifa.
- 1.1.124. **Viajes de Sobregiro:** Es el financiamiento provisorio que otorga el Sistema a los Usuarios de servicios de transporte prestados por los PST, correspondiente a la diferencia entre la Tarifa por todos los viajes de un día y el Saldo de Cuotas de Transporte registrado en una cuenta ABT al final del día, en las condiciones que establezca el Ministerio, y siempre que dicho saldo sea insuficiente para cubrir el valor de los viajes realizados.

1.2 OBJETO DEL CONTRATO

En ejercicio de las atribuciones conferidas por la ley N° 18.696 y a través de su representante ya individualizado, el Ministerio encomienda al Operador la prestación del Servicio Complementario de Red de Carga de Superficie del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano, quien, debidamente representado, acepta realizarla de acuerdo con las condiciones, especificaciones técnicas y alcances previstos en este Contrato y en los documentos que lo integran.

Son actividades esenciales del Servicio Complementario de Red de Carga de Superficie, en adelante también e indistintamente "el Servicio" o "los servicios", las siguientes:

- (i) Desarrollar, operar y mantener la Red de Comercialización y Carga de Superficie del Medio de Acceso y su integración con el Sistema de Transporte Público Metropolitano, para lo que deberá:
 - a. Afiliar, habilitar, capacitar y dar soporte a los establecimientos comerciales donde los usuarios podrán requerir las distintas prestaciones relacionadas con la comercialización y carga de cuotas de transporte en los medios de acceso al Sistema, los que corresponden a Puntos de Carga del tipo PCMA y PCMAV.
 - b. Habilitar, acreditar, operar y mantener la infraestructura y plataformas tecnológicas que permitirán la operación de su red de comercialización y carga y las prestaciones establecidas en este contrato.

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

- (ii) *Adquirir anticipadamente Medios de Acceso y Cuotas de Transporte y distribuirlos en los puntos de carga, asegurando que estén a disposición para su adquisición por parte de los usuarios del Sistema.*
- (iii) *Comercializar el Medio de Acceso en los puntos en que se exige este servicio.*
- (iv) *Efectuar, a través de los distintos puntos y centros bipl, la venta y activación de cuotas de transporte en los medios de acceso, la activación de compras remotas o no presenciales, la anulación de cargas y la consulta de saldo del medio de acceso según los requerimientos de los usuarios del Sistema, todo siempre y cuando estén disponible y totalmente operativa la infraestructura tecnológica y servicios (Antena de POS) que opera actualmente el proveedor tecnológico del Ministerio. Tanto para la comercialización de medios de acceso como para la carga de cuotas de transporte, deberá aceptar al menos el pago en dinero efectivo.*
- (v) *Realizar los servicios adicionales de los PCMAV, de conformidad a lo señalado en el Anexo 1.*
- (vi) *Entregar al Ministerio, a los usuarios y a los demás Proveedores de Servicios del Sistema que correspondan, la información y reportes establecidos en este Contrato y los documentos que lo integran según corresponda, para el adecuado funcionamiento de los diferentes servicios que integran el Sistema.*

METRO será responsable ante el Ministerio por la prestación de este servicio en los términos señalados en esta cláusula y se compromete a realizar, con el mayor deber de diligencia posible y razonable, las gestiones administrativas, comerciales, jurídicas, técnicas y operativas destinadas a obtener la integración tecnológica necesaria e implementar los Puntos de Carga que conforme al presente contrato correspondan a actividades o tareas que quedan bajo el ámbito de acción o gestión de METRO. A mayor abundamiento, METRO responderá de la prestación del servicio que efectúe directa o indirectamente, no pudiendo argumentar para estos efectos si los PCMA y los PCMAV corresponden a medios propios de METRO o han sido contratados a un tercero que es quien lo opera para la referida sociedad anónima.

1.3 NATURALEZA DEL CONTRATO

Las Partes aceptan y reconocen que este instrumento jurídico es un contrato administrativo que tiene por finalidad satisfacer un fin de interés público, y que, por tanto, se sujeta a un régimen jurídico de derecho público que se rige por los principios de legalidad, mutabilidad del contrato (ius variandi), equilibrio económico del contrato, entre otros.

1.4 MARCO LEGAL APLICABLE

El Contrato se regirá por las normas, principios y procedimientos previstos en el derecho administrativo, por aquellas que regulan la actividad del transporte público de pasajeros, entre las cuales cabe mencionar la ley N°18.696; la ley N°18.290, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fuere aprobado por el decreto con fuerza de ley N°1, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y del Ministerio de Justicia; la ley N°20.378; los demás cuerpos legales y reglamentarios aplicables; y, en lo que corresponda, por las normas de derecho privado.

A METRO le son aplicables las disposiciones legales vigentes y las que se dicten en el futuro en relación con las condiciones de operación de los Servicios Complementarios y de los Servicios de Transporte, lo cual en ningún caso podrá implicar una modificación de la naturaleza de los Servicios.

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

1.5 DE LOS PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SU INTERPRETACIÓN

Las Partes acuerdan que la ejecución e interpretación del Contrato se regirá por los siguientes principios rectores:

1.5.1 Principio de la calidad del servicio

Las obligaciones de METRO relativas a la prestación de los Servicios Complementarios previstos en este Contrato se orientan a la entrega de un servicio eficiente, continuo y de calidad para los Usuarios. Para ello, el Anexo 2 establecerá criterios de calidad mínima esperada respecto de la operación de los Servicios y percepción del Usuario, que constituirán el estándar de calidad del servicio requerido en este Contrato, sin perjuicio que las Partes, con el fin de optimizar el desarrollo de los Servicios, podrán modificar, de común acuerdo, los indicadores de calidad de servicio.

Por tanto, todas las obligaciones que por este instrumento correspondan a Metro deberán ser ejecutadas e interpretadas considerando que la oportuna e íntegra prestación de los servicios comprendidos en este Contrato es indispensable para la prestación de un servicio de transporte eficiente y de calidad.

En el Anexo 2 se establecen los criterios de calidad mínima esperada respecto de la operación del servicio y la percepción del Usuario, que constituyen el estándar de calidad requerido en este contrato.

1.5.2 Principio de interrelación del Sistema y Rol Coordinador del Ministerio

El Contrato se inserta en el Sistema de Transporte Público Metropolitano, conformado por un conjunto de Operadores de Transporte y proveedores de los servicios complementarios. La supervisión del Sistema se encuentra radicada en el Ministerio. La regulación de los servicios de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses y Servicios Complementarios, así como la supervisión, control y coordinación de los mismos, se encuentra radicada en el Ministerio, quien la ejercerá de conformidad a las atribuciones que la ley le otorgue.

Se incluyen, también, el respectivo Convenio de Transporte con la empresa Metro S.A., aprobado por Resolución Exenta N° 58, de 2019, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y sus modificaciones y el Convenio con la empresa EFE Centra S.A.I, aprobado por Resolución Exenta N° 58, de 2023, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y del Ministerio de Hacienda, y sus modificaciones..

El adecuado funcionamiento del Sistema supone una correcta integración de todos los Actores del Sistema y una coherencia entre los contratos actuales y futuros que lo conforman, cuya coordinación corresponde al Ministerio..

1.5.3 Principio de la participación activa y autonomía de Metro

La prestación del servicio materia del Contrato y la cobertura de riesgos, incidencias, variabilidades o singularidades que deriven del desarrollo del servicio deben ser gestionados y resueltos de manera autónoma por Metro. Las funciones y obligaciones de cada una de las Partes se estructuran sobre la base de dicha definición.

A Metro le corresponde, por tanto, la definición, implementación, operación y mantenimiento de todos aquellos elementos que resulten necesarios para alcanzar una ejecución eficiente del servicio que debe prestar de conformidad al Contrato. Consistente con ello, el Contrato reconoce que METRO dispondrá de autonomía en la gestión de sus canales de ventas y tecnologías aplicables, con excepción de la definición e implementación de la tecnología de los Medios de Acceso, cuya definición corresponde al Ministerio; y suscripción de contratos que requiera celebrar para el correcto desarrollo





TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

de sus funciones y Servicios, manteniendo siempre su responsabilidad ante el Ministerio por la actuación de sus proveedores o subcontratistas.

Asimismo, este principio identifica y radica en la figura de Metro la responsabilidad de organizar, regular y supervigilar el desarrollo de su actividad empresarial, teniendo en cuenta el interés de los usuarios, sin perjuicio de la intervención que corresponda a las autoridades respectivas en materia de regulación, de control de los servicios y de mantención del orden público.

METRO deberá solicitar la aprobación del Ministerio cuando se trate de cambios a implementar en los servicios y ellos puedan afectar, de manera relevante y negativa, a un número considerable de Usuarios. En tal caso, METRO deberá acreditar la conveniencia que dichos cambios conllevan para el Sistema y sus Usuarios, y acompañará al Ministerio los antecedentes que así lo justifiquen. El Ministerio se pronunciará fundadamente a partir de los antecedentes y argumentos técnicos presentados por METRO, dentro de un plazo que no podrá exceder de 20 Días Hábiles.

1.5.4 Principio de flexibilidad e integración

El transporte público constituye una actividad dinámica, que se efectúa sobre bienes nacionales de uso público e infraestructura del Estado, en condiciones que hacen 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, por una parte, ajustar las condiciones de contratación a la cambiante realidad, y por otra, responder a los requerimientos de calidad de los usuarios. El contrato permite, entonces, que durante su ejecución las Partes convengan las modificaciones que resulten necesarias y conducentes a la mejor satisfacción de las necesidades de transporte público de la ciudad. Del mismo modo, prevé que las Partes, de común acuerdo, integren el contrato mediante la incorporación de nuevos anexos si fuere necesario.

Este principio además permite incorporar al presente Contrato aquellos ajustes que digan relación con el cambio en las modalidades o preferencias con o mediante los que los usuarios accedan a la Red de Carga, ya sea que ello implique la necesidad de un aumento o disminución de los Puntos de Carga.

1.5.5 Principio de continuidad de los servicios del Sistema

El transporte público de pasajeros es un servicio público que tiene por finalidad satisfacer una necesidad colectiva y, por tanto, no puede paralizarse o interrumpirse sin que cause un grave daño a la población. Las Partes reconocen y aceptan que el cumplimiento oportuno e íntegro del presente contrato es fundamental para mantener la continuidad de los servicios de transporte y que, en consecuencia, todas las obligaciones y derechos previstos en este instrumento deben entenderse orientadas hacia ello.

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 necesarias para asegurar la continuidad y disposición de los Servicios de Transporte y de los Servicios Complementarios requeridos para su adecuado funcionamiento.

1.5.6 Principio de la anticorrupción y del respeto por la libre competencia

En sus operaciones, las Partes deberán cumplir con todas las leyes y políticas de anticorrupción vigentes, así como aquellas que velan por una libre y sana competencia entre los actores del mercado. Las Partes deberán evitar cualquier indicio de impropiedad respecto de las acciones de cualquiera de sus ejecutivos, directores, colaboradores, empleados, agentes o representantes.



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

1.5.7 De la operación integrada del Sistema

El Sistema de Transporte Público Metropolitano se estructura a partir de un modelo integrado de operación física, tecnológica y financiera de los diversos Operadores de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios y sobre la base de un sistema tarifario integral.

La integración física consiste en la articulación de los diferentes medios de transporte a través de la utilización de una infraestructura común. A su turno, la integración tecnológica es la interconexión mediante la utilización de sistemas tecnológicos relacionados con las cargas y validaciones del medio de acceso, la gestión de flotas de buses y la información a los usuarios, con la finalidad que su operación sea armónica y coordinada.

La integración financiera es la existencia de una administración común de los recursos que ingresan al Sistema y la contabilización y distribución de los mismos en forma centralizada, de acuerdo a la regulación e instrucciones que imparta el Ministerio. Por su parte, la integración tarifaria es la adopción de un esquema tarifario que permite a los usuarios del Sistema el uso de uno o más servicios de transporte, bajo un esquema de cobro diferenciado, según el tipo de servicio y que considera las características de duración y tramos de un Viaje dentro del área cubierta por el Sistema.

La operación integrada del Sistema comprende los servicios y actores necesarios para la articulación, vinculación y funcionamiento integrado de los diferentes modos de transporte y Proveedores de Servicios Complementarios del Sistema. Cualquier cambio que afecte la forma y condiciones de provisión de los Servicios de Transporte y Servicios Complementarios deberá considerar como requisito el aseguramiento de la continuidad de operación física, tecnológica, financiera y tarifaria del Sistema.

1.5.8 Del acceso de los usuarios a la Red de Carga de Superficie

El adecuado funcionamiento de los servicios de transporte requiere de la existencia de una red de comercialización y carga que permita a los usuarios disponer del Medio de Acceso y de las Cuotas de Transporte necesarios para acceder a los servicios de transporte.

En tal carácter, la definición de las condiciones de funcionamiento y de localización geográfica de los puntos de carga estará orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios.

1.5.9 De la evolución de la tecnología

El adecuado funcionamiento del Sistema reconoce la introducción de cambios que recojan la evolución de la tecnología, cuando su reemplazo o complemento con otra tecnología distinta a la empleada, fuere conveniente para optimizar la gestión, seguridad y calidad de los servicios u obtener una reducción de sus costos.

La incorporación de cambios tecnológicos podrá ser propuesta por cualquiera de las partes. Con todo, el desarrollo y la implementación de cualquier cambio sólo podrá realizarse una vez que ellos fueren aprobados en forma expresa por el MTT. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de aquellos cambios tecnológicos que, en el marco de su autonomía de gestión, METRO implemente en sus procesos o servicios internos, para lo cual no será necesaria la aceptación del Ministerio, siempre que estos no resulten en aumento de los costos operacionales.

1.5.10 De la recaudación eficiente y segura

Los Recursos pagados por los Usuarios para adquirir Medios de Acceso y cargar Cuotas de Transporte constituyen fondos autónomos e independientes de METRO, cuya

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

recaudación, recepción y custodia debe realizarse en forma separada de los recursos propios de METRO.

El debido funcionamiento y financiamiento del Sistema exige asegurar que los fondos serán recaudados, recibidos, registrados, conservados y depositados en las Cuentas Bancarias del Sistema de acuerdo a los procedimientos y estándares financieros y contables que aseguren su administración y conformidad a las Instrucciones impartidas por el Ministerio.

Asimismo, la recaudación considerará la provisión y disponibilidad oportuna de la información financiera y contable, que refleje todos los aspectos de la ejecución del presente Contrato y su correspondencia con la normativa vigente.

Para satisfacer este principio, METRO deberá incorporar los recursos financieros, humanos, procedimientos y mecanismos que fueren necesarios para la correcta operación y transferencia de los Recursos del Sistema

1.5.11 De las condiciones económicas-financieras del Contrato.

METRO ha suscrito el presente Contrato en consideración a que éste es un contrato bilateral, conmutativo y oneroso, por el cual será remunerado por los servicios que se obliga a prestar. De esta forma, entre otras materias, los cambios requeridos por el Ministerio que conlleven la ejecución de servicios diferentes de aquellos contratados conforme a la Cláusula 1.2 del Contrato; o importen una variación en los Servicios referidos en dicha cláusula, o si las Partes convienen el desarrollo de servicios cuya naturaleza escapa al ámbito propio de la Red de Carga en Superficie del Medio de Acceso, considerará, en forma previa a su implementación.

Por último, METRO podrá, previa aprobación del Ministerio, efectuar una serie de inversiones para prestar los Servicios a que se compromete bajo este Contrato, tomando en consideración el pago de la remuneración que recibirá como contraprestación a sus Servicios. Si en caso de término anticipado del Contrato se produjese un desequilibrio por esta causa en perjuicio de METRO, las Partes acuerdan que para estos efectos tendrá aplicación el principio general del derecho de no enriquecimiento sin causa. Para estos efectos, de común acuerdo las inversiones deberán ser pagadas a METRO al momento de iniciar la prestación de los servicios que ellas generan, sin perjuicio del traspaso de activos que corresponda efectuar por parte de Metro al Ministerio, en caso de corresponder.

1.6 COEXISTENCIA DEL CONTRATO CON OTROS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS, CON CONTRATOS DE CONCESIÓN DE USO DE VÍAS O MODALIDADES EQUIVALENTES Y CONVENIOS DE TRANSPORTE

El presente contrato coexistirá con otros contratos de prestación de servicios complementarios, con contratos de concesión de uso de vías u otras modalidades equivalentes, actuales o futuras, convenios de transporte y otros instrumentos jurídicos necesarios para la operación del Sistema. Esta circunstancia se declara expresamente conocida y aceptada por Metro.

Corresponderá al Ministerio definir y adoptar las medidas necesarias para la debida coordinación de los diferentes servicios y sus prestadores.

1.7 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS PARA LA CORRECTA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS

Si de conformidad a los servicios que serán provistos por METRO en virtud del presente instrumento se requiere la celebración de uno o más contratos entre METRO y el Operador Tecnológico, o bien si el Ministerio, en uso de sus atribuciones, reemplazare o incorporare a uno o más Proveedores de Servicios del Sistema y, como consecuencia de ello, resultare necesaria la suscripción de nuevo(s) contrato(s) entre METRO y el (los)

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

Proveedor(es) de Servicio(s) del Sistema, METRO dispondrá de un plazo razonable -que en ningún caso será menor a 15 Días Hábiles- para la revisión del (los) contrato(s) y para el envío de sus comentarios, con el fin que METRO y el Ministerio puedan acordar su texto.

En caso de no existir acuerdo entre las Partes, METRO deberá suscribir el (los) contrato(s) con el (los) Proveedor(es) de Servicios del Sistema que le instruya el Ministerio, en los términos que éste especifique y dentro del plazo prudencial que establezca el Ministerio, el que en ningún caso será menor a 10 Días Hábiles contados desde la recepción de la Instrucción correspondiente. No obstante, y solo en este caso, METRO deberá dar cumplimiento a los términos del contrato celebrado.

Con motivo de lo expuesto, las partes deberán revisar una eventual afectación al equilibrio económico-financiero del Contrato, a fin de ajustar dichas condiciones a fin de restituir su equilibrio. Metro podrá suscribir los instrumentos que correspondan con el prestador del servicio de provisión de Medios de Acceso al Sistema, para su adquisición y posterior distribución en su red de carga de superficie.

A propósito de la activación en los medios de acceso de las compras remotas de cuotas de transporte cuya adquisición y pago se realice a través de terceros, se podrán suscribir los contratos, convenciones o acuerdos necesarios para la conciliación comercial con los administradores de dichas plataformas, a fin de facilitar y asegurar la remuneración que a cada quien corresponda según su participación. Asimismo, se deberá considerar la gestión de reclamos de los usuarios acerca de problemas en la carga de cuotas de transporte en sus medios de acceso, sin importar el proveedor u operador que haya intervenido en la comercialización de éstas, para lo que se deberán acordar las prestaciones recíprocas que procedan para la solución de estos reclamos.

1.8 VIGENCIA Y PLAZO DEL CONTRATO

El presente Contrato es ad-referendum y, en consecuencia, entrará en vigor a partir de la fecha de total tramitación del acto administrativo que lo apruebe. No obstante, en casos debidamente calificados y para el solo efecto de resguardar la continuidad del servicio, las Partes podrán anticipar la ejecución de una o más de las prestaciones comprendidas en el Contrato, pero los pagos correspondientes solo se efectuarán una vez que éste entre en vigor.

El Contrato tendrá un plazo de duración de 2 años, contados a partir del 1 de septiembre de 2024.

Por razones de interés público y de buen servicio, el plazo de duración del Contrato podrá prorrogarse de mutuo acuerdo en el caso que no resulte posible licitar o poner en marcha los nuevos servicios de Red de Carga de superficie. El plazo de prórroga no podrá ser superior a 6 (seis) meses. El MTT deberá informar a Metro, su intención de renovar el Contrato, con al menos 90 días de anticipación a la fecha de término de la vigencia del Contrato.

CLÁUSULA 2. DEL MINISTERIO

2.1 ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DEL MINISTERIO

La potestad legal para ejercer la ordenación del tránsito y transporte que se efectúa en las calles y caminos de nuestro país corresponde en la actualidad al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Para afrontar eficazmente las distintas problemáticas vinculadas a esta actividad, las Leyes N°18.059, N°18.696, N°18.290, N°19.040 y N°20.378, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, del Ministerio de Hacienda y N°279, de 1960, entre otros, han dotado al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de un marco normativo amplio y flexible.



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

Sin perjuicio de las demás atribuciones que el ordenamiento jurídico confiere al Ministerio y a lo contemplado en este contrato, corresponde a éste:

- 2.1.1. *Fiscalizar y supervisar la correcta ejecución de los servicios del presente Contrato, sin perjuicio de las facultades de fiscalización que correspondan a otras entidades competentes.*
- 2.1.2. *Verificar el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables y administrativos y, en general, cualquier otro que emane de las obligaciones que se desprenden del presente instrumento.*
- 2.1.3. *Impartir al Operador las instrucciones que se requieran para velar por la calidad y continuidad de los servicios dentro del marco del presente contrato, y para su correcta ejecución, lo cual se entiende sin perjuicio de la autonomía de gestión que corresponde a METRO.*
- 2.1.4. *Verificar el cumplimiento del estándar de calidad para la prestación de los servicios.*
- 2.1.5. *Aplicar los descuentos y sanciones que correspondan, de conformidad a lo dispuesto en el Anexo 2 del presente contrato.*
- 2.1.6. *Acordar modificaciones al presente Contrato.*
- 2.1.7. *Modificar total o parcialmente el procedimiento de adquisición de medios de acceso y/o cuotas de transporte.*
- 2.1.8. *Exigir a Metro la información que considere necesaria para verificar la correcta ejecución del contrato e inspeccionar el cumplimiento de este y del Sistema en general.*
- 2.1.9. *Coordinar a los diferentes actores del Sistema*
- 2.1.10. *Coordinar y gestionar con otros organismos de la Administración del Estado, en el marco de sus atribuciones, las medidas que estime necesarias para velar por la mejor prestación de los servicios.*
- 2.1.11. *Definir las condiciones comerciales de acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano;*
- 2.1.12. *Participar con Metro en la formación de mesas de trabajo orientadas al cumplimiento de los fines previstos en el Contrato. Lo tratado en estas mesas en ningún caso podrá limitar o restringir la responsabilidad de Metro por la correcta y adecuada prestación de los servicios comprometidos en virtud del presente contrato.*
- 2.1.13. *Ordenar correcciones transaccionales y acciones respecto de ellas.*
- 2.1.14. *Aprobar la homologación de nuevas versiones de software producto de los ajustes señalados en el numeral anterior, las que serán elaboradas por el Proveedor Tecnológico, la corrección de errores o la incorporación de nuevos equipos o proveedores.*
- 2.1.15. *Las demás atribuciones y funciones establecidas en la normativa aplicable y en el presente contrato.*

El Ministerio podrá ejercer algunas de estas atribuciones, en los casos en que sea procedente, a través de distintas entidades, tales como la DTPM, el Administrador de Contrato o las entidades que los reemplacen, así como también, podrá designar a terceros para que realicen labores de apoyo, de conformidad a la normativa vigente.

2.2 DEL ADMINISTRADOR DE CONTRATO Y SUS FUNCIONES

Dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados desde la suscripción del presente contrato, el Ministerio nombrará un Administrador de Contrato, cuyas atribuciones se exponen a continuación. La resolución que nombre al Administrador de Contrato designará a un suplente, quien actuará en caso de impedimento del titular, sin tener que

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

acreditar por otro medio esta condición ante terceros.

Sin perjuicio de las demás atribuciones legales que el Ministerio posea en conformidad a la normativa legal vigente, éste podrá ejercer, a través del Administrador de Contrato, las siguientes funciones:

- 2.2.1. Instar por la correcta ejecución del presente contrato, apoyar a Metro y proponer acciones que contribuyan a una mejora continua de la calidad del servicio.
- 2.2.2. Desarrollar labores de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.
- 2.2.3. Verificar el cumplimiento de los niveles de servicio y en general, de las condiciones de ejecución del presente contrato, de conformidad a los estándares establecidos en este instrumento.
- 2.2.4. Requerir a Metro la información o antecedentes relacionados con la ejecución del Servicio objeto del presente contrato que considere necesarios. Los antecedentes o información requerida deberán estar actualizados y entregados en soporte electrónico, acompañada de sus correspondientes respaldos o fuentes, salvo que expresamente se solicite en otro formato o que, atendida su naturaleza, solo pueda o deba ser entregada en papel.
- 2.2.5. Poner a disposición de Metro la información que obre en poder del Ministerio, y que Metro pueda razonablemente requerir para la mejor ejecución del presente contrato y para velar por la calidad de los servicios prestados, siempre que dicha información sea susceptible de entregar, de conformidad a la normativa vigente.
- 2.2.6. Determinar, sobre la base de la información proporcionada por el Sistema, el monto y la procedencia de los pagos que deben realizarse a Metro en virtud de este contrato, e informarle de ello periódicamente.
- 2.2.7. Llevar el registro de las comunicaciones entre las Partes.
- 2.2.8. Integrar mesas de trabajo y equipos de coordinación de contingencias.
- 2.2.9. Cualquiera otra establecida en el presente Contrato o que requiera el Ministerio.

**2.3 OBLIGACIONES DEL MINISTERIO**

- 2.3.1. Velar por el correcto y oportuno desarrollo de los servicios objeto del presente Contrato.
- 2.3.2. Velar por el debido e íntegro pago a Metro del precio al que tiene derecho por la prestación de su Servicio, el que se realizará a través del Proveedor del Servicio Complementario de Administración Financiera del Sistema.
- 2.3.3. Velar por la correcta operación de la adquisición de Cuotas de Transporte y Medios de Acceso por parte de Metro, revisar y aprobar los requerimientos de compras y su posterior comercialización a los usuarios, y controlar el stock y la disponibilidad de Cuotas de Transporte y Medios de Acceso que posee Metro.
- 2.3.4. Velar por la disponibilización de un total de dos mil (2.000) Antenas de Carga al Operador, de acuerdo con el siguiente detalle:
 - Dos mil (2.000) Antenas de Carga serán entregadas por el Proveedor Tecnológico al Operador, mediante un contrato de comodato. La entrega deberá constar en un acta que deberá ser suscrita por el Operador, el Proveedor Tecnológico y el Ministerio.
 - Al término del Contrato o cuando sea requerido por el MTT, Metro deberá restituir las antenas entregadas, entendiéndose cumplida

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

esta obligación con la restitución de una cantidad no inferior al 87,5% de las que le fueron proporcionadas.

- 2.3.5. *Establecer un manual de señalización de los Puntos de Carga, que detallará el material que deberá ser instalado por Metro en cada uno de los puntos habilitados, el cual podrá ser reemplazado y/o modificado de acuerdo con las políticas comunicacionales del Ministerio.*
- 2.3.6. *Velar por la coordinación entre el Metro y el Proveedor Tecnológico para el correcto funcionamiento del Servicio.*
- 2.3.7. *Poner a disposición de METRO, previa solicitud del mismo o cuando el MTT lo determine, 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 éste pueda razonablemente requerir para el adecuado desarrollo de sus Servicios, siempre que dicha información sea susceptible de ser entregada de conformidad a la normativa vigente.*
- 2.3.8. *Entregar gratuitamente a METRO el derecho no exclusivo de usar la marca "bipi", con el solo fin que éste pueda ejecutar los Servicios contratados. Lo que incluye su uso en los sitios web autorizados, redes sociales y comunicación a clientes.*

CLÁUSULA 3. ACERCA DE METRO

3.1 OBLIGACIONES DE METRO

Metro se obliga a prestar el Servicio objeto de este contrato de acuerdo con las condiciones y con los niveles de servicio, continuidad operacional y seguridad establecidos en este instrumento y en sus anexos. Para este efecto, no siendo la numeración taxativa y excluyente de otros deberes, el cumplimiento de esta obligación incluye:

- 3.1.1 *Prestar los Servicios con los estándares de calidad, permanencia, continuidad y seguridad establecidos en los Anexos 1 y 2 del Contrato. Las obligaciones que asume METRO, en virtud de este Contrato, no se interpretarán restrictivamente y, por lo tanto, incluirán todas las acciones necesarias para otorgar, integralmente, los servicios objeto del Contrato. Asimismo, corresponderá a METRO definir, ordenar y gestionar todos aquellos elementos comprendidos en su ámbito de acción que resultaren necesarios para alcanzar una ejecución de calidad de los Servicios.*
- 3.1.2 *Cumplir con la normativa reglamentaria, legal y contractual vigente que regula la prestación de los Servicios, en especial, el cumplimiento de las relaciones contractuales vigentes con el Administrador Financiero del Transantiago (AFT) o quien lo suceda.*
- 3.1.3 *Cumplir las normas y procedimientos de seguridad relacionadas con el Sistema del Medio de Acceso que disponga el MTT.*
- 3.1.4 *Ejecutar los procedimientos operacionales y de seguridad que define la Tecnología Multivía en la prestación de los Servicios o la que la reemplace o complementa (C2D por ejemplo), de acuerdo a lo establecido por el Ministerio.*
- 3.1.5 *Adoptar, oportunamente, las medidas necesarias para mejorar la calidad de los Servicios cuando no se alcancen los Niveles de Servicio previstos en el Anexo 2 del Contrato, por causa imputable a METRO.*
- 3.1.6 *Adoptar las modificaciones en los Servicios establecidos en el presente Contrato o en su forma de provisión que requiera el Ministerio, de conformidad al principio de interrelación del Sistema y bajo las condiciones y consideraciones establecidas en la Cláusula 5.2 del Contrato.*
- 3.1.7 *Poner, oportunamente, a disposición del Ministerio y/o del Administrador de Contrato, según corresponda, la información que, de acuerdo a este Contrato, le sea requerida por éste con relación al desarrollo de los Servicios, en los términos señalados en la Cláusula 3.4. El acceso a la información en caso alguno podrá*

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

- limitarse o condicionarse en virtud de invocar acuerdos de confidencialidad establecidos con terceros integrantes del Sistema o ajenos a éste.*
- 3.1.8 *Remitir, periódicamente, al Administrador de Contrato el (los) informe (s) sobre el grado de cumplimiento de los Niveles de Servicio y la información que sustente dicho(s) informe (s), previstos en la Cláusula 3.4 y Anexo 2 del Contrato.*
- 3.1.9 *Mantener informado al Ministerio y al Administrador de Contrato de toda circunstancia material o jurídica que afecte la prestación normal de los Servicios, tan pronto como ocurra o tome conocimiento de ella, conforme a lo establecido en la Cláusula 6 siguiente.*
- 3.1.10 *Recaudar, recibir, custodiar y transferir los recursos cuya recaudación y tenencia corresponda a METRO en virtud del presente instrumento, en los términos señalados en la Cláusula 4.2.2, y realizar todos los actos que estuvieran bajo su control para la seguridad y preservación de los mismos, sin perjuicio de proceder de acuerdo a los procedimientos establecidos en el presente instrumento.*
- 3.1.11 *Cubrir, con cargo a sus propios recursos, cualquier diferencia entre el total de los recursos recaudados por las Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso o por vía remota, establecidas en este contrato, y los fondos depositados por METRO en la Cuenta Bancaria 0 del Sistema. Lo anterior, conforme se establezca en la conciliación contable y financiera que deberá efectuar METRO de acuerdo a la Cláusula 3.4.3 del Contrato o, según se establezca por el Ministerio a partir de la información entregada por METRO o por algún otro Proveedor de Servicios del Sistema y, sin perjuicio del derecho que asiste a METRO para demostrar la inexistencia de tales diferencias y/o recurrir, posteriormente, contra terceros responsables para recuperar las diferencias que METRO deposite en las Cuentas Bancarias del Sistema, en la forma y plazo que instruya el Ministerio.*
- 3.1.12 *Elaborar y entregar al Administrador de Contrato los informes de gestión que se establecen en la cláusula 3.4.7 y 3.4.8 de este Contrato.*
- 3.1.13 *Indemnizar, con cargo a sus propios recursos, los perjuicios que su actuar o inacción o la de sus dependientes o subcontratistas, pudiere irrogar con motivo del desarrollo de sus servicios o por incumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, según lo señalado en la Cláusula 8.1. (iii).*
- 3.1.14 *Realizar las acciones y cumplir las obligaciones que se establecen en las Cláusulas 8.3 y 8.4 del presente Contrato, relativas a las condiciones al término del Contrato.*
- 3.1.15 *Cumplir, íntegramente, con el pago de las remuneraciones y cotizaciones previsionales y demás obligaciones laborales y previsionales que, de conformidad a la normativa vigente, correspondan a METRO respecto de sus trabajadores contratados para el cumplimiento del presente Contrato. Para acreditar esta circunstancia, METRO deberá acompañar al Administrador de Contrato una declaración jurada mensual que acredite el cumplimiento de sus obligaciones laborales. Dicha declaración deberá extenderse y ser presentada de acuerdo al formato establecido en el Anexo 3 del Contrato.*
- 3.1.16 *Realizar y distribuir elementos de promoción de sus Puntos de Carga, con el fin de darlos a conocer a los Usuarios, según lo establecido en el Anexo 2.*
- 3.1.17 *No interferir, de manera alguna, la aplicación que maneja la Antena de Carga cuando se instale cualquier otro sistema en el POS.*
- 3.1.18 *Informar al Ministerio las condiciones de servicio de su Red de Carga en Superficie de conformidad al presente Contrato, según lo dispuesto en la Cláusula 3.4.1 y Anexo 2. Asimismo, proponer y desarrollar un plan de comunicaciones al Usuario.*
- 3.1.19 *Cumplir y respetar las Instrucciones y procedimientos que, de acuerdo a la normativa vigente y a lo previsto en el Contrato, dicte el Ministerio.*
- 3.1.20 *Relacionarse con los distintos Actores del Sistema, en los términos previstos en el presente Contrato.*
- 3.1.21 *Otorgar acceso al Ministerio o a quien corresponda la supervisión del Contrato, a todos los antecedentes que sean necesarios para su labor de fiscalización y control del cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente Contrato, en los términos señalados en la Cláusula 7, sin que pueda oponer reserva fundada en derechos de autor o acuerdos de confidencialidad internos o con terceros que impidan o limiten el derecho del Ministerio para acceder a la información.*
- 3.1.22 *Respecto de los subcontratistas que pudieren haber, dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 183 A y siguientes del Código del Trabajo, que regula el Trabajo en Régimen de Subcontratación.*



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

3.1.23 Nombrar a un trabajador de METRO como encargado del Contrato, según lo señalado en la Cláusula 3.3.

3.1.24 Informar dentro del plazo establecido en la Cláusula 10.9 y el Anexo 2 sobre toda falla de servicio de otro(s) Proveedor(es) del Sistema que, potencialmente, pueda provocar incumplimiento en los Niveles de Servicio.

Las obligaciones que asume Metro en este acto no se interpretarán restrictivamente y, por lo tanto, incluirán todas las acciones necesarias para cumplir integralmente con el objeto del Contrato. El incumplimiento de las obligaciones expuestas en esta cláusula podrá dar lugar a las sanciones y a los descuentos previstos en el Contrato y en el Anexo 1 y, cuando corresponda, al cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.

3.2 DERECHOS DE METRO

El presente contrato confiere a Metro los siguientes derechos:

- (i) Percibir y disponer de los ingresos derivados de la prestación de su Servicio, en los términos y condiciones previstos en la cláusula 5 del presente Contrato.
- (ii) Realizar y canalizar ante las mesas técnicas de trabajo, propuestas para optimizar la operación de sus Servicios como aquellas que digan relación con la operación del Sistema en su conjunto.
- (iii) Solicitar y recibir, si así correspondiere, la información que obre en poder del Ministerio y que fuere necesaria para el desarrollo de los servicios de METRO, en la forma, plazos y condiciones establecidas en el Contrato.
- (iv) Realizar propuestas al Ministerio para optimizar la operación global, tanto en lo concerniente a su Servicio y operación propia, como aquellas que digan relación con la operación del Sistema y recibir respuesta, en los mismos términos, a sus solicitudes y requerimientos en relación al presente Contrato, dentro de un plazo no superior a 30 Días.
- (v) Contar con un debido proceso administrativo en la aplicación de las sanciones contempladas en el presente Contrato, así como en la sustanciación de los demás procedimientos de impugnación a que hubiere lugar.
- (vi) A que se respete y aplique estrictamente el Contrato respecto a los aspectos que configuren el monto y procedencia de los pagos.
- (vii) Impugnar la disminución del pago efectuado, en virtud de la aplicación de descuentos por incumplimiento de los niveles de servicio cuando, a juicio de Metro, dicho incumplimiento no le fuere imputable, o sea producto de un hecho atribuible a un tercero, o por caso fortuito o fuerza mayor.
- (viii) Solicitar y recibir, si así correspondiere, de los restantes Proveedores de Servicios del Sistema, los servicios e insumos necesarios para la correcta prestación del Servicio establecido en el Contrato.
- (ix) Ser informado oportunamente de cualquier modificación relevante de los contratos de los restantes actores del Sistema, que pudiere afectar el servicio prestado por Metro.
- (x) Ampliar, a su costo, el número de puntos de carga por sobre los exigidos en virtud del presente contrato y las exigencias que se detallan en sus anexos, en cuyo caso Metro deberá adquirir a su costo las correspondientes antenas de carga.
- (xi) Utilizar la marca bip! y la marca Red en la forma y ocasión que establezca el Ministerio.
- (xii) Celebrar los contratos y realizar todas las operaciones que considere útiles



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

para el desarrollo de su Servicio, sin más limitación que la sujeción a los términos de este contrato y a lo previsto en la normativa vigente.

- (xiii) *Ejercer los demás derechos que le confiere la normativa vigente y el contrato de concesión.*

3.3 DEL ENCARGADO DE CONTRATO

Dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados desde la suscripción del Contrato, Metro deberá informar al Ministerio el nombre del titular y subrogante que hará las veces de Encargado del Contrato, quien será la contraparte del Ministerio durante la vigencia del contrato. En caso de que el Encargado del Contrato cese en su calidad de tal, Metro deberá informar al Ministerio esta circunstancia y el nombre del nuevo titular y subrogante dentro del plazo de tres días hábiles de ocurrido el cese de funciones.

Las funciones del Encargado del Contrato serán las siguientes:

- (i) *Informar al Administrador de Contrato de los Niveles de Servicio y de la consecución de los objetivos del Contrato.*
- (ii) *Gestionar y ejecutar las obligaciones emanadas del presente Contrato.*
- (iii) *Ser el único interlocutor ante el Ministerio, respecto de todas las funciones emanadas de este Contrato, independiente de que ellas sean ejecutadas directamente por Metro o subcontratadas con terceros y ante las respuestas a los requerimientos de información que pueda generar el Ministerio respecto del cumplimiento de los Niveles de Servicio.*
- (iv) *Difundir la información relativa a la prestación de los Servicios, y ser receptor de las respuestas del Ministerio y otros actores con quienes interactúa.*
- (v) *Asistir a las reuniones de seguimiento del servicio según sea requerido por el Administrador de Contrato.*

3.4 DE LOS INFORMES

Durante toda la vigencia del Contrato, METRO deberá remitir periódicamente al Ministerio, al AFT (o a quien lo suceda) y al Operador Tecnológico, en la oportunidad que en cada caso se establece, los siguientes reportes e informes:

3.4.1 Informe mensual al Ministerio de los cambios efectuados sobre la ubicación de los PCMA y PCMAV, horario de funcionamiento y condiciones de servicios, en lo que corresponda. Este informe deberá remitirse dentro de los 5 Días Hábiles contados desde el último Día Hábil del mes anterior.

3.4.2 Informe de Ventas Mensual al Ministerio, que registre el total de lo recaudado por concepto de transacciones de carga efectuadas por los Usuarios, a través de las Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso o por vías remotas, correspondiente al mes calendario anterior, es decir, entre el primer y el último día del mes anterior. Este informe deberá remitirse el 5º Día Hábil de cada mes y deberá desagregar las transacciones registradas por cada Punto y Centro de Carga.

3.4.3 Reporte diario al AFT y al Ministerio de (i) el total de transacciones de carga y venta de Medios de Acceso registradas en la Red de Comercialización y Carga Superficie del Medio de Acceso; (ii) el total de fondos depositados por METRO en las Cuentas Bancarias del Sistema el Día Hábil anterior; (iii) conciliación contable y financiera diaria de los recursos recaudados por METRO con arreglo al presente Contrato; (iv) el total de fondos depositados por METRO en las Cuentas Bancarias del Sistema por concepto de cobertura de diferencias por recaudo, según lo establecido en la Cláusula 3.1.11 y Anexo 1 del Contrato; (v) total de Cuotas de Transporte Destruídas en el Día Hábil anterior.

3.4.4 Reporte diario al Operador Tecnológico y mensual al Ministerio de los Medios de Acceso incorporados en Lista Negra.

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

3.4.5 Reporte mensual al Ministerio del stock de Medios de Acceso Disponibles. Este informe deberá remitirse dentro de los 5 Días Hábiles contados desde el último Día Hábil del mes anterior.

3.4.6 Informe mensual al Ministerio del cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de este Contrato. Este informe deberá remitirse dentro de los 10 primeros Días del mes siguiente al mes en que fueron prestados los Servicios que se evalúan.

3.4.7 Reporte mensual al Ministerio del total de reclamos y/o solicitudes recibidas en los PCMAV Alto Estándar. Este informe deberá remitirse dentro de los 5 Días Hábiles contados desde el último Día Hábil del mes anterior.

3.4.8 Informe anual de gestión, que analice el cumplimiento de las obligaciones contraídas por METRO para el desarrollo de los Servicios, y que permita avaluar tanto la gestión desarrollada como su evolución en el tiempo, respecto de los servicios regulados en el presente Contrato. Este informe deberá remitirse al Ministerio dentro de los 10 primeros Días Hábiles del mes de enero de cada año.

3.5 DE LAS AUDITORÍAS

Durante toda la vigencia del presente instrumento, METRO deberá contratar, la auditoría externa de una empresa de reconocido prestigio, que permita evaluar su gestión financiera contable, así como el resultado de sus procesos de recaudo y depósito de fondos. Esta obligación regirá por toda la vigencia del Contrato y cualquier cambio respecto de la empresa que efectúe dichas funciones deberá ser aprobado por el Ministerio. Sin perjuicio de lo anterior, la misma empresa auditora no podrá ejercer tal función por más de tres años consecutivos.

Esta auditoría externa deberá considerar la entrega de lo siguiente, junto a los respectivos informes preparados por METRO:

3.5.1 Carta de Opinión de la empresa auditora sobre la conciliación contable y financiera diaria de los recursos recaudados por METRO con arreglo al presente Contrato, a ser emitida con periodicidad semestral.

3.5.2 Carta de Opinión de la empresa auditora sobre los procedimientos contables y financieros utilizados por METRO para el desarrollo de los Servicios, a ser emitida con periodicidad semestral.

3.5.3 Carta de Opinión de la empresa auditora, junto a su respectivo informe de respaldo, sobre auditoría a los informes diarios mencionados en la Cláusula 3.4.3 precedente, literales (i), (ii), (iii) y (iv), a ser emitida con periodicidad semestral.

En un plazo no superior a 30 Días contados desde la fecha de suscripción del presente Contrato, METRO deberá presentar al Ministerio una propuesta con los términos de referencias y formatos para cada informe de auditoría, los cuales deberán aprobarse por el Ministerio en un plazo no superior a 30 Días contados, a su vez, desde la recepción formal de la propuesta. En caso de discrepancia resolverá el Ministerio tomando en consideración la factibilidad y disponibilidad que tenga la respectiva empresa de auditoría externa para preparar los respectivos informes en los formatos solicitados por el Ministerio.

La empresa auditora encargada de la elaboración de las Cartas de Opinión deberá encontrarse inscrita en la Comisión de Mercado Financiero (CMF) y acreditar una experiencia mínima de tres años como auditores externos de a lo menos tres sociedades sujetas a la fiscalización de la CMF. La designación de dicha empresa auditora corresponderá a METRO y deberá ser aprobada por el Ministerio, en la medida que corresponda a una de las empresas que forme parte del listado de al menos cinco empresas auditoras que METRO haya entregado al Ministerio y con la idoneidad

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

necesaria y exigencias antes indicadas. Al efecto, en un plazo no superior a 30 Días contados desde la suscripción del presente Contrato, METRO deberá entregar al Ministerio la lista de las empresas auditoras propuestas y deberá entregar dentro de igual plazo una copia legalizada del certificado que acredite la inscripción de dichas empresas en la CMF.

Cualquier cambio o renovación de la empresa auditora contratada por METRO deberá ser informado al Ministerio con al menos 30 Días Hábiles de anticipación, el cual podrá vetar la decisión si la empresa contratada no cumple con los requisitos antes expuestos.

Será obligación de METRO exigir a la empresa auditora que proporcione al Ministerio copia de las Cartas de Opinión y los informes de auditoría de respaldo, en las mismas fechas de entrega a METRO.

CLÁUSULA 4. DOCUMENTOS INTEGRANTES Y OBJETO DEL CONTRATO

Los siguientes documentos forman parte integrante del Contrato para todos los efectos legales y contractuales y constituyen fuentes de obligaciones y derechos para las Partes:

4.1 DOCUMENTOS INTREGANTES

4.1.1 El presente Contrato, y

4.1.2 Los Anexos del presente Contrato:

-Anexo 1 "De los Servicios".

-Anexo 2 "Estándar de Servicio y Otros".

- Anexo 2A "Proceso de Liquidación y Pago de Costos Efectivos Mensuales"

-Anexo 3 "Declaración de cumplimiento de obligaciones laborales".

-Anexo 4 "De las Sanciones".

-Anexo 5 "De la Administración de Emergencias".

Los Anexos señalados en esta Cláusula, se agregan al final del presente Contrato, siendo parte integrante del mismo para todos los efectos.

Sin perjuicio de lo anterior, las Partes podrán siempre modificar, de común acuerdo, los Anexos del Contrato.

En virtud del presente instrumento, Metro se obliga a prestar los Servicios objeto del presente Contrato, en la forma y oportunidad previstas en este y sus anexos.

Los estándares de medición de la calidad de los Servicios durante la vigencia del presente Contrato serán aquellos contemplados en el Anexo 2 del mismo.

4.2 OBJETO DEL CONTRATO

Por el presente instrumento, METRO se obliga a prestar en la forma y oportunidad que se establece en el Anexo 1 del Contrato, los siguientes servicios complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Superficie del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, los cuales se organizarán en secciones que incorporarán los siguientes servicios y características:

4.2.1 EMISIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE MEDIO DE ACCESO

Este servicio considera:

El Medio de Acceso a que se refiere este contrato corresponde al establecido por el MTT como un Medio de Acceso cerrado, que solo puede ser utilizado para transporte público de pasajeros, al cual es posible cargarle Cuotas de Transporte para viajar en los modos habilitados por el Sistema y no constituye, para estos efectos, un Medio de Pago para otros fines. La referencia que se efectúa a los Medios de Acceso, en la presente cláusula, debe entenderse realizada a aquellos Medios de Acceso de formato obligatorio, particularmente, a la tarjeta bip! al portador.



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

METRO deberá Emitir, Custodiar y Comercializar el Medio de Acceso, en cualquiera de sus soportes y formatos autorizados por el MTT. Para ello, el MTT faculta a METRO a Emitir y Comercializar, de manera no exclusiva, el Medio de acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano de Pasajeros.

La Emisión estará sujeta a todas las características e indicadores que el MTT establezca, incluyendo, al menos, la fabricación, control de calidad y distribución, manteniendo los estándares de Emisión existentes a la fecha de suscripción del presente Contrato.

4.2.2 RED DE CARGA EN SUPERFICIE

Para efectos de la prestación de este servicio, el MTT faculta a METRO a Emitir y Comercializar, de manera no exclusiva, Cuotas de Transporte dentro de la Red en Superficie, para ser cargadas en el Medio de acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano de Pasajeros.

METRO deberá poner a disposición puntos físicos ubicados en superficie, en aquellas ubicaciones descritas en el Anexo 2, en donde se proveerán, presencialmente, los siguientes servicios, sin perjuicio de aquellos provistos a los Usuarios o al Sistema conforme se expone a continuación:

Servicios provistos a los Usuarios:

La provisión, operación y administración de la Red de Comercialización y Carga en Superficie del Medio de Acceso y su integración, que considera los puntos de carga que se detallan en el apartado C.1.1 del Anexo 2

Servicios provistos al Sistema:

La recaudación, registro y custodia de los recursos pagados por los Usuarios para acceder a los Servicios de Transporte Público, hasta el depósito de dichos fondos en las Cuentas Bancarias del Sistema, conforme a lo establecido en el Anexo 1; y

Servicios provistos tanto a los Usuarios como al Sistema:

La entrega al Ministerio, a los Usuarios y a los demás Proveedores de Servicios del Sistema que corresponda, de la información y reportes de la información establecida en este Contrato, necesaria para el adecuado funcionamiento de los diferentes servicios que integran el Sistema.

Todos los servicios descritos podrán ser subcontratados por METRO, sin que ello lo exima de alguna responsabilidad frente al MTT.

El incumplimiento de los estándares de calidad de servicio definidos para la Red de Carga en Superficie provistos por METRO, dará lugar a los descuentos regulados en el Anexo 2 del presente instrumento. Por su parte, el incumplimiento de las obligaciones que emanan de este Contrato, faculta al Ministerio para (i) aplicar las multas o poner término anticipado al Contrato, en los casos y condiciones previstas en la Cláusula 8.1 o en el Anexo 4 del mismo, y (ii) cobrar la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, cuando fuere procedente, salvo en situaciones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas.

4.2.3 OTROS SERVICIOS

METRO deberá poner a disposición otros servicios solicitados por el Ministerio, para el uso del propio MTT o de otros Actores del Sistema, que no se encuentran incluidos en los puntos precedentes, de acuerdo a estándares de calidad descritos en Anexo 2. Entre estos se cuentan:

a) *Servicio Switch y HSA, provisto por el Proveedor de Servicios Tecnológicos -Sonda S.A. o quien lo sustituya- que consiste en dar continuidad operacional a la Red de Carga*

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

en Superficie producto del cambio de infraestructura a nivel de servidores centrales por parte de dicho Proveedor.

b) Servicio de comunicaciones y plan de datos para los puntos de venta de los Operadores de Superficie y que utilicen al menos una Antena de Carga, que consiste en permitir el normal funcionamiento, tráfico de datos e intercambio de información entre el POS y sus correspondientes Antenas de Carga y Sistemas Centrales.

c) Otros servicios que el MTT encargue.

4.2.4 ALCANCE DE LOS SERVICIOS Y SERVICIOS NO INCLUIDOS

El MTT ha establecido que cualquier otro servicio no incluido en este Contrato o alcance de los incluidos, a modo de ejemplo: Red de Carga en la Nube o realizado por medios virtuales o realizado con tecnología distinta a las Antenas de Carga usadas en la Red de Carga en Superficie; puede y podrá ser contratado a otros Actores de Sistema.

CLÁUSULA 5. CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO**5.1 ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA**

La administración de los recursos monetarios necesarios para el pago de la prestación de los servicios de transporte y servicios complementarios, así como la distribución de éstos entre los diversos integrantes del Sistema, se llevará a cabo por el prestador de servicios complementarios de administración financiera.

La administración y distribución de los recursos se realizará en los términos previstos en el presente contrato, en los contratos que Metro deberá suscribir con dicho proveedor de servicios complementarios de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 1.7 del presente contrato -el que para todos los efectos legales será considerado un contrato accesorio del presente instrumento-, y en el contrato suscrito entre el MTT y el proveedor de Servicios Complementarios de Administración Financiera. La totalidad de los recursos del Sistema será administrada en las cuentas bancarias que el proveedor de servicios complementarios de administración financiera abra en su calidad de administrador de los recursos del Sistema.

**5.2 DE LA REMUNERACIÓN DE METRO Y SUS PAGOS**

A partir de la suscripción del presente contrato y durante toda la vigencia del presente Contrato, METRO tendrá derecho a percibir un pago mensual por los Servicios establecidos en el presente Contrato, cuyo monto corresponderá a una suma que quedará determinada, mes a mes, en función de los costos efectivos en que METRO incurrió el mes anterior, según el detalle que se señala en el Anexo 2A, y que, en todo caso, se basará en las siguientes variables:

- 5.2.1. Los Costos de la Operación de los Puntos de Carga en Superficie que se describen en el Anexo 2ª, debidamente acreditados por Metro y aprobados por el MTT.



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

- 5.2.2 Un margen fijo **de 5,2% (cinco coma dos por ciento)** aplicado sobre los costos determinados de conformidad con el numeral anterior.
- 5.2.3 Sobre los montos determinados de conformidad con lo que se señala en los dos numerales anteriores, se aplicarán los eventuales descuentos por niveles de servicio contemplados en el Anexo 2.
- 5.2.4 Adicionalmente, Metro tendrá derecho a percibir una remuneración mensual por los otros servicios descritos en la cláusula 4.2.3, por el tiempo que sean requeridos:
- Servicio de plataforma Switch**, provisto por el Proveedor de Servicios Tecnológicos - Sonda S.A. - para permitir la migración de los Puntos de Venta en la Red de Superficie. El pago mensual asciende a 1.785 UF IVA incluido (Mil setecientos ochenta y cinco Unidades de Fomento). Dicho servicio se pagará hasta el completo reemplazo de las Antenas Seguras en la Red de Carga de Superficie. Dichas condiciones se mantendrán en tanto se encuentre vigente la relación contractual entre el MTT y el Proveedor de Servicios Tecnológicos Sonda, por lo que, de variar, ya sea por modificación de sus condiciones particulares o por cambio de Proveedor Tecnológico que importe, a su vez, una variación del monto, sus condiciones deberán ser revisadas por las partes.
 - Servicio de comunicaciones y plan de datos para los puntos de venta de los Operadores de Superficie** y que utilicen al menos una Antena de Carga, que consiste en permitir el normal funcionamiento, tráfico de datos e intercambio de información entre el POS y sus correspondientes Antenas de Carga y Sistemas Centrales. El pago mensual asciende a 309,4 UF IVA incluido (Trescientas nueve coma cuatro Unidades de Fomento), lo que contempla un máximo de 100 visitas técnicas mensuales, más un monto de 0,595 UF IVA incluido (Cero coma quinientas noventa y cinco Unidades de Fomento) por visita adicional, en caso de exceder las 100 visitas técnicas.
 - De igual forma, las partes dejan constancia que, **las inversiones para prestar los servicios de desarrollo y ajustes por concepto de integración de las nuevas Antenas de Carga por parte de los Operadores de la Red de Superficie**, corresponderá a pagos únicos que, con cargo a recursos del Sistema, se realizarán a Metro. El monto a pagar por el servicio que está pendiente de pago a la fecha de suscripción de este Contrato es el equivalente a USD 149.630 (ciento cuarenta y nueve mil seiscientos treinta dólares). Este valor será pagado una vez realizado el despliegue en terreno de todas las Antenas de Carga. El pago se realizará en Pesos según el valor del Dólar observado reportado por el Banco Central, correspondiente al día del pago respectivo.
 - Otros servicios que el MTT le encargue, deberán ser cotizados por Metro y autorizados por el MTT.

5.3 FECHAS DE PAGO

El pago de los Servicios antes referidos, particularmente bajo las condiciones señaladas en la Cláusula 5.2, prestados entre el día 1º y el último día de cada mes, se realizará el día 10 del siguiente mes o el Día Hábil más próximo si éste recayere en día inhábil, con cargo a los recursos disponibles en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, previa instrucción al AFT que imparta el Ministerio. Las cantidades señaladas en la liquidación de METRO y que no fueren comprendidas dentro de la instrucción de pago que el Ministerio comunique al AFT, se entenderán como montos disputados, los cuales no darán lugar al mecanismo de compensación establecido a continuación. En el evento que el Ministerio no imparta la instrucción mencionada precedentemente, se entenderá que para esa remuneración no existen montos disputados.



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

La falta de pago de la remuneración no disputada que corresponde a METRO de conformidad a lo establecido en la presente cláusula y en el Anexo 2 del Contrato, facultará a METRO, a contar del décimo Día Hábil contado desde el vencimiento de la fecha de pago señalada precedentemente, para compensar el monto de lo no disputado que el Sistema adeudare a METRO por concepto de remuneración de sus Servicios, con la cantidad equivalente a dicho monto que METRO deba depositar en la Cuenta Bancaria 0 del Sistema, en virtud de los Servicios que presta de conformidad a este Contrato como recaudador de los recursos pagados por los Usuarios para acceder a los servicios de transporte del Sistema. Si las sumas a depositar no alcanzaran a cubrir el monto de lo adeudado a dicha fecha por concepto de remuneración, METRO procederá en igual forma con las sumas a depositarse en los días siguientes en las Cuentas Bancarias del Sistema hasta haber cubierto por completo lo adeudado por concepto de su remuneración. En el evento que tenga lugar la compensación señalada, METRO deberá informar a AFT y al Ministerio de los montos compensados, y acompañará los respectivos respaldos de transferencia.

METRO deberá remitir al AFT la factura correspondiente por los montos pagados como remuneración a sus Servicios. Este documento deberá emitirse a nombre del Administrador Financiero de Transantiago S.A. -o a quien le suceda legalmente-, exclusivamente en razón de su calidad de administrador del patrimonio obligado a efectuar dicho pago, conformado por los Recursos del Sistema.

5.4 DEL CÁLCULO DEL PAGO

El monto definitivo del pago mensual a Metro se determinará conforme al grado de cumplimiento alcanzado de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 y a los valores de los costos contemplados en dicho Anexo para cada servicio y de las modificaciones que correspondan a dicho Anexo.

Para los efectos de su pago, se deja constancia que METRO deberá preparar y remitir al Administrador de Contrato una propuesta de liquidación de pago, junto con los informes contemplados en el Anexo 2, relativos al nivel de cumplimiento funcional y operacional de cada rubro de Servicio evaluado. Dichos antecedentes deberán ser entregados con una periodicidad mensual y a más tardar el 10º día de cada mes o el Día Hábil más próximo si este recayere en día inhábil. Si METRO no remite oportunamente la propuesta de liquidación de pago, el pago correspondiente se acumulará para el mes siguiente o para el mes que corresponda a la fecha de entrega efectiva de dicha información por parte de METRO.

El Ministerio podrá hacer observaciones al monto del pago informado por METRO o a los informes de Niveles de Servicio presentados por éste, conforme al procedimiento establecido en el Anexo 2. El Ministerio a través del Administrador de Contrato podrá requerir a METRO la información que fuere necesaria para los efectos de aclarar o complementar los pagos informados o lo expresado en los informes de Niveles de Servicio, si así corresponde, dentro de los plazos que defina el Ministerio.

Los eventuales ajustes y/o descuentos que fueren procedentes de conformidad a lo señalado en el Anexo 2, se efectuarán en la liquidación siguiente. La última liquidación de pago se realizará el día 25 del mes siguiente al último mes de Servicio. En dicha liquidación se ejecutarán la totalidad de los descuentos que corresponda realizar, y las eventuales bonificaciones a que METRO tenga derecho.

Sin perjuicio de lo mencionado en los párrafos anteriores, con la finalidad de no retrasar los pagos a la espera de la obtención de los antecedentes que den cuenta de los costos efectivos, la liquidación de pago propuesta por Metro podrá utilizar los valores referenciales que se indican en el Anexo 2A, siempre que las inversiones o servicios hayan sido efectivamente realizadas o prestados. Los valores definitivos serán revisados semestralmente, contrastando con los antecedentes que den cuenta de los costos efectivos, en las fechas que acuerden las partes, para determinar si se debe realizar ajustes a los montos pagados a Metro.

5.5 DE LA IMPUGNACIÓN





TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

En caso de producirse diferencias entre METRO y el Ministerio sobre el grado de cumplimiento de los Niveles de Servicio o sobre el monto del pago correspondiente a METRO, ellas serán resueltas conforme al procedimiento previsto en el Anexo 2 del Contrato, conforme lo requiera cualquiera de las Partes. Asimismo, el Ministerio, de oficio o a petición de METRO, podrá, a partir de la actualización de la información disponible y en caso de producirse un error de cálculo, instruir ajustes en los pagos realizados a METRO. Dichos ajustes se harán efectivos en la liquidación siguiente a la fecha en que se generó el cálculo o se tuvo conocimiento del error. Toda impugnación, por parte del Ministerio, deberá indicar qué parte del pago mensual informado por METRO le presenta reparo y cuál no, de forma tal que la parte no observada o impugnada sea pagada en la forma regular contemplada en el presente Contrato. En evento que la impugnación no especifique la parte impugnada, se entenderá que no existe observación o impugnación alguna.

5.6 OTROS INGRESOS DE METRO Y SUS PAGOS AL SISTEMA

Por cada tarjeta bip! regular (al portador) que METRO emita y comercialice, deberá pagar al Sistema un royalty de \$320 (trescientos veinte pesos). El pago que realice mensualmente METRO, deberá sujetarse a la cantidad de tarjetas emitidas y comercializadas en la red de Superficie, registradas en el Informe de Ventas Mensual sección Tarjetas bip!.

El valor del royalty se mantendrá fijo durante la vigencia del Contrato. El Ministerio solo podrá modificarlo fundadamente, por cambio en la tecnología o características técnicas, por ejemplo, debiendo para ello acordar con METRO nuevas condiciones sobre Emisión y Comercialización.

Adicionalmente al pago de royalty por parte de METRO, éste deberá pagar al Sistema el 20% (veinte por ciento) de la Utilidad de otros negocios, distintos a la comercialización del medio de acceso, que METRO genere producto de su facultad de Emitir tarjetas bip! regulares, como por ejemplo, la inclusión de publicidad pagada en la tarjeta bip!. El Ministerio tendrá la facultad de solicitar a METRO cualquier información de respaldo razonable asociada al porcentaje que debe ser pagado, con el objeto de velar por el correcto cálculo de los ingresos correspondientes.

CLÁUSULA 6.

DE LAS RELACIONES ENTRE EL OPERADOR Y EL MINISTERIO

6.1 DE LAS COMUNICACIONES DE METRO AL MINISTERIO

Toda notificación, solicitud, requerimiento o cualquier otra comunicación que METRO envíe al Ministerio en virtud del contrato deberá dirigirse al Administrador de Contrato, y constar por escrito.

Dicha notificación, solicitud, requerimiento o comunicación podrá ser entregada personalmente o enviada por correo electrónico o correo postal a la dirección o correo electrónico que el Ministerio informe para estos efectos, y se entenderá efectuada desde su recepción.

Las comunicaciones y documentación que deban ser entregadas al Ministerio, sea o no que lleven aparejado un plazo de vencimiento, se deberán entregar en día hábil y dentro del horario de funcionamiento del Ministerio. Si la comunicación se efectuara en día u horario inhábil, esta se entenderá realizada el día hábil siguiente.

6.2 DE LAS COMUNICACIONES DEL MINISTERIO A METRO

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

Toda notificación, solicitud, requerimiento o cualquier otra comunicación que el Ministerio dirija a METRO en virtud del contrato, será emitida por el Administrador de Contrato, y constará por escrito.

Dicha notificación, solicitud, requerimiento o comunicación podrá ser entregada personalmente o por carta certificada al domicilio o correo electrónico o casilla que METRO haya informado para estos efectos. La notificación vía correo electrónico se entenderá efectuada desde su recepción.

CLÁUSULA 7. SUPERVISIÓN Y CONTROL

El Ministerio, directamente o a través del Administrador de Contrato o del Director de Transporte Público Metropolitano, podrá supervisar, verificar y/o fiscalizar las actividades de METRO relacionadas con la ejecución del Contrato, a través de cualquiera de los mecanismos descritos a continuación.

- (i) Auditores. El Ministerio, mediante auditores designados de su personal o terceros contratados al efecto, podrá, en el marco de la supervisión de los servicios, efectuar auditorías comerciales, financieras, contables y operativas, y supervisar las distintas obligaciones y Niveles de Servicio cuyo cumplimiento corresponde a METRO en el marco del presente Contrato. Dichas auditorías y supervisiones se deberán llevar a cabo en horario de oficinas y en coordinación con METRO de manera que se efectúen en términos compatibles con la normal operación comercial de METRO.*
- (ii) Informes. METRO deberá emitir y remitir los informes de gestión contemplados en la Cláusula 3.4, que permitan evaluar el desarrollo de los Servicios y su evolución en el tiempo.*
- (iii) Remisión de Información. En forma complementaria a los informes especificados en la Cláusula 3.4, METRO deberá remitir todo antecedente, y/o documentación de respaldo sobre sus operaciones relacionadas con la ejecución de los Servicios objeto del presente Contrato, que el Ministerio le solicite con la debida anticipación.*

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

CLÁUSULA 8. DEL TÉRMINO DEL CONTRATO**8.1 TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO**

Este Contrato terminará de manera ordinaria por el vencimiento del plazo señalado en la cláusula 1.8, y de manera anticipada podrá terminar o terminará, según corresponda, por cualquiera de las siguientes causales:

- (i) *Por mutuo acuerdo. En caso de término del Contrato de común acuerdo, siempre que no exista una causal de caducidad, Metro estará obligado a mantener la prestación del servicio por un periodo no inferior a seis (6) meses desde la fecha en que la resolución que le pone término esté totalmente tramitada, o por el lapso menor que determine el Ministerio, en caso de tener asegurada la continuidad de los Servicios.*
- (ii) *Por caducidad determinada por el Ministerio de conformidad con lo dispuesto en el Apartado D del Anexo 4 del Contrato.*
- (iii) *Por reiterado incumplimiento grave de las normas laborales y de seguridad social con sus trabajadores. Para estos efectos se entenderán como vulneraciones de este tipo, las siguientes:*
 - a. *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.*
 - b. *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.*
 - c. *La existencia de cinco (5) o más sentencias judiciales condenatorias ejecutoriadas en cada una de las siguientes materias, esto es:*
 - 1. *Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a los derechos fundamentales del trabajador.*
 - 2. *Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a las normas sobre jornada de trabajo, remuneraciones, cotizaciones y feriados.*
 - 3. *Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por vulneraciones a las normas sobre protección a la maternidad.*
 - 4. *Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario 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 vigencia de este contrato.

- (iv) *Por Decreto Supremo fundado en el interés público, expedido a través del Ministerio en los términos previstos en el artículo 3° septies de la ley N°18.696. La indemnización respectiva se determinará conforme al procedimiento establecido en el artículo primero transitorio de la ley N°20.504.*



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

- (v) *Por haber sido condenado a alguna de las penas establecidas en el artículo 8° de la Ley N°20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho.*
- (vi) *Por disolución, término de giro o liquidación de Metro.*

Para los efectos de esta cláusula, el Ministerio podrá considerar el interés público comprometido, la continuidad de los servicios, la idoneidad y necesidad de la medida, la conducta de Metro, la envergadura de la compañía y el número de trabajadores, entre otros aspectos.

**8.2 CONTINUIDAD DEL SERVICIO EN CASO DE TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO**

En caso de verificarse el término anticipado del Contrato conforme a lo previsto en el numeral anterior, METRO estará obligado a continuar prestando sus Servicios en los términos y condiciones previstas en el presente Contrato y durante el lapso prudencial que señale el Ministerio, contados desde la fecha en que queda firme el acto administrativo que dispone el término anticipado. Se requerirá la aceptación de METRO si este plazo excediere los 24 meses. En todo caso, en virtud de un término anticipado o de caducidad del Contrato, la obligación de METRO de prestar los Servicios no podrá extenderse más allá de lo que hubiere correspondido por el término del plazo original del Contrato.

Durante este período METRO deberá garantizar la ejecución de los Servicios mediante la entrega o renovación de las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato y Garantías de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud, en la forma establecida en la Cláusula 9. METRO tendrá derecho, durante este período, a percibir las remuneraciones que correspondan por la prestación de sus Servicios, en los términos y condiciones establecidos en la Cláusula 5.2 del Contrato, descontados los montos que correspondan por concepto de descuentos y aplicación de multas, si las hubiere.

8.3 CONDICIONES AL TÉRMINO DEL CONTRATO

En caso de término del presente Contrato, por cualquier causa que ello ocurra, incluyendo el término del plazo de su vigencia, con el objeto de asegurar la continuidad de los Servicios y el correcto funcionamiento del Sistema, METRO deberá acreditar al Ministerio, dentro de un plazo máximo de 45 Días, en lo que fuere procedente, a contar de la fecha en que quede ejecutoriada la resolución que pone término al Contrato o del vencimiento del plazo de vigencia del Contrato, el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- i. Entregar sin costo, al Ministerio o a la persona que éste designe, un catastro completo con toda la información del Sistema que se encuentre en su poder, incluyendo los saldos, movimientos y conciliaciones contables y financieras de los fondos recaudados, stock de Medios de Acceso disponibles, la marca comercial bip! y cualquier otra información que se hubiere desarrollado durante la ejecución del Contrato.*
- ii. Entregar sin costo, al Ministerio o a la persona que éste designe, copia de todos los contratos celebrados entre METRO y terceros durante la vigencia del presente Contrato;*
- iii. Transferir sin costo, al Ministerio o a la persona que éste designe, los recursos que METRO, en ejercicio de sus labores de recaudador, adeudare al Sistema, de conformidad a lo que se establezca en las auditorías respectivas;*
- iv. Transferir sin costo, al Ministerio o a la persona que éste designe, todos los recursos provenientes de la recaudación a esa fecha y documentación de respaldo;*

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

v. Ceder a la persona que designe el Ministerio los contratos celebrados con los Proveedores de Servicios Complementarios; de Provisión de Servicios Tecnológicos y de Administración Financiera, si existieren, y cualquier otro contrato que determine el Ministerio que fuere necesario para asegurar la continuidad de la prestación de los Servicios, a menos que el Proveedor de METRO unilateralmente lo rechace. Para estos efectos METRO deberá solicitar a sus proveedores, y en la medida que éstos acceden, incluir en las subcontrataciones cláusulas que permitan ceder dichos contratos a la persona que designe el Ministerio;

vi. Cumplir las obligaciones establecidas en la Cláusula 8.5, respecto de la transición de los servicios.

Las transferencias que se efectúen en cumplimiento de lo indicado en la presente cláusula no involucrarán un pago a favor de METRO, toda vez que la contraprestación de METRO está constituida por su derecho a prestar los Servicios materia de este Contrato y percibir los pagos señalados en el mismo. Lo expresado en esta cláusula tendrá lugar cualquiera sea la época en que se verifique la terminación de los Servicios.

Toda la documentación necesaria para llevar a efecto las transferencias y la entrega de documentación e información será elaborada por METRO y entregada al Ministerio a más tardar dentro de los 45 Días siguientes a la fecha en que se notifique a METRO la resolución que pone término al Contrato o del vencimiento del plazo de vigencia del contrato, según corresponda. El Ministerio deberá aprobar dichos documentos o formular observaciones dentro de los 20 Días siguientes a su recepción. En caso que el Ministerio no aprobare los documentos fundamentado o que METRO no subsanare sin causa que lo justifique las observaciones planteadas por el Ministerio, se entenderá que METRO no ha dado cumplimiento a la obligación establecida en la presente cláusula. Los gastos derivados de dichas operaciones serán de cargo de METRO.

En caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula, el Ministerio podrá ejecutar el cobro de las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato.

8.4 OBLIGACIONES DE METRO AL TÉRMINO DEL CONTRATO

Durante los últimos 6 meses de vigencia de este contrato o a partir de la fecha de notificación de la resolución que da inicio al procedimiento de su término anticipado, y sin perjuicio de los demás derechos conferidos al Ministerio y las obligaciones impuestas al Metro, éste se obliga a lo siguiente:

- (i) No aprobar o adoptar cualquier decisión que razonablemente pudiere afectar, en cualquier aspecto importante, los niveles de servicio definidos en el presente contrato ni su continuidad, salvo que cuente con la autorización del Ministerio.
- (ii) No modificar ni poner término a los contratos suscritos con terceros para la provisión de la red de comercialización y carga de superficie, sin autorización previa por parte del Ministerio.
- (iii) Dar acceso al Ministerio a toda información que disponga el Operador relativa a equipos, sistema de contabilidad, contratos y administración general del Operador, y entregar dicha información y sus respaldos en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días contados desde la respectiva solicitud del Ministerio.
- (iv) Contratar, a costo del Sistema, y de acuerdo con las materias establecidas por el Ministerio, auditorías a las cuentas contables y bancarias bajo la administración del Operador.

Durante este período Metro seguirá recibiendo su remuneración, de conformidad a lo estipulado en el presente contrato.



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

8.5 PERIODO DE TRANSICIÓN DEL SERVICIO ANTE TÉRMINO DEL CONTRATO

En el evento que hubiere lugar a la terminación del Contrato, por cualquier causa que suceda, incluyendo el vencimiento del plazo de su vigencia, y dada la necesidad de garantizar la continuidad en la prestación de los Servicios, METRO deberá cumplir con las obligaciones que se establecen en los numerales siguientes, con el objeto que la transición hacia el nuevo Proveedor de Servicios de Emisión, Comercialización y Red de Carga, en Superficie, o de alguno de ellos, sea gradual y controlada y, en consecuencia, puedan ser asumidos, los servicios, integralmente por el Nuevo Proveedor.

Para lograr lo anterior, el Ministerio ha definido un periodo de transición de los Servicios. Este periodo se desarrollará durante los 6 meses anteriores al vencimiento del plazo de vigencia del Contrato o al término del periodo de continuidad de Servicios señalado en el numeral 8 del presente Contrato, según corresponda. La fecha de inicio de este periodo será oportunamente informada por el Ministerio a METRO.

La duración del periodo de transición que se regula a continuación, no excederá de la fecha de término de vigencia del Contrato o de término del periodo de continuidad de servicios, según corresponda. Dicho periodo conlleva, en principio, la realización, ejecución y /o cumplimiento de tres grupos de acciones que se indican a continuación, que podrán ser ajustados de común acuerdo por las partes, procurando siempre respetar los principios que inspiran al presente instrumento.

8.5.1 Información

Durante este período el Metro deberá comenzar el proceso de traspaso de información que permita al Nuevo Operador garantizar la continuidad del servicio.

Adicionalmente, Metro deberá entregar al Ministerio a través del Administrador de Contrato:

- (i) La información que utiliza para administrar los Servicios objeto del Contrato.*
- (ii) Todos los proyectos e iniciativas en desarrollo por parte de Metro relativos al Servicio del presente contrato, su estado, y plazos involucrados.*
- (iii) Una descripción global de los procedimientos de explotación utilizados por Metro para la prestación del Servicio contratado.*
- (iv) Los Manuales de Operación y Mantenimiento que posea para la prestación del Servicio.*
- (v) Toda otra documentación que Metro o el Ministerio estime necesaria para llevar a efecto el traspaso de Servicio.*

8.5.2 Conocimiento

Metro deberá nombrar un Encargado de Transición e informar el nombramiento al Administrador de Contrato, previo al inicio del periodo de transición. Dicho Encargado de Transición tendrá las facultades necesarias para actuar en este proceso de transición, siendo sus decisiones y acciones vinculantes para el Operador, en la medida que se enmarquen en el Servicio objeto del Contrato.

El Encargado de Transición del Nuevo Operador tendrá acceso a la documentación sobre los procesos de negocio utilizados por Metro, sin perjuicio de consultas dirigidas a este último, ya sea por escrito o por otro medio apto para resolver sus inquietudes respecto del Servicio que deberá prestar.

Metro deberá entregar respuesta fundada a todas las consultas realizadas por el Encargado de Transición del Nuevo Operador, respecto de los procesos de negocio, y deberá prestar su colaboración para que éste adquiera el conocimiento de los mismos. En caso de incumplimiento de esta obligación el Ministerio podrá aplicar las sanciones



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

que correspondan.

8.5.3 Planificación

El Nuevo Operador entregará a Metro y al Ministerio un plan de transición que considere, tanto la situación existente al momento del inicio de este periodo como el modelo de servicio complementario de Red de Carga de Superficie del Medio de Acceso que el Ministerio haya definido para entonces.

Este plan deberá ser coordinado con Metro, en términos de plazos y alcance, estando obligado a entregar información, colaborar y apoyar en lo relativo a los procesos de negocios que ejecuta con motivo del presente contrato, de forma de velar por la debida prestación del Servicio. El plan de transición deberá ser aprobado por las Partes. Asimismo, las Partes deberán colaborar y facilitar con todas aquellas acciones relacionadas con la transición del Servicio, dentro de su ámbito de competencia.

8.5.4 Operación paralela del Operador y el Nuevo Operador

Durante los tres (3) meses anteriores al vencimiento del plazo de vigencia del Contrato o al término del periodo de continuidad del Servicio señalado en la cláusula 8.2, según corresponda, el Ministerio podrá disponer que el Nuevo Operador inicie la prestación de su servicio de red de carga en forma paralela al Servicio de Metro.

A partir del término de la transición regulada en esta cláusula, el Nuevo Operador será responsable por la prestación del Servicio Complementario de Red de Carga de Superficie del Medio de Acceso.

CLÁUSULA 9. GARANTÍAS

9.1 GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

9.1.1 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, METRO, previa conformidad del Ministerio, deberá entregar al momento de la suscripción del contrato, diez boletas de garantía bancarias o pólizas de seguro por un monto de UF 1.000 cada una. La glosa de dichas boletas será: "Para garantizar el fiel cumplimiento del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga Superficie del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago". Si las garantías consistieren en boletas bancarias, deberán ser emitidas en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Chile, y emitirse de forma nominativa, no endosable, irrevocables, pagaderas 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. METRO deberá acreditar el pago de la totalidad de la prima correspondiente al periodo 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.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento deberán cubrir todo el periodo de vigencia del Contrato y hasta los 6 meses posteriores a su fecha de término. Sin perjuicio de lo anterior, las Partes convienen en que su vigencia mínima podrá ser de 12 meses a partir del comienzo de la prestación de los servicios objeto del presente Contrato, lo que implicará, necesariamente, la obligación de METRO de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un periodo mínimo de 12 meses.

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

9.1.2 RENOVACIÓN DE LA GARANTÍA**9.1.2.1 Por vencimiento**

La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato deberá ser renovada a lo menos anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 15 Días de anticipación a su vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en la Cláusula 9.1.1.

En caso de no renovación de las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato en la oportunidad que corresponde, el Ministerio podrá cobrar, sin necesidad de declaración judicial alguna, las garantías que obren en su poder.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento para el último año de vigencia del Contrato deberán mantenerse vigente por 18 meses, por lo que podrá tener una vigencia mínima inicial de 12 meses, debiendo por lo tanto renovarse en los términos y en la oportunidad antes descritos por un nuevo periodo de 6 meses, de forma tal que la vigencia de la garantía supere en, al menos, 6 meses la fecha de término del Contrato.

9.1.2.2 Por cobro

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

Entregada al Ministerio las garantías referidas en esta cláusula, éste instruirá al banco emisor de la misma para que, en caso de su cobro y ejecución y previa comunicación del Ministerio, mantenga y custodie los respectivos fondos hasta que el Ministerio ordene su transferencia.

9.1.3 EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA

Todo incumplimiento grave del presente Contrato que no tenga asignado una garantía especial, facultará al Ministerio al cobro inmediato de las garantías que obren en su poder, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en la Cláusula 8.1 y en el Anexo 4 del mismo. El no cumplimiento íntegro 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 garantía especial, permitiéndole al Ministerio dar lugar al cobro inmediato de las garantías que obren en su poder, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, las Garantías de Fiel Cumplimiento podrán hacerse efectivas en caso de que METRO no pague las multas ejecutoriadas de conformidad al Contrato, cuando se hubiere dispuesto la caducidad del Contrato y/o en los demás casos establecidos en el Contrato y sus Anexos.

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 METRO se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

En todo caso, esta garantía constituye la evaluación anticipada de los perjuicios que sufre el Estado como consecuencia del incumplimiento del Contrato por parte de METRO.

9.2 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES, PREVISIONALES Y DE SALUD



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

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 a METRO por aplicación de lo pactado en los respectivos contratos individuales de trabajo celebrados con sus trabajadores para el cumplimiento del presente Contrato, el Ministerio podrá ejecutar la garantía regulada a continuación.

9.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA GARANTÍA

Con el objeto de caucionar el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud que corresponden al METRO respecto de sus trabajadores para el cumplimiento del presente Contrato, y previa conformidad del Ministerio, éste deberá entregar al momento de la suscripción del Contrato, una boleta de garantía o póliza de seguro por un monto de UF 200. La glosa de cada boleta será: "Para Garantizar el Cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social derivadas del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Superficie del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago." 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. METRO deberá acreditar el pago de 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 deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las Partes convienen en que su vigencia mínima podrá ser de 12 meses, a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación de METRO de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de 12 meses.

9.2.2 RENOVACIÓN DE LA GARANTÍA

9.2.2.1 Por vencimiento:

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud deberá ser renovada anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 30 Días de anticipación a su vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en el punto 9.2.1 de la presente cláusula.

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

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud para el último año de vigencia del Contrato deberá mantenerse vigente por 18 meses, por lo que podrá tener una vigencia mínima inicial de 12 meses, debiendo por lo tanto renovarse en los términos y en la oportunidad antes descritos por un nuevo período de 6 meses, de forma tal que la vigencia de la garantía supere en al menos 6 meses la fecha de término del Contrato.

9.2.2.2 Por cobro

En caso de cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud, METRO deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 Días hábiles siguientes, una nueva boleta o póliza de garantía por el mismo monto y términos que reconstituya la anterior.

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

Entregada al Ministerio la garantía referida en esta cláusula, éste instruirá al banco emisor de la misma para que, en caso de su cobro y ejecución y previa comunicación del Ministerio, mantenga y custodie los respectivos fondos hasta que el Ministerio ordene su transferencia.

9.2.3 EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA

El no cumplimiento íntegro de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud, según corresponda, constituirá un incumplimiento del presente Contrato y, en consecuencia, podrá dar lugar al cobro inmediato de la garantía que obre en poder del Ministerio, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en la Cláusula 8.1 y en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, en caso de verificarse un incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales o de salud que corresponde a METRO para el cumplimiento del presente Contrato, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa ejecutoriada o sentencia judicial ejecutoriada, previo a la ejecución de la garantía, el Ministerio requerirá a METRO el pago de la prestación laboral, previsional o de salud impaga, dentro de los 5 Días Hábiles siguientes a su notificación. Trascurrido dicho plazo sin que METRO 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, Previsionales y de Salud que corresponden a METRO respecto de sus trabajadores contratados para el cumplimiento del presente Contrato, deberá pagarse con el sólo mérito de un certificado que, al efecto, otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que METRO se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

CLÁUSULA 10. DISPOSICIONES VARIAS**10.1 IDIOMA OFICIAL Y PLAZO**

El español será el idioma oficial para todos los efectos de este Contrato.

En el evento que un plazo de Días venciere un día sábado, domingo o feriado, el plazo se entenderá automáticamente prorrogado para el siguiente Día Hábil.

10.2 LEY APLICABLE E INTERPRETACIÓN

El presente Contrato se registrará por las leyes de la República de Chile y sus modificaciones. Por consiguiente, las Partes, en lo que les corresponda, deberán cumplir con toda la normativa legal y reglamentaria chilena, vigente o futura, que se relacione con este Contrato, el que se interpretará de acuerdo con la legislación chilena.

10.3 PRESTADOR INDEPENDIENTE

METRO es un prestador independiente y no se considerará un empleado, agente o representante del Ministerio, de la Subsecretaría de Transportes o del Directorio de Transporte Público Metropolitano. En consecuencia, todo su personal tendrá relación laboral con METRO, sin que por la contratación a que se refiere el presente documento se genere vinculación alguna con el Ministerio, la Subsecretaría o el referido Directorio.

10.4 CONTRATO AD REFERÉNDUM

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

De conformidad a lo dispuesto en la normativa vigente, el presente Contrato es de naturaleza Ad Referéndum, y como tal, su validez se encuentra sujeta 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, sin solución de continuidad, desde el 1 de septiembre de 2024, condicionando la materialización de sus pagos a la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente instrumento

10.5 NULIDAD

Si se determinare por cualquier causa, a través de sentencia firme y ejecutoriada, la nulidad de algunas disposiciones de este Contrato, todas las demás disposiciones del mismo permanecerán en pleno vigor y efecto.

10.6 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Cualquier duda o dificultad, conflicto, disputa o diferencia que surja entre las Partes con motivo del presente Contrato, ya se refiera a su interpretación, cumplimiento, validez, terminación o cualquiera otra causa relacionada con este Contrato, será resuelta de común acuerdo en forma amigable por medio de la negociación directa entre las Partes. Lo anterior es sin perjuicio del derecho de las Partes para someter la controversia a los tribunales ordinarios de justicia, para cuyos efectos las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.

El procedimiento para la constitución de la instancia de negociación directa entre las Partes será el siguiente:

10.6.1- La Parte que desee promover esta instancia, informará por escrito de ello a la otra.

10.6.2- Una vez recibida la comunicación anterior, empezará a correr el plazo de 60 Días para que la mesa de negociación se constituya al efecto, emita un pronunciamiento final en relación al conflicto o diferencia suscitada.

10.6.3- Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la comunicación señalada en la Cláusula 10.6.1 precedente, cada Parte designará e informará a la otra sus representantes en la mesa de negociación que conocerá del conflicto o diferencia en cuestión.

- Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la recepción de la última de las comunicaciones referidas en la Cláusula 10.6.3 anterior, los representantes de cada parte se reunirán en el día y hora que se defina de común acuerdo o en su defecto, en el domicilio registrado de la Parte que hubiere promovido esta instancia de negociación directa, a las 12 horas del tercer día.

- La mesa de negociación sesionará al menos en 3 ocasiones en días distintos, procurando recibir y abordar todas las argumentaciones y antecedentes que cada Parte presente en relación con el conflicto o diferencia en cuestión. De todas las sesiones de la mesa de negociación se levantará un acta escrita de sus deliberaciones y acuerdos.

- La mesa de negociación emitirá dentro del plazo de 60 Días Hábiles antes señalado un pronunciamiento final, en el cual se establecerán los acuerdos alcanzados o los fundamentos de cada Parte que impiden lograr una solución directa

10.7 DOMICILIO Y COMPETENCIA

Las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago, y se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Ordinarios de Santiago, sin perjuicio de los recursos que procedan de acuerdo con el presente Contrato y la normativa aplicable.

10.8 ACEPTACIÓN DE CONTRATO AFT, SONDA E INDRA

METRO declara aceptar las obligaciones que le corresponden en el ámbito de los servicios

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

del presente Contrato, de conformidad con lo previsto en los contratos de servicios complementarios suscritos entre el MTT y el AFT S.A. (o quien le suceda legalmente) y sus Anexos; entre el MTT y SONDA S.A. (o quien le suceda legalmente) y sus Anexos, y entre el MTT e INDRA Sistemas Chile S.A. (o quien le suceda legalmente) y sus Anexos.

10.9 CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

No será considerado como una infracción al presente Contrato el incumplimiento de cualquiera de las Partes causado por motivo de fuerza mayor o caso fortuito, conforme a lo definido en el artículo 45 del Código Civil. La Parte que se vea privada de cumplir con las obligaciones o de ejercer los derechos emanados del presente Contrato por caso fortuito o fuerza mayor, deberá informar por escrito del evento a la otra Parte, en el plazo máximo de 2 Días Hábiles contados desde el día en que ocurrió el evento o debió tomar conocimiento de él, y continuar con la ejecución plena del Contrato tan pronto como cese el impedimento para la prestación de los servicios materia del presente Contrato, así como adoptar todas las medidas para remover o remediar la causa de la interrupción.

10.10 DE LA CESIÓN DEL CONTRATO

METRO podrá ceder el presente Contrato previa autorización expresa y por escrito del Ministerio, salvo que METRO desee ceder el Contrato a una o más de sus sociedades filiales o coligadas, caso en el cual no será necesaria la autorización previa del Ministerio, sin perjuicio de los actos administrativos que deba realizar el Ministerio. La cesión sólo podrá hacerse a una o más personas jurídicas que cumplan las condiciones y requisitos que resulten exigibles a METRO para la prestación de los Servicios, de conformidad a este Contrato.

El procedimiento para la aprobación de la cesión será determinado por el Ministerio mediante el correspondiente acto administrativo, el que considerará los antecedentes que deberán acompañarse, y los plazos para las actuaciones. Con todo, el plazo para determinar la procedencia de la autorización no podrá exceder de 45 Días Hábiles contados desde la presentación de la solicitud. La resolución que la rechaza deberá ser fundada. Una vez verificada la cesión, en los términos previstos en esta cláusula, el Ministerio procederá a devolver las garantías de la sociedad cedente, dentro de los 15 Días Hábiles siguientes y previa entrega de las nuevas garantías que constituya el cesionario.

10.11 NOMBRAMIENTO Y PERSONERÍAS

La personería de don Felipe Bravo Busta para actuar en representación de Metro S.A., consta en escritura pública de 18 de Agosto de 2022 otorgada en 35° Notaría de Santiago y en acuerdo del Directorio de Metro adoptado en la sesión ordinaria de fecha 26 de Agosto de 2024. En tanto que el nombramiento de don Juan Carlos Muñoz Abogabir, consta en el Decreto Supremo N°71, de fecha 11 de marzo de 2022, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública."

Firmado por Felipe Bravo Busta Gerente General Metro S.A. y por Juan Carlos Muñoz Abogabir, Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

ANEXO 1

DE LOS SERVICIOS

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

A. INTRODUCCIÓN

De conformidad al Contrato, METRO se obliga a prestar todos los Servicios establecidos en la cláusula 4.2 de dicho documento, en la forma y oportunidad que se describen a continuación.

B. DEL SERVICIO DE EMISIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL MEDIO DE ACCESO

Durante todo el período de vigencia del Contrato corresponderá a METRO, como ente autorizado sin exclusividad por el Ministerio, la Emisión, Distribución y Administración del Medio de Acceso que permitirá a los Usuarios acceder a los Servicios del Sistema de Transporte Público.

B.1 Emisión del Medio de Acceso

El Medio de Acceso que permitirá a los pasajeros acceder a los servicios de transporte brindados por el Sistema, será un Medio sin Contacto implantado en o adosado a cualquier Soporte. Tanto el Soporte del Medio de Acceso como el fabricante de éste deben ser previamente autorizados por el Ministerio.

El Medio sin Contacto consiste en una aplicación de software implantada en un chip electrónico de lectura sin contacto, que permite guardar y recuperar off-line –es decir, sin necesidad de acceder a una base de datos central– la información del monto, en Cuotas de Transporte, que tiene derecho a utilizar su portador en los Servicios de Transporte del Sistema. Esta modalidad de medios de Acceso se denomina Store Value, esto es, el saldo se encuentra almacenado en el Medio de Acceso y puede ser aumentado (con una Antena de Carga) o disminuido (con un Validador).

Será obligación de METRO proveer y distribuir el Medio de Acceso en el siguiente Formato:

B.1.1 Medio de Acceso Recargable al Portador

Consiste en un Medio sin Contacto implantado en un Soporte, cuya única función será permitir el uso de los Servicios de Transporte del Sistema.

En este Formato, el Medio sin Contacto deberá contener el monto, en Cuotas de Transporte, que su portador tenga derecho a utilizar en los Servicios de Transporte del Sistema. Podrá ser recargado en cualquier lugar habilitado para Carga de acuerdo a lo establecido en el apartado C.1 del presente Anexo, así como a través de los sistemas de Carga Remota aplicables que se establezcan según lo dispuesto por el Ministerio.

B.2 Distribución del Medio de Acceso

METRO deberá disponer de un inventario de Medios de Acceso en todos los puntos donde se comercialicen Medios de Acceso, manejando un control permanente del inventario mínimo que requiera para asegurar el acceso de los Usuarios al Sistema en forma ininterrumpida.

La determinación de las necesidades de inventario o existencias adecuadas de Medios de Acceso será responsabilidad de METRO. La obligación señalada incluirá la responsabilidad de METRO de mantener en inventario una composición de Medios de Acceso que asegure a los Usuarios la posibilidad de adquirir, en cualquier punto donde se comercialicen Medios de Acceso recargables, al portador, durante todo el horario de operación de cada Punto.



C. DEL SERVICIO DE PROVISIÓN Y OPERACIÓN DE LA RED DE COMERCIALIZACIÓN DEL MEDIO DE ACCESO Y CARGA DE CUOTAS DE TRANSPORTE, EN LA RED EN SUPERFICIE.

METRO deberá proporcionar –ya sea directamente o a través de subcontratación– una Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso en Superficie, según las condiciones estipuladas a continuación.

Para efectos de la prestación de este servicio, el MTT faculta a METRO a Emitir y Comercializar, de manera no exclusiva, Cuotas de Transporte, para ser cargadas en el Medio de acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano de Pasajeros.

C.1 Provisión y Operación de la Red de Carga del Medio de Acceso en Superficie.

METRO deberá habilitar redes de atención que permitan a los usuarios la Carga del Medio de Acceso en forma presencial en Superficie de acuerdo a lo establecido a continuación:

Red de Carga de Superficie

METRO deberá poner a disposición, puntos físicos ubicados en superficie, denominados Puntos de Carga de Medio de Acceso (PCMA) y los Puntos de Carga de Medio de Acceso con Servicios Adicionales (PCMAV), en general compuesto por redes de adquirencia de comercios.

C.1.1 Punto de Carga Presencial del Medio de Acceso (PCMA)

Se define como PCMA a aquel individuo comercializador o espacio físico ubicado en un punto o varios puntos geográficos, provistos por METRO o por terceros con quienes METRO establezca una relación contractual para tal efecto, que permita a los Usuarios realizar, a lo menos, una de las siguientes operaciones con pago en efectivo, sin que esto sea considerado una limitación a cualquier otro medio de pago:

- i) La Carga de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso válido para el Sistema; y*
- ii) La adquisición de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso.*

Además, en estos puntos se podrán realizar la Activación de carga remota y Convenio y/o consulta de saldo.

METRO podrá, de manera autónoma, definir la cantidad, horario de atención y ubicación geográfica de estos puntos, siempre considerando las exigencias mínimas establecidas en el Anexo 2 y las restricciones tecnológicas que pudieren existir respecto a la escalabilidad de la solución provista por el Operador Tecnológico.

En caso que METRO suscriba acuerdos comerciales con establecimientos que dispongan de más de un punto de atención en un mismo recinto (como supermercados), cada localización será considerada solamente como un PCMA independientemente de la cantidad de Puntos de Venta que efectivamente contenga.

C.1.2 Puntos de Carga Presencial del Medio de Acceso Válido (PCMAV)

Se definen como PCMAV aquellos PCMA que prestan servicios adicionales a estos últimos y en horarios predefinidos, todo ello de acuerdo a lo estipulado en el Anexo 2 del Contrato.

El conjunto de todos los PCMA y PCMAV ubicados en lugares diferentes a las Estaciones de Metro han sido denominados "Red de Carga de Superficie" o "Red de Superficie".

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

Otras Consideraciones sobre las Redes de Carga**C.1.3 Carga Mínima en PCMA y PCMAV**

Tanto los PCMA como los PCMAV podrán exigir una carga mínima, la cual estará limitada por un valor máximo.

El valor máximo de la carga mínima ("Máxima Carga Mínima") para acceder a los servicios de transporte no podrá ser superior a CLP\$1.000 (mil pesos) para tarifa adulto y CLP\$400 (cuatrocientos pesos) para tarifa con beneficio.

En caso que la tarifa máxima a Usuario para acceder a los Servicios de Transporte superase los CLP\$1.000 (mil pesos), la Máxima Carga Mínima corresponderá al valor de la tarifa a Usuarios que permita realizar un (1) viaje en hora punta, incluyendo METRO, redondeado a la centena mayor. En el caso que la tarifa de estudiante supere los CLP\$400 (cuatrocientos pesos), la Máxima Carga Mínima corresponderá al valor de la tarifa de estudiante que permita realizar dos (2) viajes en hora punta, redondeado a la centena mayor.

Este valor se revisará anualmente. Sin perjuicio de ello, en la ejecución de los Servicios pactados, las Partes de común acuerdo podrán modificar o eliminar la restricción de carga mínima, y/o el cálculo de la Máxima Carga Mínima.

Red de Carga remota

Queda establecido que el Presente contrato no faculta a Metro a realizar Cargas Remotas o Virtuales, exceptuando el actual servicio de carga en Retail en red de Superficie, prestará el servicio de Carga y Activación, independientemente de la tecnología utilizada, pudiendo por tanto usar la carga remota, solo desde este tipo de dispositivos.

Otras estipulaciones**C.1.4 Medios de pago distintos del Efectivo**

METRO podrá habilitar, para cualquier transacción, otros Medios de Pago distintos del efectivo, siempre que éstos cumplan con las condiciones indicadas a continuación:

C.1.4.1 No-repudiación

Cualquier transacción aprobada por el Autorizador de Medios de Pago no podrá ser reversada en ninguna circunstancia. En caso de incumplimiento o error, METRO deberá cubrir la diferencia en los fondos recaudados. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de la responsabilidad que pudiere corresponder a otros Actores del Sistema y del derecho a reembolso que pueda corresponder a METRO.

C.1.4.2 Transferencia de recursos a las Cuentas Bancarias del Sistema

METRO deberá transferir los recursos correspondientes a las transacciones pagadas mediante estos Medios de Pago, de acuerdo a lo dispuesto en el apartado D del presente Anexo.

Con todo, METRO será el único responsable del recaudo derivado de las transacciones materia de este Contrato, según lo descrito en el apartado D del presente Anexo.

C.1.5 Procedimientos de atención

Todo Punto de Carga del Medio de Acceso deberá cumplir con un procedimiento mínimo de atención, en el que se describan las acciones a realizar para cada tipo de requerimiento. Este procedimiento será aquel que corresponda de conformidad a lo establecido por las partes, los cuales serán formalizados dentro de los 30 días

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

posteriores a la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente instrumento.

METRO podrá proponer al Ministerio modificaciones a este procedimiento, para lo cual deberá entregar los antecedentes que permitan asegurar que dichos cambios constituirán un beneficio en la calidad de atención de los Usuarios.

Sin perjuicio de lo anterior, METRO deberá mantener los Puntos de Carga que se encuentren en operaciones al momento de la suscripción del presente Contrato y descritos en las cláusulas precedentes relativo a las Redes de Carga de Superficie. La operación por parte de METRO considerará la condiciones y estándares de calidad imperantes a esta fecha, lo cual se entiende sin perjuicio de aquellas mejoras en los Servicios o Puntos de Carga adicionales que METRO estimare conveniente incorporar en su red y que fueren aprobados por el Ministerio.

C.2 Provisión y Operación de la Red de Comercialización del Medio de Acceso

Se define como Red de Comercialización del Medio de Acceso en Superficie, al conjunto de Puntos de Venta del Medio de Acceso (PCMA y PCMAV). METRO deberá habilitar una Red de Comercialización que permita a los Usuarios la adquisición del Medio de Acceso. Para lo anterior, deberá contar con un protocolo acordado con el Operador Tecnológico, de forma tal de comunicarse apropiadamente con los Sistemas Centrales para habilitar correctamente dichos Medios de Acceso.

METRO deberá comercializar dentro de su Red en Superficie los Medios de Acceso que emita y no estará obligado a hacerlo con aquellos Medios de Acceso que sean emitidos por terceros.

C.2.1 Precio de comercialización del Medio de Acceso Recargable al Portador

METRO, ya sea directamente o a través de los terceros que formen parte de la Red de Comercialización del Medio de Acceso, tendrá derecho a cobrar a los Usuarios por la comercialización del Medio de Acceso recargable al portador descrito en el punto B.1.1. del presente Anexo. Este Medio de Acceso será comercializado, inicialmente, al precio vigente al inicio de la prestación de los Servicios. Esto sin perjuicio de la obligación del Usuario de pagar el equivalente en Cuotas de Transporte cargadas en el Medio sin Contacto.

Este precio se revisará anualmente por el MTT, el 1° de enero de cada año, redondeando a los CLP\$50 (cincuenta pesos) más cercanos hacia arriba en caso que se modifique.

Con todo, el Ministerio podrá también revisar e informar, en forma excepcional, este precio, en caso de que se verifiquen circunstancias específicas de aumentos o reducciones relevantes de costos de producción que METRO deberá informar, u otros elementos que el MTT considere para la determinación del precio.

METRO será siempre y en todo momento responsable que el precio definido para el Medio de Acceso Recargable al Portador sea cobrado en forma consistente a lo largo de toda la Red de Comercialización que esté bajo su administración, con motivo del presente contrato.

C.2.2 Comercialización del Medio de Acceso en PCMA y PCMAV

Todo PCMAV deberá disponer de Medios de Acceso Recargables al Portador para su comercialización a los Usuarios.



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

Adicionalmente, METRO podrá disponer la comercialización del Medio de Acceso en los PCMA que estime conveniente, manteniendo las condiciones comerciales establecidas en este apartado.

D. DE LA RECAUDACIÓN DE LOS RECURSOS Y SU DEPÓSITO EN LAS CUENTAS BANCARIAS DEL SISTEMA**D.1 Recaudación proveniente de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso en Superficie**

METRO actuará como recaudador del Sistema, por sí o a través de subcontratación, constituyéndose en el único responsable de la custodia, seguridad e integridad de los recursos recaudados a través de su Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso en Superficie, y por los restringidos sistemas de Carga Remota del Medio de Acceso autorizados a METRO, hasta su entrega al AFT.

METRO deberá cubrir, con cargo a sus propios recursos, cualquier diferencia entre el total de los recursos recaudados por su Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso en Superficie y los fondos efectivamente depositados por METRO en la Cuenta Bancaria 0 del Sistema. Lo anterior, conforme se establezca en la conciliación contable y financiera que deberá efectuar METRO de acuerdo a la Cláusula 3.4.3 del Contrato, sin perjuicio del derecho que asiste a METRO para recurrir, posteriormente, contra terceros responsables para recuperar las diferencias que METRO deposite en las Cuentas Bancarias del Sistema, en la forma y plazo establecidos en el presente Contrato.

D.2 Ingresos provenientes de la comercialización de los Medios de Acceso de Formato Obligatorio

METRO deberá entregar mensualmente al Ministerio una rendición de ingresos por este concepto y depositar en la Cuenta Bancaria 3 del Sistema, los royalties establecidos en la cláusula 5.6 del presente contrato.

Adicionalmente al pago de royalty por parte de METRO, en los casos que corresponde, según la cláusula 5.6 del Contrato, se deberá pagar un 20% (veinte por ciento) de la Utilidad de otros negocios distintos a la comercialización, que METRO genere producto de su facultad de Emitir Tarjetas bip!.

E. DE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN

Será responsabilidad de METRO que tanto el Ministerio como los Usuarios cuenten con la información apropiada respecto de los servicios prestados por METRO en el marco de este Contrato.

METRO deberá entregar información actualizada y homogénea a través de los distintos medios de información que utilice para la ejecución de sus Servicios.

Durante toda la vigencia del Contrato la entrega de información quedará sujeta a la disponibilidad de los datos por parte de METRO.

E.1 Información de las Redes de Comercialización y Carga

METRO deberá entregar mensualmente al Ministerio una base de datos actualizada que contenga la información que permita determinar la ubicación exacta de cada Punto de Carga en Superficie, incluyendo para cada uno, algunas de sus características comerciales como los horarios de operación y otros aspectos de interés.



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

Junto con lo anterior, METRO deberá informar de todo cambio en la Red de Comercialización y Carga en Superficie que afecte la atención de los Usuarios, en forma previa a su implementación.

Al mismo tiempo, METRO mantendrá actualizado y a disposición del Ministerio un Sistema de Información Geográfica "SIG", que permita determinar la ubicación exacta de cada PCMA y PCMAV y sus características comerciales que determine su área de cobertura. Las características de este Sistema deben ser las que se establezca el Ministerio.

E.2 Autorizadores de Medios de Pago

METRO deberá informar al Ministerio los acuerdos que haya suscrito con Autorizadores o Emisores de Medios de Pago y/o cualquier modificación a los mismos dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes de ocurrida la modificación o acuerdo, cuando dichas modificaciones o acuerdos varíen las condiciones de atención a los Usuarios.





TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

ANEXO 2
ESTÁNDAR DE SERVICIOS Y
OTROS



ANEXO 2 ESTÁNDAR DE SERVICIOS Y OTROS

A. INTRODUCCIÓN

METRO es responsable de la prestación de los Servicios señalados en la Cláusula 4 del Contrato y debe velar, durante todo el período de vigencia del Contrato, porque dichos servicios se presten de acuerdo a los estándares de calidad definidos en el presente Anexo.

En concordancia con lo anterior, las Partes convienen que los estándares de calidad que resulten aplicables a los Servicios prestados por METRO, considerarán como parte de dicha regulación, los contenidos y criterios que se indican en los literales B. al G. siguientes.

B. INCUMPLIMIENTOS DE OTROS PROVEEDORES DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DEL SISTEMA QUE IMPACTAN LOS SERVICIOS DE METRO.

Conforme al modelo de interrelación y operación integrada del Sistema y de sus actores, el cumplimiento de los Niveles de Servicio mínimos establecidos en el Contrato y sus Anexos, requiere el cumplimiento de las obligaciones y servicios de otros prestadores de servicios complementarios relacionados, de cuyos servicios dependa METRO para la prestación de lo pactado en dicho instrumento. De acuerdo a lo antes señalado, si cualquiera de dichos Proveedores de Servicios Complementarios del Sistema impide el cumplimiento de los Niveles de Servicios aplicables, METRO podrá eximirse de la responsabilidad correspondiente a dicho incumplimiento, debiendo acreditar, oportunamente, ante el Ministerio, dentro de 5 Días Hábiles contados desde la ocurrencia del hecho que origina la falla en los servicios o desde que METRO hubiere tomado conocimiento del mismo.

A fin de ponderar la correcta ejecución de los respectivos procedimientos de reporte de fallas, los que tendrán por objeto registrar, gestionar y solucionar dichas contingencias, deben, previamente, haberse definido los aludidos procedimientos, en conjunto por parte de los proveedores relacionados y METRO, para posteriormente ser aprobados por el Ministerio. Ante la inexistencia de procedimiento específico se aplicará el procedimiento de reporte de fallas estándar establecido en este Anexo.

Acreditada esta circunstancia, el incumplimiento constituirá una situación de fuerza mayor por la que METRO no será considerado responsable. 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 de METRO en el incumplimiento de los Servicios pactados, el Ministerio otorgará a éste último un plazo máximo de 10 Días Hábiles para aportar antecedentes con el objeto de resolver, fundadamente, sobre la procedencia del descuento de la remuneración que correspondería a METRO, en el siguiente pago mensual. En el evento que el Ministerio determine que procede el descuento a METRO, el Ministerio quedará facultado para instruir el correspondiente procedimiento sancionatorio previsto en el Anexo 4.

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

C. ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE PROVISIÓN Y OPERACIÓN DE LA RED DE COMERCIALIZACIÓN Y CARGA DEL MEDIO DE ACCESO, EN SUPERFICIE

La Red de Comercialización y Carga en Superficie del Medio de Acceso, deberá cumplir, a lo menos, con estándares de calidad en los siguientes aspectos:

C.1 Cobertura y/o Accesibilidad**C.1.1 Cantidad mínima exigida según tipo de Punto de Comercialización y/o Carga****i. PCMA (Red de Carga de Superficie):**

i.1 Cantidad Mínima de PCMA: METRO deberá disponer permanentemente de un número suficiente de Puntos de Comercialización y Carga que le permitan asegurar la disponibilidad de una cantidad mínima de PCMA en funcionamiento. Asimismo, durante toda la vigencia del Contrato METRO deberá considerar como parte de su Red la existencia de un máximo de 150 puntos de interés social.

La cantidad mínima de PCMA que será exigible a METRO será de 1.104 exceptuando el mes de febrero de cada año, donde se exigirá el 80% de esta cantidad, la cual podrá ser modificada de común acuerdo por las Partes.

Para determinar el cumplimiento de este Nivel de Servicio, se considerarán: 1) todos los PCMA que cuenten con un acuerdo comercial vigente para la prestación de este Servicio y, 2) los PCMA que hayan tenido transacciones de carga durante todo el mes, excluyendo domingos y festivos. En este último caso no serán considerados aquellos PCMA que injustificadamente registren ausencia de transacciones de carga durante a lo menos 5 Días. Dicha justificación será calificada por el Ministerio y podrá fundarse, además de lo señalado en la cláusula 10.9 del presente Contrato, en vacaciones, duelos, problemas del Operador Tecnológico, retenciones de saldos, actos delictuales y problemas de comunicaciones telefónicas/datos u otros, siempre que estas últimas circunstancias fueren comunicadas al Ministerio antes del quinto día contado desde la fecha en que se registre la ausencia de transacciones.

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los estándares de cantidad mínima de PCMA: En el evento que METRO incumpla el estándar relativo a la cantidad mínima de PCMA en funcionamiento, los descuentos que correspondan estarán determinados en función del nivel de cumplimiento del indicador, señalado en el punto i.1 anterior (párrafos primero, segundo y tercero), según se detalla a continuación:

- **Incumplimiento Leve:** Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 99% y mayor o igual que 96%, se considerará como un incumplimiento leve, lo que dará lugar a un descuento mensual calculado linealmente de 1 de 200 UF.
- **Incumplimiento Medio:** Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 96% y mayor o igual que 93%, se considerará como un incumplimiento medio, lo que dará lugar a un descuento mensual calculado linealmente entre 201 y 1.000 UF.
- **Incumplimiento Grave:** Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 93%, se considerará como un incumplimiento grave, lo que podrá dar lugar a la siguiente estructura de descuentos:

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

- Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 93% y mayor o igual que 87%, dará lugar a un descuento calculado linealmente entre 1.001 y 2.000 UF.
- Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 87% y mayor o igual que 80%, dará lugar a un descuento calculado linealmente entre 2.001 y 3.000 UF.
- Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 80% y mayor o igual que 70%, dará lugar a un descuento calculado linealmente entre 3.001 y 4.500 UF.
- Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 70% y mayor o igual que 60%, dará lugar a un descuento calculado linealmente entre 4.501 y 6.000 UF.
- Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 60%, dará lugar a un descuento de 7.500 UF.

ii. PCMAV (Red de Carga de Superficie):

ii.1 Cantidad de PCMAV: METRO deberá asegurar la disponibilidad permanentemente de una cantidad mínima de PCMAV en funcionamiento. La cantidad mínima de PCMAV que será exigible a METRO será de 22; de los cuales, 19 corresponden a PCMAV estándar normal (SN) y 3 a PCMAV de alto estándar (AS), conforme a las especificaciones descritas en el punto C.3 y C.5 del presente Anexo. Las cantidades mínimas y su nivel de standard anteriormente indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes.

Sin perjuicio de lo anterior, adicionalmente y hasta el 31 de diciembre de 2024, operarán los siguiente 14 PCMAV: PCMAV95, PCMAV52, PCMAV114, PCMAV66, PCMAV55, PCMAV81, PCMAV57, PCMAV59, PCMAV99, PCMAV113, PCMAV80, PCMAV84, PCMAV86, PCMAV100.

Para determinar el cumplimiento de este Nivel de Servicio, se considerarán: 1) todos los PCMAV que cuenten con un acuerdo comercial vigente para la prestación de este servicio y, 2) que hayan tenido transacciones de carga durante todos los días del mes en que corresponda su operación. Con todo, METRO podrá justificar la ausencia de transacciones en base a lo señalado en la cláusula 10.9 del presente Contrato, así como fundado en actos delictuales, desórdenes públicos y problemas del Operador Tecnológico u otros, lo cual será calificado por el Ministerio, siempre que estas últimas circunstancias fueren comunicadas al Ministerio a más tardar el Día Hábil siguiente a la ocurrencia del hecho en que se funda.

ii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los estándares y cantidad mínima de PCMAV:

El incumplimiento de estas condiciones (cantidad y estándar), señaladas en el punto ii.1 anterior (primer párrafo), darán lugar a un descuento mensual de 20 UF por cada PCMAV y por cada día que se verifique el incumplimiento.

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

C.1.2 Cobertura Geográfica según tipo de Punto:

Las Partes reconocen que la ubicación geográfica de la Red de Comercialización y Carga en Superficie debe orientarse a alcanzar la accesibilidad de los Usuarios a los Servicios complementarios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso. En mérito de lo anterior, METRO deberá cumplir con los siguientes estándares mínimos de cobertura:

i. PCMA**i.1 Cobertura de PCMA:**

METRO deberá mantener la ubicación de 1.104 PCMA de cobertura a la suscripción del Contrato. En el evento que fuere procedente la reubicación de los PCMA exigidos, se podrá reubicar a una distancia máxima de 500 metros de la ubicación inicial correspondiente a cada PCMA. Con dicho fin, METRO deberá remitir al Ministerio un listado inicial que detalle la ubicación de todos los PCMA exigibles, como cobertura. Asimismo, METRO deberá remitir mensualmente al Ministerio un reporte del total de PCMA exigibles como cobertura, destacando para aquellos cuya localización hubiere sido modificada la ubicación original; la nueva localización y la distancia en metros entre ambos PCMA. Lo anterior no será aplicable respecto de aquellos puntos de interés social a que se refiere el apartado C.1.1 del presente Anexo.

El Ministerio podrá aprobar cambios en la ubicación de PCMA y puntos de interés social que no cumplan con las exigencias anteriores, cuando determine que los antecedentes aportados por METRO fundamentan dicha aprobación.

Con todo, la cobertura de PCMA exigible a METRO de acuerdo a lo establecido en esta cláusula podrá ser modificada de común acuerdo por las Partes.

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los estándares de cobertura de PCMA:

a) Conforme a lo señalado en punto i.1):

Si la cantidad de PCMA que no cumplen con las exigencias establecidas en la cláusula C.1.2., literal i.1, excede de un 1% del total de PCMA exigibles a METRO, ello dará lugar a un descuento mensual de 10 UF por cada PCMA.

ii. PCMAV**ii.1 Cobertura de PCMAV**

METRO deberá respetar la ubicación inicial de cada PCMAV, pudiendo efectuar cambios, previa aprobación del Ministerio, siempre y cuando: a) la nueva ubicación se encuentre a una distancia máxima de 150 metros de la localización inicial, y b) que la nueva ubicación cumpla a lo menos con condiciones equivalentes de infraestructura y accesibilidad respecto del anterior PCMAV. Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio podrá aprobar cambios en la ubicación de PCMAV que no cumplan con las exigencias anteriores, cuando a su juicio los antecedentes aportados por METRO fundamentan dicha aprobación.

La cobertura de PCMAV exigible a METRO de acuerdo a lo establecido en esta cláusula podrá ser modificada por mutuo acuerdo de las Partes.

ii.2 Descuentos asociados a Cobertura de PCMAV

En el evento que METRO modifique la ubicación de un PCMAV sin cumplir con las exigencias de la letra a) del punto anterior, dicho incumplimiento dará lugar a un descuento de hasta 500 UF.



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

C.2 Disponibilidad del Medio de Acceso**C.2.1 Disponibilidad del Medio de Acceso por Punto de Comercialización**

METRO deberá comercializar el Medio de Acceso en todos los PCMAV. Adicionalmente cada PCMAV deberá contar con un stock de Medios de Acceso de bip! portador que aseguren su disponibilidad para su adquisición por parte de los Usuarios.

C.2.2 Descuentos asociados al incumplimiento del estándar de disponibilidad del Medio de Acceso

En el evento que METRO incumpla el estándar relativo a la disponibilidad permanente de Medios de Acceso en los PCMAV, se aplicará un descuento de 200 UF por cada día y Punto de Comercialización en que se verifique el incumplimiento.

Con todo, METRO podrá justificar el incumplimiento, si en el día en que éste se verificó, la venta de Medios de Acceso en el PCMAV en cuestión fue mayor o igual al promedio de ventas de ese Punto, considerando para un Día Hábil, el promedio de los últimos siete Días Hábiles anteriores a esa fecha, y para un día inhábil, el promedio de los últimos 4 días inhábiles anteriores a esa fecha.

C.3 Horarios de atención**C.3.1 Puntos de Carga y/o Puntos de Comercialización de superficie****i. PCMA****i.1 Horario de Atención de PCMA**

Los PCMA deberán prestar servicios en los horarios referenciales que METRO de manera autónoma determine.

ii. PCMAV**ii.1 Horario de Atención de PCMAV**

Los PCMAV deberán cumplir como mínimo el siguiente horario de operación (Horario Exigido):

- **PCMAV ALTO ESTÁNDAR (AS)**
Lunes a viernes de 7:00 a 22:00 hrs.
Sábados de 8:00 a 22:00 hrs.
Domingos y festivos de 9:00 a 22:00 hrs.
- **PCMAV ESTÁNDAR NORMAL (SN)**
Los PCMAV (SN) cumplirán el siguiente horario mínimo:
Lunes a sábado de 8:00 a 21:00 hrs.
Domingos y festivos de 9:00 a 14:00 hrs.

En caso de incumplimiento de las exigencias horarias de funcionamiento señaladas en esta cláusula, METRO deberá poner en marcha un plan de mitigación que, a lo menos, permita a los Usuarios realizar cargas del Medio de Acceso en el respectivo PCMAV o en sus accesos o entregar a los Usuarios la información que les permita acceder a estos servicios en el punto operativo más cercano.

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

ii.2 Descuentos asociados a Horario de Atención de PCMAV

En el evento que METRO incumpla el estándar relativo al horario de funcionamiento de Puntos de Comercialización, podrán aplicarse los siguientes descuentos:

El Ministerio aplicará un descuento de 10 UF por cada hora y cada PCMAV que no se encuentre en funcionamiento dentro de los horarios mínimos exigidos. Para estos efectos se entenderá que existe un incumplimiento a los niveles de servicio cuando:

- (i) el horario predefinido por METRO para la atención de un PCMAV, no cumple con el horario exigido, establecido en el punto ii.1 anterior, para PCMAV (AS) y PCMAV (SN), en cuyo caso el descuento considerará la suma del tiempo no cubierto de atención;
- (ii) el retraso en la entrada en operación o la anticipación en el cierre de un PCMAV de acuerdo a lo establecido en el literal C.3.1 de este Anexo, en cuyo caso el descuento considerará el tiempo no cubierto de atención. Para estos efectos, corresponderá la aplicación de un descuento equivalente a una (1) hora de incumplimiento a partir de la media hora (30 minutos) de incumplimiento. Igual descuento se aplicará en el evento que se produzcan 3 incumplimientos que se extiendan por más de 15 minutos en cada ocasión en un mes respecto de un mismo PCMAV;
- (iii) se verificare que un PCMAV no se encuentra en funcionamiento dentro del horario exigido, exceptuando las situaciones mencionadas en el literal (ii) precedente (atraso en la operación y/o anticipación de cierre)¹, en cuyo caso corresponderá la aplicación de un descuento equivalente a una 1 hora de incumplimiento desde que se produce o hubiere tomado conocimiento de la indisponibilidad, el cual será incrementado en función del tiempo en que se mantenga el incumplimiento.

Los descuentos que correspondan a METRO por aplicación de lo establecido en este literal no excederán del equivalente a 5 horas, por cada día y por cada PCMAV. Con todo, en las hipótesis anteriores cuando METRO haya adoptado las medidas de mitigación señaladas en el punto C.3.1. numeral ii.1, el descuento que fuere procedente de conformidad a los literales (i), (ii) o (iii) anteriores se reducirá en un 50 % de su monto.

C.4 Señalización e información

Todo PCMA y PCMAV deberá considerar el cumplimiento de un estándar mínimo de señalización e información gráfica, detallado a continuación:

C.4.1 Kit Básico de señalización de Puntos de Carga**i. PCMA****i.1 Señalización en PCMA**

Todo PCMA deberá considerar como estándar mínimo de señalización e información gráfica al menos un Sticker con la información de carga en el interior del lugar y en su exterior disponga al menos uno de los siguientes medios de información:

- Pendón
- Letrero Colgante

¹ Puede corresponder, a modo ejemplar, al cierre, sin justificación e imputable a METRO, dentro del horario exigido y, que no corresponda al atraso en la operación y/o anticipación de cierre.



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

- Sello Fachada
- Letrero Bandera

Lo anterior, respetando las políticas de diseño de los espacios donde se encuentren ubicados estos puntos.

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes.

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de las exigencias de señalización en PCMA

Cada vez que se verifique un incumplimiento de las exigencias de señalización respecto de un punto específico, METRO dispondrá un plazo de 5 Días Hábiles, a contar de la fecha en que hubiere tomado conocimiento de la infracción, para corregir dicho incumplimiento, debiendo, al efecto, utilizar al menos señalética provisoria. La solución definitiva deberá ser implementada por METRO en un plazo máximo de 20 Días Hábiles. En caso que el Ministerio hubiere comunicado dicho incumplimiento a METRO, este dispondrá de igual plazo para corregir el incumplimiento, debiendo informar al Ministerio sobre las medidas adoptadas, y acompañando un registro visual que respalde la ejecución de las medidas. Si al término de cualquiera de dichos plazos se verifica que el incumplimiento subsiste, el Ministerio aplicará un descuento de 10 UF.

ii. PCMAV

ii.1 Señalización en PCMAV

Todo PCMAV deberá cumplir con un estándar mínimo de instalación e información gráfica, que considere al menos dos soportes informativos interiores en que se detalle el horario de atención, descripción del servicio y carga mínima y, en su exterior, disponga de al menos uno de los siguientes medios de información:

- Pendón
- Letrero Colgante
- Sello Fachada
- Letrero Bandera

Lo anterior, respetando las políticas de diseño de los espacios donde se encuentren ubicados estos puntos.

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes.

ii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de las exigencias de señalización en PCMAV

Cada vez que se verifique un incumplimiento a las exigencias de señalización respecto de un punto específico, METRO dispondrá un plazo de 5 Días Hábiles, a contar de la fecha en que hubiere tomado conocimiento de la infracción, para corregir dicho incumplimiento, debiendo, al efecto, utilizar al menos señalética provisoria. La solución definitiva deberá ser implementada por METRO en un plazo máximo de 20 Días Hábiles. En caso que el Ministerio hubiere comunicado dicho incumplimiento a METRO, este dispondrá de igual plazo para corregir el incumplimiento, debiendo informar al Ministerio sobre las medidas adoptadas, y acompañando un registro visual que respalde la ejecución de las medidas. Si al término de cualquiera de dichos plazos se verifica que el incumplimiento subsiste, el Ministerio aplicará un descuento de 150 UF.

iii. Señalización de PCMA y PCMAV

METRO podrá modificar los diseños y/o elementos de señalización alternativos, debiendo entregar al Ministerio los antecedentes técnicos que permitan asegurar que dichos cambios constituirán un beneficio en la calidad de atención y/o accesibilidad

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

de los Usuarios de la Red de Comercialización y Carga. La definición de nuevos diseños y/o elementos de señalización por parte de METRO, deberá siempre ajustarse a las normas legales vigentes, no pudiendo atentar ni ser contrario a la moral, a las buenas costumbres, al orden público, a las normas del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR), o a los objetivos del Sistema o a la seguridad de sus Usuarios. En caso de contravención a esta exigencia, el Ministerio podrá requerir ajustes en los nuevos diseños y/o elementos de señalización, cuyo costo deberá ser cubierto por METRO.

La implementación de los nuevos diseños y/o elementos de señalización quedará sujeta a la aplicación de los descuentos establecidos en los numerales i.2 y ii.2 precedentes, en el evento de producirse un incumplimiento a los estándares antes indicados.

C.4.2 Información de Puntos de Comercialización y/o Puntos de Carga

La información de Puntos Carga y/o Puntos de Comercialización debe ser puesta a disposición de los Usuarios a través de los medios de información y atención conforme a los términos señalados en el Anexo 1, apartado E.. Dicha información podrá considerar un desfase máximo de 5 Días Hábiles entre la fecha de la modificación que corresponda y su actualización en los soportes informativos, lo cual se entiende sin perjuicio del hecho que METRO justifique el incumplimiento de dicho plazo, por motivos ajenos a su voluntad, acompañando los antecedentes respectivos, para su calificación por el Ministerio.

Para el caso de la georreferenciación de los Puntos de Carga y/o Puntos de Comercialización, METRO dispondrá de 10 Días Hábiles, entre la fecha de la modificación que corresponda y su actualización en los soportes informativos, lo cual se entiende sin perjuicio del hecho que METRO justifique el incumplimiento de dicho plazo, por motivos ajenos a su voluntad, acompañando los antecedentes respectivos, para su calificación por el Ministerio.

i.1 Información de PCMA

Cada canal de información deberá proveer a lo menos la siguiente información respecto de cada PCMA:

- Nombre
- Dirección
- Servicios que el Usuario podrá realizar en dicho Punto de Carga
- Horario referencial, en aquellos lugares que cuenten con horarios preestablecidos.

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de la información de PCMA

Si la información básica exigida para los PCMA, no se entrega o no se encuentra actualizada de acuerdo a los estándares establecidos en el punto C.4.2, i.1 de este Anexo, el Ministerio aplicará un descuento de 20 UF por cada vez que se verifique el incumplimiento.

Lo anterior será aplicable respecto de la información entregada al Ministerio como aquella que METRO proporcione para ser mostrada a los Usuarios a través de los distintos soportes y canales informativos de Red de Carga, vale decir, Página Web, Call Center.



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

ii.1 Información de PCMAV

Cada canal de información deberá proveer a lo menos la siguiente información respecto de cada PCMAV:

- Nombre
- Horario
- Servicios que el Usuario podrá realizar en dicho PCMAV
- Dirección

ii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de la Información de PCMAV

Si la información básica exigida para los PCMAV, no se entrega o no se encuentra actualizada de acuerdo a los estándares establecidos en el punto C.4.2, ii.1, el Ministerio aplicará un descuento de 100 UF por cada vez que se verifique el incumplimiento.

Lo anterior será aplicable respecto de la información entregada al Ministerio como aquella que METRO proporcione para ser mostrada a los Usuarios a través de los distintos soportes y canales informativos de Red de Comercialización y Carga, vale decir, Página Web, Call Center.

C.5 Procedimientos de Atención**C.5.1 Servicios entregados en la Red de Comercialización y Carga en Superficie**

Todo PCMA y PCMAV deberá proveer permanentemente los servicios que se detallan en este apartado. Asimismo, cada servicio deberá ser entregado a los Usuarios que lo requieran en forma independiente y sin que pueda, válidamente, exigirse la adquisición o solicitud de algún otro servicio relacionado. En este sentido, a modo de ejemplo, no se podrá condicionar la consulta de saldo a la exigencia de carga de Cuotas de Transporte. A su vez, cada servicio deberá ser entregado por el respectivo PCMA o PCMAV de acuerdo a las condiciones estipuladas en el Contrato.

Las exigencias indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes.

i.1 Servicios entregados en PCMA

Cada PCMA deberá entregar a lo menos el siguiente servicio a sus Usuarios:

- Carga del Medio de Acceso

La exigencia anterior podrá ser modificada de común acuerdo por las Partes

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los servicios que deben entregar los PCMA

Cada vez que se verifique en cualquier PCMA un incumplimiento a la obligación de proveer los servicios de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente Contrato, METRO dispondrá un plazo máximo de 5 Días Hábiles para corregir dicho incumplimiento o presentar un plan de acción frente a dicha situación. En caso de no hacerlo, o que dicho plan no considere a los menos un seguimiento respecto de la operación del PCMA en cuestión, el Ministerio aplicará un descuento de 50 UF.

ii.1 Servicios entregados en PCMAV



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

Cada PCMAV deberá entregar a lo menos los siguientes servicios a sus Usuarios:

PCMAV alto estándar (AS)

- *Adquisición y carga del Medio de Acceso al portador*
- *Consulta de Saldo*
- *Activación de Cargas Remotas*
- *Reemplazo de Medio de Acceso al Portador, con Fallas tecnológicas*
- *Traspaso de Saldos en Medio de Acceso al portador*
- *Extensión de Cuotas de Transporte*

PCMAV estándar normal (SN)

- *Adquisición y Carga del Medio de Acceso al portador*
- *Consulta de Saldo*
- *Activación de Cargas Remotas*

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes

ii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los servicios que deben entregar los PCMAV

Cada vez que se verifique en cualquier PCMAV un incumplimiento a la obligación de proveer los servicios de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente Contrato, METRO dispondrá un plazo máximo de un 1 Día Hábil para corregir esta situación. Si expirado este plazo se mantiene el incumplimiento, el Ministerio aplicará un descuento de 200 UF. Lo anterior se entiende sin perjuicio de aquellos casos en que incumplimiento fuere atribuible a un proveedor relacionado, en cuyo caso tendrá aplicación lo establecido en la cláusula B. de este Anexo.

C.6 Disponibilidad de Carga

C.6.1 Disponibilidad de Carga en Puntos de Comercialización y Puntos de Carga en Superficie

Todo PCMA y PCMAV, deberá contar con Cuotas de Transporte disponibles para su comercialización y carga durante su horario de operación.

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes Contrato.

i.1 Descuentos asociados al incumplimiento de la disponibilidad de carga en PCMA:

Cada vez que se verifique en un PCMA un incumplimiento al estándar de servicio sobre disponibilidad de carga, METRO dispondrá un plazo máximo de 5 Días Hábiles para: corregir dicho incumplimiento; presentar un plan de acción frente a dicha situación, que considere a lo menos un seguimiento respecto de la operación del PCMA en cuestión; o justificar la indisponibilidad

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

de carga. En caso de no cumplir con lo anterior, el Ministerio aplicará un descuento de 50 UF.

ii.1 Descuentos asociados al incumplimiento de la disponibilidad de carga en PCMAV:

En el evento que METRO incumpla el estándar relativo a la disponibilidad permanente de Carga en los PCMAV, el Ministerio aplicará un descuento de 500 UF por cada vez y Punto en que se verifique dicho incumplimiento.

D. INFORMES DE NIVELES DE SERVICIO

METRO deberá preparar y remitir al Ministerio informes que den cuenta del cumplimiento de los estándares de calidad que correspondan de acuerdo al presente Anexo, considerando la medición y reporte de la totalidad de los indicadores de Niveles de Servicio y umbrales definidos para cada uno.

El contenido de los informes de Niveles de Servicio será definido de común acuerdo entre las Partes.

E. CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO

El presente Anexo tiene por objeto velar por la correcta ejecución de los Servicios, estableciendo los estándares de calidad que les serán aplicables y definiendo los descuentos o bonificaciones que fueren aplicables.

Respetando el principio de la no duplicidad de sanciones, las Partes reconocen que tendrán aplicación las multas que correspondan de conformidad a lo señalado en el Anexo 4.

Cabe señalar que los menores ingresos que eventualmente deriven de la aplicación de descuentos, a raíz de la medición de los Niveles de Servicio que correspondan de acuerdo a este Anexo, no constituyen sanciones y, en consecuencia, no serán considerados como multas, ni se contabilizarán para determinar los montos de multas que hacen procedente la caducidad según lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato.

F. OBSERVACIONES, IMPUGNACIONES Y RECLAMOS**F.1 Observaciones del Ministerio a la propuesta de liquidación de pago**

Sin perjuicio de que el Ministerio imparta al AFT (o a quien le suceda) la correspondiente instrucción para el pago de los Servicios de METRO en la fecha y condiciones establecidas en la cláusula 5.2, el Ministerio dispondrá un plazo de 8 Días Hábiles para observar la propuesta de liquidación de pago de METRO. Dicho plazo se contabilizará desde la recepción de la propuesta de liquidación de pago presentada por METRO o desde que METRO acompañe los antecedentes solicitados por el Ministerio, dentro de los plazos que éste defina a METRO para los efectos de aclarar o complementar su propuesta de liquidación de pago según lo indicado en la cláusula 5.4. del Contrato. En el evento que el Ministerio requiera antecedentes adicionales a METRO, deberá solicitarlos dentro del plazo de 8 Días Hábiles siguientes a la entrega de la Propuesta de Liquidación de Pago.

Dentro del plazo de 8 Días Hábiles para observar la propuesta de liquidación de pago, el Ministerio podrá objetar la totalidad o parte de las cantidades que corresponde pagar a METRO, estén o no consideradas en la instrucción de pago.

METRO dispondrá de un plazo de 20 Días Hábiles, contados desde la notificación de la(s) observación(es), para presentar sus descargos e impugnar la(s)

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

observación(es) planteada(s) por el Ministerio. Dicha impugnación se tramitará conforme al procedimiento indicado en el literal F.4 siguiente.

Toda observación por parte del Ministerio deberá indicar fundadamente qué parte de la propuesta de liquidación presentada por METRO le merece reparo. En el evento que el Ministerio no presente observaciones oportunamente o no las fundamente según lo indicado, se entenderá que no existe observación alguna. No habrá lugar a otras instancias de revisión del cálculo del pago que corresponde a METRO, que la prevista en este apartado. Lo cual se entiende sin perjuicio de lo señalado en la cláusula 5.5. del Contrato.

F.2 Observaciones al informe de Niveles de Servicio

El Ministerio dispondrá un plazo de 8 Días Hábiles para formular observaciones al informe de Niveles de Servicio presentado por METRO y disponer la aplicación de los descuentos que correspondan a METRO como consecuencia del incumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en este Anexo. Dicho plazo se contabilizará desde la recepción de los informes de Niveles de Servicio o desde que METRO acompañe los antecedentes solicitados por el Ministerio, dentro de los plazos que éste defina a METRO, para los efectos de aclarar o complementar lo señalado en dichos informes, según lo indicado en la cláusula 5.4. del Contrato. En el evento que el Ministerio requiera antecedentes adicionales a METRO, deberá solicitarlos dentro del plazo de 8 Días Hábiles siguientes a la entrega del informe de Niveles de Servicio.

METRO dispondrá de un plazo de 20 Días Hábiles, contados desde la notificación de las observaciones y descuento(s) que corresponda(n) para presentar sus descargos e impugnar dicho(s) descuento(s). En tal caso la impugnación se tramitará conforme al procedimiento indicado en el literal F.4 siguiente.

Toda observación por parte del Ministerio deberá indicar fundadamente qué parte del informe de Niveles de Servicio le merece reparo. En el evento que el Ministerio no presente observaciones oportunamente o no las fundamente según lo indicado, se entenderá que no existe observación alguna. No habrá lugar a otras instancias de revisión de los Niveles de Servicio, que la prevista en este apartado, lo cual se entiende sin perjuicio de lo señalado en la cláusula 5.5. del Contrato.

F.3 Impugnaciones de METRO a las observaciones a la liquidación de pago y/o descuentos

METRO dispondrá un plazo de 20 Días Hábiles para impugnar las observaciones a la liquidación de pago y/o descuentos aplicados por el Ministerio, contados desde que se notifiquen dichas observaciones o descuentos. Dicha impugnación se tramitará conforme al procedimiento indicado en el apartado siguiente.

F.4 Procedimiento de impugnación de pagos y/o descuentos

Las impugnaciones que METRO pudiere realizar de conformidad a lo establecido en el presente literal F. serán tramitadas conforme al procedimiento siguiente:

a) Solicitud de Revisión

La fase de revisión se iniciará con la reclamación escrita de METRO planteada al Administrador de Contrato, la cual deberá ser presentada en un plazo máximo de 20 Días Hábiles, contados desde la notificación del hecho que origina la impugnación u observación. Las impugnaciones enviadas con posterioridad a dicho plazo no serán consideradas.

Cuando una misma liquidación o informe de Niveles de Servicio diere lugar a distintas observaciones, las impugnaciones deberán agruparse y plantearse en forma conjunta bajo una única presentación, a menos que las observaciones se hubieren formulado

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

en fechas distintas. Finalmente, las impugnaciones deberán ser presentadas respetando el formato que será determinado por las Partes.

b) Análisis de Antecedentes

Una vez presentada la impugnación, la Secretaría Ejecutiva del Directorio del Transporte Público Metropolitano contará con 10 Días Hábiles para analizar los antecedentes disponibles y aquellos acompañados por METRO, y conforme a su mérito y al de los informes técnicos que hubieren sido requeridos o acompañados por METRO, informará del resultado de la revisión.

c) Respuesta

El Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) notificará, por escrito, la respuesta a METRO, sin perjuicio del potencial ejercicio de las acciones contempladas en la normativa vigente. Los descuentos y/o ajustes en el pago que correspondan, de conformidad al presente procedimiento, serán aplicados en la liquidación de pago siguiente a aquella en que se comunique a METRO el resultado de su impugnación o desde que transcurran los plazos para efectuar dicha impugnación, sin que ello se hubiese realizado.

G. PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE AVISO DE FALLA DE SERVICIO

Ante la inexistencia de un protocolo de comunicación formal de fallas por parte de un Proveedor de Servicios del Sistema, METRO informará por escrito al Proveedor de Servicios del Sistema y al Ministerio, dentro del plazo máximo de 24 horas desde que se hubiere originado o hubiere tomado conocimiento de la falla, la existencia de cualquier problema o defecto en la prestación de los Servicios del Proveedor de Servicios del Sistema que se trate y del cual depende la correcta y oportuna prestación de los Servicios de METRO.



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

ANEXO 2 A

PROCESO DE LIQUIDACIÓN Y PAGO DE LOS COSTOS EFECTIVOS MENSUALES

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

**ANEXO 2A
PROCESO DE LIQUIDACIÓN Y PAGO DE LOS COSTOS EFECTIVOS
MENSUALES**

El pago al que tendrá derecho METRO, conforme a la cláusula 5.2. del Contrato, corresponderá a una suma mensual que quedará determinada, mes a mes, en función de los costos efectivos en que METRO incurrió el mes anterior para la prestación de los servicios objeto del Contrato según el proceso que se detalla a continuación, más el pago de un margen de un 5,2% (cinco coma dos por ciento), sobre los costos declarados por Metro en la propuesta de liquidación de pago, que se establece en la cláusula 5.4 del Contrato.

Esta propuesta de liquidación de pago reflejará el total de costos necesarios para la provisión y operación de la red de carga de superficie, más costos complementarios de administración y sistemas, según lo que se describe en la tabla que aparece al final de este Anexo. A la propuesta de liquidación deberán acompañarse los documentos y comprobantes que acrediten los costos necesarios para la provisión del servicio. Asimismo, esta propuesta de liquidación contendrá el valor correspondiente como resultado de la aplicación del margen de 5,2% sobre el total de costos informados por Metro.

En base a esta información, previa revisión y verificación de los niveles de servicio establecidos en el Contrato, el MTT dispondrá el pago correspondiente, debiendo Metro emitir la respectiva factura y entregarla al AFT.

Como se indica en el último párrafo del numeral 5.4 del Contrato, se realizarán revisiones con el propósito de conciliar diferencias producidas entre los montos informados en la propuesta de liquidación de pago presentada por Metro y los costos efectivos, que corresponden a los valores realmente pagados por dicha empresa a los proveedores respectivos, según lo establecido en la tabla de este Anexo 2A, con ocasión de la diferencia entre la fecha utilizada para el cálculo de la propuesta de liquidación de pago y la fecha del pago efectivo que generan discrepancias entre los valores por tipo de cambio, valor de la UF, UTM, etc. o por rezagos en las transacciones y/o retrasos en los procesos de liquidación de las mismas. Transcurridos seis meses de prestación de los servicios (y, sucesivamente, con igual periodicidad), existirá una instancia de revisión y conciliación de las liquidaciones mensuales tendiente a la verificación de los costos efectivos pagados por Metro y el margen a que tiene derecho Metro. El primer proceso de revisión y conciliación se verificará durante el noveno mes de inicio de la prestación y considerará el periodo de los seis meses iniciales respectivo y en él se analizarán los valores previamente procesados en cada informe mensual de costos de superficie. Como resultado de él, podrán determinarse ajustes de los pagos realizados a Metro, los cuales serán aplicados en la liquidación más próxima al término del proceso de revisión.



El cuadro de la página siguiente considera los ítems de costos en que incurrirá Metro en la prestación de sus servicios, con los costos estimados referenciales para un mes de operación.



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

Los siguientes son los costos referenciales para un mes de operación (UF)

Base de costos para Contrato Canal de Superficie						BASE
Informe	Costos Referenciales Canal de Ventas Superficie - mes	Tipo de Servicio	Proveedor	Contrato	Tarifa	IVA Incluido
1.0	1.1	Operador de Venta	Fulcarga	CO-363-2014-G	Pago variable: 5,1% + IVA de la recaudación de Fullcarga (Rec. Referencial MMS4.000 por mes). Fijo Mínimo de UF 4.270	UF 6.429,97
	1.2	Operador de Venta	Walmart	CO-533-2014-G	Pago fijo: UF 10,8 + IVA	UF 12,85
	1.3	Operador de Venta	Walmart	CO-533-2014-G	Pago variable: 3% + IVA de la recaudación de Walmart	UF 178,00
	1.4	Operador de Venta	EME	CV-430-2016-G	Pago variable: Servicio depende de la cantidad programada + 6% de la recaudación de EME	UF 1.519,00
2.0	2.1	PCMAV	25 PCMAV	Varios Contratos	Pago fijo: UF 3.518,75 (IVA incluido). Disminuye a UF 1.552,95 desde enero 2025	UF 3.518,75
	2.2	Arriendo espacio	EFE Central	CV-415-2016-G	Pago fijo: UF 349,61 + IVA	UF 416,04
	2.3	Conectividad EFE Central	EFE Central	CV-415-2016-G	Pagos fijos: Enlace UF 85 + IVA y Lo Valledor UF 7 + IVA	UF 109,48
3.0	3.1	Switch	C&C	CO-451-2014-G	Pago fijo: UF 126,9 + IVA	UF 151,01
	3.2	Enlace FC	Sonda	CO-022-2015-G	Pago fijo: UF 32,78 + IVA	UF 39,01
	3.3	Prestación de Serv. y Eqto. Tec.	Sonda	CO-528-2013-G	Pago variable: Depende de la cantidad de AS que existan, el valor unitario es UF 0,58 + IVA y la cantidad aprox. 765. Se incluyen servicios adicionales y ocasionales, relacionados con instalaciones de infobip, u otro tipo de antena UF 20 + IVA	UF 551,45
4.0	4.1	Planilla	RRHH	Varios	Pago fijo: Personal Canal de Venta dedicado a superficie, parcialidad del total planilla	UF 787,28
5.0	5.1	Administración	Varios	Varios	Pago fijo: Varios	UF 254,12

Costo mensual (UF)	
Total Costos referenciales	UF 13.966,94
5,2% de margen	UF 726,28
Total Costos referenciales más ingresos por tasa	UF 14.693,23



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

ANEXO 3

DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

DECLARACIÓN JURADA DE METRO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE PAGO DE LAS REMUNERACIONES Y COTIZACIONES PREVISIONALES DE SUS TRABAJADORES CONTRATADOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO

DECLARACIÓN JURADA

Don _____, chileno, _____, cédula nacional de identidad N° _____, con domicilio para estos efectos Avenida Bernardo O'Higgins N° 1414, de la comuna de Santiago, ciudad de Santiago, en su calidad de representante legal la Empresa de Transporte de Pasajero Metro S.A., Rut N° 61.219.000-3, en adelante "METRO, para los efectos de dar cumplimiento a las exigencias de información previstas en el artículo 3° octies de la Ley N° 18.696, declara bajo juramento lo siguiente:

Que durante el mes de [**] del año [**], METRO ha cumplido cabalmente con sus obligaciones laborales y previsionales respecto de los trabajadores contratados para el cumplimiento del Contrato y, en consecuencia, ha efectuado el pago de la totalidad de las remuneraciones y cotizaciones previsionales y de salud que corresponden a dichos trabajadores, hasta el último día del mes inmediatamente anterior al período informado.

Representante METRO



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

ANEXO 4 DE LAS SANCIONES

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

**ANEXO 4
DE LAS SANCIONES****A. INTRODUCCIÓN**

El presente Anexo establece el régimen de sanciones a que quedará sujeto METRO durante la vigencia del presente Contrato.

B. INCUMPLIMIENTOS SANCIONABLES

El incumplimiento de las obligaciones asumidas por METRO en virtud de presente Contrato, dará lugar a la aplicación de multas o a la caducidad del Contrato, de acuerdo a lo indicado en el presente Anexo.

No obstante lo anterior, el Ministerio otorgará un Período de Cura en los casos que así lo contemple el presente Anexo, con el fin de que METRO disponga de un plazo razonable para subsanar el incumplimiento o error.

C. DE LAS MULTAS

Las multas se encontrarán organizadas en cinco niveles (del 1 al 5), en orden de menor a mayor gravedad de incumplimiento ("Niveles").

C.1 Multas para cada Nivel

El monto de las multas correspondientes a cada Nivel será el siguiente:

Nivel Multa	Valores
Multa Nivel 1	50 UF
Multa Nivel 2	150 UF
Multa Nivel 3	500 UF
Multa Nivel 4	2.500 UF
Multa Nivel 5	5.000 UF

C.2 Nivel de multas y criterio de aplicación

Sin perjuicio de las causales de término anticipado del Contrato a que se refiere la cláusula 8.1 del mismo, los niveles y criterios de aplicación de las multas serán agrupados de acuerdo a la materia de la obligación incumplida que genera la multa, bajo los siguientes ítems:

C.2.1 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la operación de los Servicios

Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
-----------------	--------------	-------------------------------------------

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

1	<i>No cumplir con las solicitudes de incorporación de nuevos Puntos de Carga o restitución de puntos comprendidos en la red inicial, que bajo la figura de puntos de interés social el Ministerio requiera a METRO según lo señalado en la cláusula 3.1.19 del Contrato y Anexo 2.</i>	3	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
2	<i>Por declarar que un determinado incumplimiento en los Niveles de Servicio de METRO se debe a la inobservancia de algún otro prestador de servicios complementarios relacionado, sin contar con antecedentes que justifiquen razonablemente la declaración, conforme a lo establecido en el apartado B. del Anexo 2.</i>	2	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
3	<i>Incumplir la obligación de requerir la aprobación previa del Ministerio en todos aquellos casos en que el Contrato así lo establece.</i>	4	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
4	<i>Incumplir la obligación de recaudar, recibir, custodiar y transferir los recursos cuya recaudación y tenencia corresponda a METRO, según lo establecido en la cláusula 3.1.10 del Contrato, así como en relación con lo establecido en los apartados C.1.4.2 y cláusula D del Anexo 1.</i>	4	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
5	<i>No cubrir, con cargo a los propios recursos de METRO, todas aquellas obligaciones o casos en que así lo establece el Contrato. Lo anterior será aplicable en el evento que METRO no diere cobertura a dichos pagos o cuando éstos fueren realizados con cargo a los Recursos del Sistema.</i>	4	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
6	<i>Reiterar un mismo incumplimiento en el estándar de cantidad mínima de PCMA, establecido en literal C.1.1 i.1 del Anexo 2, por tres mediciones mensuales consecutivas y/o durante cinco o más mediciones en un periodo de 12 meses móviles.</i>	3	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
7	<i>Reiterar un mismo incumplimiento, en el estándar de cobertura mínima de PCMA, establecido en literal C.1.2 i.1 del Anexo 2, por tres mediciones consecutivas y/o durante cinco o más mediciones en un periodo de 12 meses móviles.</i>	3	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
8	<i>Reiterar un mismo incumplimiento, en el estándar de cobertura y cantidad mínima de PCMAV, establecidos en los literales C.1.1 ii.1, C.1.2 ii.1 del Anexo 2., por tres mediciones</i>	4	<i>Por cada vez que se verifique la conducta y por un mismo Punto de</i>



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

	<i>mensuales consecutivas y/o durante cinco o más mediciones en un periodo de 12 meses móviles.</i>		<i>Comercialización y Carga.</i>
9	<i>La presentación de antecedentes falsos o manifiestamente erróneos que conduzcan al Ministerio a la ejecución, 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.</i>	5	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
10	<i>Incumplimiento de cualquier obligación de METRO que implique una interrupción grave de los servicios de la Red de Carga de Superficie, entendiéndose por ello cuando se extienda por al menos un periodo continuo de 4 horas y siempre que afecte de manera relevante y masiva el acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público o la carga del Medio de Acceso.</i>	4	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
11	<i>Incumplimiento de la obligación de restituir los servicios de la Red de Carga de Superficie en caso de interrupción grave de los mismos.</i>	3	<i>Por cada día que se mantenga el incumplimiento</i>
12	<i>Incumplimiento de la obligación de adoptar medidas correctivas que impidan la reiteración de una misma falla que produjo una interrupción grave en los servicios de la Red de Carga de Superficie.</i>	4	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
13	<i>Cualquier otro incumplimiento al Contrato respecto de las obligaciones relacionadas con la operación de los Servicios, que no se encuentre expresamente sancionado en los numerales anteriores de esta tabla.</i>	1	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i> <i>Admite Periodo de Cura.</i>

C.2.2 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la entrega de información

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	<i>Incumplimiento de la obligación de formular el aviso de falla de servicio conforme a lo señalado en la cláusula 3.1.24 del Contrato.</i>	2	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

2	<i>Incumplimiento de la obligación de entregar el informe señalado en la cláusula 3.4.8 del Contrato, dentro de los 10 primeros Días Hábiles de cada año.</i>	3	<i>Por cada vez y por cada semana que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.</i>
3	<i>Incumplimiento de la obligación de entregar al Ministerio los reportes señalados en la cláusula 3.4.3 del Contrato, excluido el reporte señalado en el literal (i) de dicha cláusula.</i>	2	<i>Por cada vez que se verifique la conducta y por cada Día Hábil de retraso.</i>
4	<i>Incumplimiento de la obligación de entregar al AFT los reportes señalados en la cláusula 3.4.3 del Contrato, excluido el reporte señalado en el literal (i) de dicha cláusula.</i>	2	<i>Por cada vez que se verifique la conducta y por cada Día Hábil de retraso.</i>
5	<i>Cualquier otro incumplimiento al Contrato respecto de las obligaciones relacionadas con la entrega de información, que no se encuentre expresamente sancionado en los numerales anteriores de esta tabla.</i>	1	<i>Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.</i>

C.2.3. Incumplimiento de Otras Obligaciones

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	<i>Incumplimiento de la obligación de contratar los servicios de una empresa auditora externa, según lo definido en la cláusula 3.5 del Contrato.</i>	2	<i>Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.</i>
2	<i>No adoptar las modificaciones en los Servicios o en su forma de provisión que requiera el Ministerio, de conformidad a lo establecido en las cláusulas 1.5.4, 3.1.6 y 5 del Contrato.</i>	2	<i>Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.</i>
3	<i>No adoptar las modificaciones relevantes en los Servicios o en su forma de provisión que requiera el Ministerio, de conformidad a lo establecido en las cláusulas 1.5.4, 3.1.6 y 5 del Contrato.</i>	5	<i>Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.</i>
4	<i>Incumplimiento de las obligaciones que correspondan a METRO de conformidad a lo señalado en el Anexo 5 del Contrato.</i>	4	<i>Cada vez que se verifique la conducta.</i>
5	<i>No suscribir, oportunamente, el o los contratos que deben celebrarse de conformidad a lo previsto en la cláusula 1.7 del Contrato, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación de la respectiva contraparte.</i>	5	<i>Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.</i>
6	<i>Incumplimiento de las obligaciones que correspondan a METRO de conformidad a lo señalado en las cláusulas 8 y 8.4 del Contrato.</i>	5	<i>Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.</i>



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

7	<i>Incumplir la obligación de no interferir la aplicación que maneja la Antena Segura, según lo establecido en la cláusula 3.1.17 del Contrato.</i>	4	<i>Cada vez que se verifique la conducta.</i>
8	<i>No implementar, dentro de los plazos y conforme a las condiciones fijadas para su desarrollo, las modificaciones de servicios propuestas por METRO y aprobadas por el Ministerio de acuerdo a lo indicado en la cláusula 3.2 (iv) del Contrato.</i>	2	<i>Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.</i>
9	<i>Cualquier otro incumplimiento al Contrato, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los numerales anteriores de esta tabla.</i>	1	<i>Cada vez que se verifique la conducta, Admite Periodo de Cura</i>

**D. DE LA CADUCIDAD**

*La caducidad del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Red de Carga en del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano, deberá ser declarada **fundadamente** por el Ministerio en los siguientes casos:*

D.1 Cesión del Contrato, sin autorización previa y expresa del Ministerio.

D.2 Si, como consecuencia del incumplimiento en las obligaciones o Servicios que corresponde a METRO de conformidad al Contrato, afectare gravemente el funcionamiento del Sistema.

D.3 Por utilizar o disponer el dinero proveniente de la recaudación para fines ajenos a los Servicios establecidos en el Contrato, por causa imputable a METRO.

D.4 No cumplir oportunamente con la obligación de entregar, renovar o reemplazar, según corresponda, la(s) Garantía(s) de Fiel Cumplimiento del Contrato y/o Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud.

D.5 Acumulación de multas, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, por un monto superior a 100.000 UF dentro de un periodo de 12 meses corridos, es decir, los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de cálculo.

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

En caso de establecerse la existencia de una conducta sancionable en virtud de este Anexo, el(la) Subsecretario(a) de Transportes dictará una resolución que formulará cargos a METRO conforme a lo dispuesto en el presente Anexo. METRO tendrá 5 Días Hábiles para presentar sus descargos al Subsecretario de Transportes.

En los casos en que de acuerdo a lo previsto en este Anexo, la infracción considere expresamente un Periodo de Cura, en forma previa a la iniciación del proceso, el Subsecretario de Transportes dictará una resolución en la que se concede dicho Periodo, señalando además los hechos constitutivos de la infracción y, estableciendo un plazo de hasta 60 Días Hábiles para que éstos sean subsanados, el cual será definido de manera fundada, en atención a la gravedad y características específicas de la infracción. El plazo del Periodo de Cura admitirá prórroga, la que podrá ser dispuesta por el Subsecretario de Transportes o podrá ser solicitada por METRO, por escrito, fundadamente y con anterioridad a su expiración; el plazo de prórroga será prudencialmente determinado por el Subsecretario de Transportes. Expirado el



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

Periodo de Cura o su prórroga sin que se hayan subsanado los hechos constitutivos de la presunta infracción, se iniciará el procedimiento de aplicación de multas, mediante la formulación de cargos a METRO.

Una vez notificada la formulación de cargos a METRO y evacuados los descargos por parte de METRO, en caso que solicite, 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 10 Días Hábiles. Las pruebas rendidas se apreciarán de acuerdo a las reglas de la conciencia, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.880.

La resolución definitiva que se dicte deberá pronunciarse sobre las alegaciones y defensas de METRO y aplicará la sanción o absolverá, según corresponda. El pronunciamiento anterior se hará dentro de los treinta 30 Días Hábiles 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.

Las multas deberán ser pagadas por METRO 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, dicha resolución, sin que ello se hubiese realizado; o bien, (ii) habiéndose reclamado administrativamente 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.

El pago de las multas impuestas y ejecutoriadas se efectuará mediante el depósito de su monto en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, en la cantidad equivalente en pesos al monto de la o las multas, calculado según el valor que tenga la UF al día de efectuarse su depósito. El no pago oportuno de las multas habilitará al Ministerio para el cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, sin perjuicio de las demás acciones que fueren procedentes.

Las resoluciones dictadas durante el procedimiento regulado en el presente apartado, deberán notificarse en el domicilio de METRO indicado en el Contrato.

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



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

ANEXO 5

DE LA ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

ANEXO 5**DE LA ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS****A. INTRODUCCIÓN**

El presente Anexo define la creación y operación del Equipo de Administración de Emergencias (EAE) para el Sistema de Transporte Público Metropolitano.

Se entiende por Equipo de Administración de Emergencias (EAE), el conjunto de personas que deberá coordinar, controlar y resolver una situación de emergencia que se origine en el Sistema, producto de una falla o desperfecto tecnológico o cualquier otro evento que altere su normal funcionamiento.

B. OBJETIVO DEL EAE

Ante la ocurrencia de una emergencia en el Sistema, el EAE deberá adoptar las medidas que permitan restituir el servicio a un estado conocido, gestionable y aceptable respecto del normal desempeño observado en tiempos de estabilidad en régimen.

C. FACULTAD DE CONVOCACIÓN

El único ente facultado para convocar al EAE es el Ministerio.

D. FUNCIONES DEL EAE

En su calidad de coordinador de soluciones de emergencias, el EAE deberá ejecutar, al menos, las siguientes tareas:

D.1 Estudiar y evaluar la situación de emergencia.

D.2 Evaluar posibles medidas y estrategias de mitigación o restitución del servicio afectado.

D.3 Establecer medidas de compensación.

D.4 Gestionar las comunicaciones con la comunidad afectada, autoridades y cualquier tercera parte afectada o interesada.

D.5 Determinar y adoptar las medidas que a juicio del EAE fueren necesarias para restablecer la normal operación de los servicios afectados por la situación de emergencia y/o mitigar sus efectos, las cuales deberán ser registradas en un documento escrito, en base a criterios eminentemente técnicos y operacionales.

D.6 Informar, a través de cualquier vía expedita, al Director de Transporte Público Metropolitano y al Administrador de Contrato, incluido el correo electrónico o teléfono, de las medidas que los Proveedores de Servicios del Sistema deberán implementar con el fin de reanudar la operación normal de los servicios y/o mitigar los efectos de la situación de emergencia. A partir de esta comunicación el EAE informará por escrito, a dichos Proveedores de Servicios del Sistema, de las medidas que les corresponda cumplir.

D.7 Dentro de los tres meses siguientes a la fecha de suscripción del Contrato, el EAE a través de sus integrantes permanentes, deberá crear un documento específico que establezca los cursos de acción y criterios a utilizar frente a la existencia de una falla, así como las decisiones que corresponden implementar a fin de reanudar la operación normal de los servicios. Para la elaboración del citado documento, el Ministerio podrá requerir la intervención de cualquiera de los Proveedores del Sistema.

E. FACULTADES DEL EAE RESPECTO DE METRO

Las Partes acuerdan que ante una situación de emergencia que afecte el funcionamiento del Sistema, se implementará y dará inicio de forma inmediata a las



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

determinaciones que adopte el EAE.

En consecuencia, METRO cumplirá las determinaciones que el EAE le comunique y que digan relación con la gestión de los Servicios que correspondan a METRO de acuerdo a lo establecido en el Contrato.

Tratándose de una emergencia que diga directa relación con los Servicios contratados a METRO y respecto de las tareas señaladas en los puntos D.3 y D.4 precedentes, el EAE buscará siempre la coordinación y acuerdo de METRO, previo a la implementación de las mismas. En caso de no lograr acuerdo en los tiempos que determine la emergencia, prevalecerá la postura del EAE.

En todo caso, METRO no será responsable de los efectos materiales y jurídicos que sean consecuencia directa y exclusiva del efectivo cumplimiento de lo que se le determina u ordena hacer o no hacer en virtud de este Anexo, salvo que dichos efectos tengan su origen en el incumplimiento de los Servicios u obligaciones que corresponden a METRO de acuerdo al Contrato.

F. PARTICIPANTES Y FUNCIONES

El EAE estará formado por las siguientes personas, de acuerdo a la siguiente definición de roles:

F.1 Director del EAE: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de Agente Público, designado por el MTT y que ejercerá funciones de coordinación y facilitación del trabajo del equipo y será el encargado de la resolución de la emergencia convocando al equipo adecuado (Consultores y Miembros temporales) para trabajar en la solución o mitigación de la referida emergencia.

F.2 Consultor Financiero: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de Agente Público, designado por el MTT. Será el encargado de evaluar las medidas propuestas para la solución de la emergencia y de procurar mitigar sus impactos económicos, tanto para el Sistema como para los distintos actores de éste.

F.3 Consultor Comunicacional: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de Agente Público, designado por el MTT, encargado de gestionar las comunicaciones pertinentes (internas y externas) con las distintas partes involucradas.

F.4 Consultor de Transporte: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de Agente Público, designado por el MTT. Deberá velar por proponer mecanismos o cursos de acción que apoyen la resolución de la emergencia sin que ello ponga en riesgo el Sistema de Transporte Público o los activos que lo conforman.

F.5 Consultor de Tecnología: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de Agente Público, designado por el MTT. Deberá velar por proponer mecanismos o cursos de acción que apoyen la resolución de la emergencia sin que ello ponga en riesgo los activos tecnológicos que conforman el Sistema.

F.6 Miembros Temporales: Son representantes (máximo tres) de cada uno de los Proveedores de Servicios Complementarios, incluido METRO, y/o Proveedores de Servicios de Transporte, quienes podrán ser convocados por el Ministerio para integrar, temporalmente, el EAE

**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

y quienes deberán proveer toda la información que posean respecto a los hechos, síntomas y posibles causas de la emergencia y proponer cursos de acción que permitan restituir el servicio en el más breve plazo, sean éstos de su directa responsabilidad o no.

F.7 Secretario: *Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de Agente Público, designado por el MTT. Deberá velar por aclarar y registrar los criterios, intervenciones, compromisos y decisiones adoptadas en el transcurso de la evolución de la emergencia con el fin de documentar y difundir, posteriormente, a todos los Proveedores de Servicio de Transporte y Servicios Complementarios dicha información.*

Dentro de los 10 Días Hábiles siguientes al inicio de la ejecución de los Servicios conforme a lo establecido en la Cláusula 1.8, METRO deberá comunicar al Ministerio el nombre e información de contacto de quien actuará como su representante ante el EAE, junto a su respectivo subrogante. Esta información deberá comprender (i) el correo electrónico de ambos representantes; y (ii) dos números de teléfono fijo y dos números de teléfono celular, respecto de cada participante. Cualquier cambio en esta información deberá ser comunicado al Ministerio dentro de las 24 horas siguientes de haberse producido.

Dada la naturaleza de imprevisibilidad de las emergencias y crisis que pueden afectar el funcionamiento del Sistema, a lo menos uno de los Miembros Temporales de METRO (titular o subrogante) deberá estar siempre disponible para conformar el EAE en cualquier día y hora del año.

G. DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO.

Sin perjuicio de las atribuciones para realizar ajustes y modificaciones de conformidad a las propuestas que puedan realizar las Mesas Técnicas de Trabajo y aquellas que determine el Ministerio con el objeto de asegurar la continuidad y calidad de los Servicios de Transporte y sus Servicios Complementarios, este Anexo podrá modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las Partes.



TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E62393/2025

Fecha: 14/04/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

2. NOTIFÍQUESE la presente resolución a la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano y a la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO.



JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR
Ministro de Transportes y Telecomunicaciones

CPA/JDL/ZOM/DRB/PTS/DCP/ASG/ABC/ASE/AAS

Distribución

- Gabinete Ministro de Transportes y Telecomunicaciones
- Gabinete Subsecretario de Transportes
- Gerencia General, Metro S.A.
- Fiscalía, Metro S.A.
- Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano
- Oficina de Parte