



**APRUEBA FORMATO TIPO DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE PAGO DIRECTO AL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS ENTRE MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES Y LOS PRESTADORES DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

**RESOLUCIÓN N° 46**

**SANTIAGO, 06 DIC 2024**

**VISTOS:** La Ley N°18.696; los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda; el Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Justicia, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.290, sobre Tránsito; el Decreto Ley N°557, de 1974, del Ministerio del Interior; el Decreto Ley N°2.079, de 1977, que fija el texto de la Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile; la Ley N°18.059; el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N°20.504, que modifica el régimen jurídico del transporte público concesionado; la Ley N° 20.378, que Crea un Subsidio Nacional para el Transporte Público Remunerado de Pasajeros; la Resolución N°12, de 2021, que aprobó la modificación al Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y su modificación; la Resolución N° 8, de 2023, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, que aprobó el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Sonda S.A (actualmente en trámite); la Resolución N° 4, de 2023, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, que aprobó el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones e Indra Sistemas Chile S.A; la Resolución N°37 de 2024, que Aprueba Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Red de Carga en Superficie del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano, con la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A, dictada en conjunto por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda; la Resolución N°38 de 2024, que Aprueba Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo, y postventa del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de pasajeros de Santiago, con la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A, dictada en conjunto por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda; la Resolución N°25 de 2023, que regulariza la prestación de servicios, autoriza pago por las razones que indica y aprueba contrato de prestación de servicios complementarios de pago directo al transporte público de pasajeros entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Banco del Estado de Chile; la Resolución N°7 de 2019, de la Contraloría General de la República, y la ~~Resolución~~ normativa aplicable.



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



## CONSIDERANDO:

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

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

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

4º Que, por su parte, el artículo 88 bis, del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Justicia, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.290, sobre Tránsito, señala que: "Al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones le corresponde definir y regular la confección, entrega, condiciones y procedimiento de uso, supervisión, vigencia, caducidad, retiro y reposición de cualquier instrumento o mecanismo que permita el uso del transporte público remunerado de pasajeros", agregando que, el Ministerio podrá: "por sí o a través de terceros, emitir instrumentos o mecanismos que permitan el uso del transporte público remunerado por plazos diarios, semanales, mensuales o anuales, los cuales podrán, a través de tarifas fijas o diferenciadas, incentivar su adquisición por parte de los pasajeros."

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

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

6º Que en dicho contexto y, con el objeto de 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, modificó el artículo 3º de la Ley N°18.696, introduciendo una serie de adecuaciones al régimen jurídico del transporte público, con la finalidad de dotar al MTT de nuevas herramientas en la gestión de los Contratos de Prestación de Servicios Complementarios.

Conforme a aquello, la referida Ley N°20.504 establece que la regulación jurídica del Sistema de Transporte Público tiene por finalidad la obtención de un servicio de calidad, que reconozca como núcleo central el interés público con el desarrollo de



Tomado de RAZÓN  
Fecha: 21/03/2025  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



la actividad de transporte público y, asimismo, considere respecto de los Proveedores de Servicios del Sistema un régimen contractual que otorgue confianza, certeza y garantía de sus derechos y deberes.

**7°** Que, el Ministerio, en su calidad de órgano de la Administración del Estado al cual se le ha conferido el carácter rector en materia de tránsito y transporte, debe enmarcar sus actuaciones en el conjunto de normas de carácter general y especial establecidas en el ordenamiento jurídico nacional. Sobre este punto, y en relación con la materia sobre la que dispone el presente acto administrativo, se tiene presente que la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, además de configurar el marco de principios y deberes a que queda sujeta la Administración en el ejercicio de sus funciones, consagra y delimita sus facultades, todo ello en aras de perseguir los fines de atención de las necesidades públicas de manera continua y permanente y fomentar el desarrollo del país.

**8°** Que, el artículo 9° de la citada Ley de Bases establece que por regla general los contratos administrativos han de celebrarse previa propuesta pública, de conformidad a la ley. Señala asimismo que, en su caso, podrá procederse a la licitación privada previa resolución fundada que así lo disponga, salvo aquellos casos en que, dada la naturaleza de la negociación, corresponda acudir a la figura del trato directo.

**9°** Que, a este respecto, ha de tenerse presente que (i) en el afán de promover y facilitar la implementación de nuevos medios de acceso al transporte público y consecuentemente, la emisión, redes de comercialización, carga y postventa, el MTT se ha visto en la necesidad de ampliar la oferta de plataformas de acceso a dichos servicios, en adición a las existentes en superficie y subterráneo; (ii) el Ministerio busca promover y facilitar la implementación de nuevos medios de acceso al transporte público a través de la autorización del uso de Medios de Pago generales para viajar en los distintos modos de transporte público de pasajeros, en todo el país, (iii) un Servicio Complementario de Desarrollo, Operación y Mantenimiento de una Plataforma de Pago Directo al Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM), constituye actualmente una necesidad esencial para el mejoramiento del Sistema, sin el cual su operación y adecuado funcionamiento podría verse afectado; (iv) los servicios de esta naturaleza se requerirán permanentemente, de manera que no podrá existir una interrupción de los mismos; (v) como se indicó, el artículo 3° terdecies de la Ley N° 18.696 obliga al Ministerio a adoptar medidas que permitan garantizar la continuidad de los servicios, y (vi) la ley mandata al Ministerio la adopción de medidas necesarias para garantizar la continuidad del servicio de transporte público, hipótesis en la que se comprende la prestación del Servicio Complementario de Desarrollo, Operación y Mantenimiento de una Plataforma de Pago Directo al Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM), el que se califica como un "servicio público".

**10°** Que, es en este sentido que resulta indispensable contar con emisores de medios de pago, productos financieros y proveedores especializados en servicios de transacciones sobre múltiples canales, virtuales y presenciales, con plataformas electrónicas, pre y post pago en línea de servicios y productos, redes de adquierecia, manejo de medios de pago bancarios y no bancarios, plataformas de recarga y la postventa asociada, así como la capacidad potencial de integración con proveedores de servicios del Sistema y la entrega al Ministerio, y a las Personas Usuarias, de la información necesaria para su adecuado funcionamiento, resultando indispensable, para garantizar un adecuado servicio a los pasajeros, que su prestación tenga como base plataformas robustas, seguras y de fácil utilización. Asimismo, la incorporación de múltiples Medios de Pago permitirá establecer una oferta amplia a las Personas Usuarias para el pago de la tarifa en el Sistema de Transporte Público Metropolitano, de manera de ampliar y facilitar el acceso a los servicios de transporte público, lo que a su vez redundará en el fortalecimiento de la red de recaudación y del flujo de los recursos con que este se financia.

**11°** Que, así las cosas, conforme al nuevo diseño de dichos servicios, los cuales han ido recogiendo los instrumentos que regulan actualmente tanto la prestación de servicios de transporte público de pasajeros como sus servicios complementarios, y con el objeto de ~~permitir la apertura del mercado, la~~ ~~reducción de costos, el incremento de cobertura de~~ ~~de las funcionalidades como de las responsabilidades~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con~~ ~~el~~ ~~objeto~~ ~~de~~ ~~permitir~~ ~~la~~ ~~apertura~~ ~~del~~ ~~mercado,~~ ~~la~~ ~~redefinición~~ ~~tanto~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~de~~ ~~transporte~~ ~~público~~ ~~de~~ ~~pasajeros~~ ~~como~~ ~~de~~ ~~los~~ ~~servicios~~ ~~complementarios,~~ ~~con</~~

tecnologías y la mejora de las herramientas de control y, en ejercicio de las facultades legales de las que dispone, el Ministerio precisa formalizar la contratación de los Servicios Complementarios de Pago Directo al servicio de transporte público, con uno o más proveedores de dichos servicios. En relación con ello y con aquellas circunstancias a que se ha hecho referencia en el considerando anterior, para la adopción del presente acto el Ministerio ha tenido presente que la naturaleza de estos servicios permite acudir a un modelo de contratación y de fijación de las condiciones comerciales estándar o de contrato de adhesión, aplicable a aquellas entidades que pudieren encontrarse interesadas en integrarse como prestadores de dichos servicios al Sistema.

**12°** Que, las empresas proveedoras de aquellos servicios, actualmente disponibles en el mercado, son los denominados Operadores de Pago Directo, los cuales deberán prestar el servicio de desarrollo, operación y mantenimiento de una plataforma que permita recaudar recursos desde las cuentas o productos de sus Personas Usuarias, con el objeto de cubrir el monto derivado de la utilización de servicios de transporte, cuya tarificación será facultad exclusiva del Ministerio; el cual quedará sujeto a la aplicación de una Tasa de Pago Directo que, por sus características, debiese generar menores costos para el Sistema.

**13°** Que, para la consideración del Operador de Pago Directo que provea los servicios el Ministerio deberá tener en consideración la disponibilidad, alcance y funcionamiento del soporte y plataformas físicas y tecnológicas con las que cuenta, consistentes en su plataforma de servicios de transacciones sobre múltiples canales, virtuales y presenciales, sus plataformas electrónicas, pre y post pago en línea de servicios y productos, redes de adquirencia, manejo de medios de pago bancarios y no bancarios, plataformas de recarga y la postventa asociada, así como la capacidad potencial de integración con proveedores de servicios, considerando de esta forma que, dicho *backup* presencial y tecnológico cumple con los requerimientos necesarios para la prestación del servicio objeto del contrato.

**14°** Que, para suscribir con el Ministerio el Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Pago Directo al transporte público, los Operadores de Pago Directo deberán ser personas jurídicas que no se encuentren afectas a las inhabilidades que se mencionan en el Anexo 2 del instrumento que por este acto se aprueba. Lo anterior deberá acreditarse por medio de la documentación respectiva, de conformidad con lo señalado en el referido Anexo.

**15°** Que, en virtud de lo razonado, el instrumento que por este acto se aprueba permite conjugar correctamente el ejercicio de las facultades y atribuciones del Ministerio con el deber legal de asegurar la continuidad de los servicios del Sistema. Asimismo, permite generar las condiciones para propender a un mejoramiento constante de los servicios que proporciona el Sistema, facilitando a las Personas Usuarias el acceso a ellos en condiciones razonables, acordes con la evolución tecnológica experimentada por el mercado de medios de adquirencia.

**16°** Que, a fin de asegurar la continuidad de la provisión de los Servicios Complementarios de Pago Directo al transporte público de pasajeros, tal como lo exige el Principio de Continuidad de los Servicios del Sistema, descrito en literal c.6) de la cláusula Primera del Formato de Contrato sobre el que recae el presente acto, el Ministerio requiere aprobar el Formato Tipo de Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Pago Directo al Transporte Público de Pasajeros, entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y los operadores de pago directo.

#### **RESUELVO:**

**APRUEBASE** el siguiente Formato Tipo de Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Pago Directo al Transporte Público de Pasajeros, entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y los Operadores de Pago Directo:



**"CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE PAGO  
DIRECTO AL TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO DE PASAJEROS  
ENTRE  
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES  
Y  
[•] – OPERADOR DE PAGO DIRECTO**

En Santiago, a [•] de [•] de [•], entre:

- a) **Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones**, representado por su ministro(a), don(ña) [•], (nacionalidad), (profesión u oficio), cédula nacional de identidad N° [•], ambos domiciliados para estos efectos en [•], comuna de [•], Región [•], en adelante el "MTT" o el "Ministerio", por una parte, y por la otra:
- b) [•], R.U.T. N° [•], representado por don(ña) [•], (nacionalidad), (profesión u oficio), cédula de identidad N° [•], ambos domiciliados para estos efectos en [•], comuna de [•], Región [•], en adelante el "Operador de Pago Directo", han convenido lo siguiente:

**PRIMERO. Antecedentes**

**a) Contexto**

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

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

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

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

*En ese contexto, el MTT se encuentra interesado en permitir el Pago Directo, esto es que, mediante el uso de sus canales, el Operador de Pago Directo pueda recaudar la tarifa de los Viajes realizados por las Personas Usuarias que utilizan su aplicación en el Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM), cargándolos directamente a las cuentas que éstas dispongan y que sean habilitados por los Emisores de Medios de Pago para dichos fines.*



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



*Es en este sentido que resulta indispensable contar con Emisores de Medios de Pago, productos financieros y proveedores especializados en servicios de transacciones sobre múltiples canales, virtuales y presenciales, con plataformas electrónicas, pre y post pago en línea de servicios y productos, redes de adquirencia, manejo de medios de pago bancarios y no bancarios, plataformas de recarga y la postventa asociada, así como la capacidad potencial de integración con Proveedores de Servicios del Sistema y la entrega al Ministerio y a las Personas Usuarias, de la información necesaria para su adecuado funcionamiento, resultando indispensable, para garantizar un adecuado servicio a los pasajeros y pasajeras, que su prestación tenga como base plataformas robustas, seguras y de fácil utilización.*

*Asimismo, la incorporación de múltiples Medios de Pago permitirá establecer una oferta amplia a las Personas Usuarias para el pago de la tarifa en el Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM).*

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

#### **a.1) Modelo del Servicio de Pago Directo que ejecutará el Prestador del Servicio Complementario**

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

*La tarificación de la utilización de servicios de transporte (viajes), que será informada por el Ministerio o por quien éste designe, se realizará con una frecuencia mínima de una vez y máxima de 9 (nueve) veces al día, sin perjuicio de que la frecuencia máxima podría aumentar o disminuir, conforme se realicen modificaciones en los procesos. En razón de aquello, las partes podrán acordar, dentro de este rango, la frecuencia en que se aplicarán los descuentos desde las cuentas de las Personas Usuarias que utilicen la plataforma o las condiciones especiales de generación de Códigos de Autorización.*

*Adicionalmente, podrá prestar los servicios de desarrollo, operación y mantenimiento de plataformas para otras prestaciones que el MTT le solicite de conformidad al presente Contrato, según disponibilidad técnica y operativa del Operador de Pago Directo, tales como la disponibilización del detalle de los cobros realizados a las Personas Usuarias, asociándolos a sus usos; disponibilización de cartolas de cobros, entre otros, que las partes acuerden incluir.*

*Para la materialización de las referidas gestiones, el Operador de Pago Directo deberá habilitar, operar y mantener la infraestructura tecnológica necesaria para el funcionamiento de los servicios descritos, según los niveles de servicio contemplados en el Anexo 1 de este instrumento.*

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



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



Como contraprestación por los servicios establecidos en el presente Contrato, el Operador de Pago Directo obtendrá como ingresos, un porcentaje o "Tasa de Pago Directo", sobre el monto total de los viajes realizados por sus Personas Usuarias.

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

El MTT se reserva el derecho de mantener las actuales y nuevas Redes de Carga de Medios de Acceso, y de contratar con otros Operadores de Pago Directo, con el objeto de mantener y mejorar las condiciones de prestación del servicio de transporte público y sus Servicios Complementarios, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 3° sexies de la Ley N°18.696.

### **a.3) Financiamiento del Sistema**

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

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

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

Así, en conformidad a lo dispuesto en la citada Ley N°20.378 y, sobre la base de los montos que la Ley de Presupuestos considere para cada año, adicional al importe que pagan las Personas Usuarias del Sistema habrá lugar al subsidio, de cargo fiscal, destinado a compensar las diferencias que puedan darse entre ingresos y costos de operación de los Servicios de Transporte Público remunerado de Pasajeros.

El monto del subsidio se transferirá a las cuentas en las que se administren los recursos del Sistema, en función de lo que éste requiera de conformidad a lo que informe y proyecte el Ministerio.

En definitiva, el Sistema se financia por el conjunto de ingresos provenientes de la emisión, comercialización y carga de los Medios de Acceso, así como aquellos ingresos provenientes de las multas cursadas a los Operadores de Transporte y Proveedores de los Servicios Complementarios del Sistema –salvo aquellas multas que, de conformidad a la Ley sean a beneficio fiscal–, y los eventuales aportes provenientes del Estado u otras personas naturales o jurídicas.



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



En este sentido, se entenderá que también son recursos provenientes de las Personas Usuarias del Sistema, las transferencias que los Operadores de Pago Directo efectúen por la liquidación derivada de los viajes que las Personas Usuarias realicen, por medio de su plataforma, en el Sistema de Transporte Público Metropolitano de Pasajeros.

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

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

Al MTT corresponde la coordinación y permanente evaluación del presente Contrato, así como el rol de regulador, coordinador y fiscalizador de los Servicios de Transporte Público remunerado de Pasajeros y sus Servicios Complementarios.

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

"Al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones le corresponde definir y regular la confección, entrega, condiciones y procedimiento de uso, supervisión, vigencia, caducidad, retiro y reposición de **cualquier instrumento o mecanismo que permita el uso del transporte público remunerado de pasajeros**. Cuando se trate de instrumentos o mecanismos destinados a estudiantes, tales como el pase escolar o pase de educación superior, dicha reglamentación corresponderá conjuntamente a los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Educación.

Para estos efectos, el o los Ministerios, según corresponda, podrán, por sí o a través de terceros, emitir instrumentos o mecanismos que permitan el uso del transporte público remunerado por plazos diarios, semanales, mensuales o anuales, los cuales podrán, a través de tarifas fijas o diferenciadas, incentivar su adquisición por parte de los pasajeros."

Agrega la referida norma, en su inciso cuarto: "**Asimismo, el o los Ministerios, según corresponda, podrán celebrar todo acto o contrato orientado a proveer de los instrumentos o mecanismos que permitan el uso del transporte público remunerado a través de otros medios de común utilización**, como tarjetas de crédito, prepago o débito de bancos o instituciones financieras, e instituciones no bancarias autorizadas por la ley; tarjetas o instrumentos magnéticos, electrónicos o cualquier sistema análogo emitido por privados para fines particulares, tales como proveer de transporte a los trabajadores, funcionarios o usuarios de un establecimiento, y homologarlos para su utilización como medio que permita el acceso al sistema de transporte público remunerado de pasajeros." (el énfasis es nuestro)

[●], por su parte, es una entidad [●pública/privada], cuyo giro [●indicar giro, por ej: bancario] le permite, en los términos establecidos en el presente Contrato, proveer a las Personas Usuarias del Sistema de Transporte Público Metropolitano, de los siguientes servicios:

1. Recaudar la tarifa correspondiente a los viajes realizados por sus Personas Usuarias en el STPM y que hayan sido registrados y autorizados por el MTT, o por quien éste designe.
2. Implementar, operar y mantener las plataformas tecnológicas y administrativas para prestar los servicios de Postventa necesarios para atender las solicitudes de sus Personas Usuarias.



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



3. Aquellos servicios que el MTT le solicite prestar de conformidad al presente Contrato, que sean aceptados por el Operador de Pago Directo y que pueda desarrollar dentro de su giro.

De acuerdo con lo expuesto, el Operador de Pago Directo deberá garantizar a su cuenta y riesgo, el valor de los viajes realizados con el Medio de Pago que tengan habilitado sus Personas Usuarias.

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

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

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

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

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

Las obligaciones del Operador de Pago Directo relativas a la prestación de los servicios previstos en este Contrato se orientan a la entrega de un servicio eficiente, continuo y de calidad para las Personas Usuarias. Para ello, el Anexo 1 del presente Contrato establece criterios de calidad mínima esperada respecto de la operación de los servicios objeto del mismo.

**c.2) Principio de la Interrelación del Sistema**

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

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

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

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

Por otra parte, si durante la vigencia del presente Contrato ingresan otras zonas de



ingresan otras zonas de  
**TOMADO DE RAZÓN**  
Fecha: 21/03/2025  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



modos o medios de transporte o Prestadores de Servicios Complementarios, el Operador de Pago Directo, previo requerimiento oportuno del MTT, deberá extender la provisión de los servicios objeto del presente Contrato a los nuevos integrantes del Sistema, en condiciones equivalentes a las que tengan en ese momento los proveedores que a esa fecha formen parte de este último, debiendo en este caso el MTT acordar con el Operador de Pago Directo, los plazos de implementación.

### **c.3) Principio del Rol Coordinador del Ministerio**

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

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

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

### **c.4) Principio de Flexibilidad e Integración**

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

El Contrato refleja dicha exigencia mediante el reconocimiento de la flexibilidad como mecanismo para ajustar las condiciones de operación a la cambiante realidad. Por lo anterior, el Ministerio podrá instruir las modificaciones que resulten necesarias y conducentes a la mejor satisfacción de las necesidades y servicios objeto del presente Contrato, (i) sin alterar su naturaleza y características fundamentales, esto es, que se trate de servicios de recaudación para el Pago Directo y Postventa, por la vía de herramientas tecnológicas y (ii) manteniendo las condiciones económicas del presente Contrato. En todo caso, los referidos ajustes deberán ceñirse a criterios de oportunidad, razonabilidad y prudencia, de tal manera de no comprometer la normal operación del Sistema, tanto MTT como el Operador de Pago Directo comprometen los mejores esfuerzos y coordinación de los diferentes actores para implementar dichos ajustes.



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



### **c.5) Principio de Evolución de la Tecnología**

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

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

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

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

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

*En mérito de este principio, las Partes convienen en establecer mecanismos que resguarden la mantención y continuidad de los servicios objeto del presente Contrato a su término, por cualquier causa que ello suceda, las cuales se detallan en la Cláusula Décima del presente instrumento.*

### **SEGUNDO. Definiciones:**

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

- **Administrador Financiero de Transantiago S.A. o AFT:** *Corresponde a la persona jurídica que opera como la contraparte del Ministerio en el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de la Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago o quien le suceda en las funciones, y que tiene como giro principal la administración financiera de los recursos del Sistema, recaudados desde los diversos medios de pago utilizados por las Personas Usuarias del transporte público y su posterior distribución entre los distintos proveedores de servicios del Sistema.*
- **API. Interfaz de Programación de Aplicaciones (del inglés API: Application Programming Interface):** *Es un conjunto de rutinas que provee acceso a funciones de un determinado software.*
- **APP:** *Aplicación informática o software diseñado para teléfonos móviles inteligentes (smartphone).*
- **App OPD:** *App en la que se implementa el servicio de Pago Directo por parte del Operador de Pago Directo.*
- **App Oficial:** *App RED o Red Metropolitana de Movilidad del MTT para smartphones.*



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



- **bip! o Tarjeta bip! o bip! QR:** Nombre comercial de los medios de acceso oficiales del Sistema.
- **Clearing:** Aplicativo que forma parte del Sistema Central provisto por el Operador de Servicios Tecnológicos del Sistema, designado por el Ministerio y explotado por éste, cuyo objeto principal es determinar e informar la distribución de las transacciones entre los distintos Proveedores de Servicios del Sistema, y mantener las cartolas de los Medios de Acceso, de acuerdo a las reglas vigentes definidas por el Ministerio.
- **Código C2D o Código QR 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).
- **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.
- **DTPM:** Directorio de Transporte Público Metropolitano, creado en virtud del Instructivo Presidencial N°2, de 2013, que modificó al Instructivo Presidencial N°1, de 2003, que corresponde al organismo encargado de articular, coordinar y supervisar las acciones, programas y medidas tendientes a gestionar el transporte público mayor de la ciudad de Santiago, derivadas de las acciones propias, así como de diversos sectores y entes públicos y privados. Las referencias al DTPM incorporadas en el presente Contrato se entenderán efectuadas indistintamente a su Secretaría Ejecutiva.
- **Emisor de Medios de Pago:** Entidad autorizada y regulada por Ley y fiscalizada por la Comisión del Mercado Financiero (CMF) para emitir Medios válidos, en soporte físico o virtual (tarjetas, Apps, etc.), con el objeto de permitir a su titular o portador, el pago de bienes y servicios en comercios.
- **Garantía Ajustada:** La suma de la valorización de los Viajes realizados por todas las Personas Usuarias del Operador de Pago Directo, de los tres (3) días de mayor valor de viajes liquidados, en el periodo facturado.
- **Mandato:** Contrato o términos y condiciones, en que consta en formato digital u ológrafo, mediante el cual una Persona Usuaria autoriza al Operador de Pago Directo a realizar cargos a un Medio de Pago, derivados del uso para pagar directamente bienes o servicios.
- **Medio de Acceso:** Es el medio contenido, implantado o adosado a cualquier soporte debidamente autorizado por el MTT que permite acceder a los Servicios de Transporte del Sistema y pagar la tarifa correspondiente. El Medio de Acceso podrá encontrarse en un soporte físico (Tarjeta bip! o equivalente) o virtual (tipo ABT).
- **Medio de Pago:** Instrumentos tales como billetes, monedas, cuentas bancarias y no bancarias (corriente, vista, de crédito, débito, prepago, etc.) y otros que permiten a la Persona Usuaria, mediante algún soporte, como Tarjetas o Teléfono+APP, adquirir Cuotas de Transporte o productos comerciales, o bien pagar directamente el transporte público y otros bienes o servicios.



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



- **Medio sin Contacto:** Elemento tecnológico conformado por el hardware y/o software definido o autorizado por el MTT que, incorporado en un soporte, actúa como Medio de Acceso al Sistema de Transporte.
- **Metro:** Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., o quien lo suceda o reemplace en sus funciones.
- **MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, representado por su Ministro/a o Subsecretario/a de Transportes, según corresponda.
- **NDA (Non-Disclosure Agreement), Acuerdo de Confidencialidad o Acuerdo de No Divulgación:** Tipo de contrato o convenio que tiene como objeto obligar a una o ambas partes a mantener en reserva y confidencialidad cierta información, que se considera confidencial, restringiendo así su uso o difusión públicas.
- **Niveles, Estándares de Servicio o SLA (Service Level Agreement):** Son aquellos definidos en el Anexo 1 del presente Contrato y que consisten en indicadores que rigen la prestación del servicio por parte del Operador de Pago Directo al STPM, y que en consecuencia permitirán medir y controlar permanentemente la correcta y oportuna prestación del servicio contratado.
- **Operador de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** Prestador de servicios tecnológicos tales como la provisión, mantención, servicio técnico, soporte, reposición del equipamiento necesario para la carga del medio de acceso, tarificación, validación y registros de viajes, los servicios necesarios para la correcta operación, entre otros, de los servicios prestados por los demás proveedores de servicios del Sistema. Estos servicios considerarán, además, el posicionamiento de buses, responsable de la captura, procesamiento y distribución de la información generada por los servicios de transporte a los distintos actores del Sistema y la explotación de los Sistemas Centrales compuestos por el Clearing, Switch y HSA, tanto en el flujo de información, como en el procesamiento de los registros transaccionales del Medio de Acceso.
- **Pago Directo:** Corresponde a la funcionalidad que permite a una Persona Usuaría acceder al STPM exhibiendo un Medio de Pago, a la vez que autoriza al Operador de Pago Directo a recaudar recursos desde su cuenta, de acuerdo a la liquidación de tarifas que realice quien el MTT designe.
- **Proveedores de Servicios Complementarios:** Son aquellas entidades o quienes legalmente las sucedan, que han suscrito contratos con el MTT, para la prestación de servicios, que no sean la prestación de servicios de transporte, tales como los Servicios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema, Servicios Tecnológicos, de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, Servicios de Recaudo Electrónico, Servicios de Información y Atención de Personas Usuarías, Suministro de Buses y demás servicios que el MTT contrate o disponga de conformidad a la normativa vigente.
- **Reglas de Acceso:** Parámetros y variables que debe evaluar el Validador para determinar el derecho a acceder a los Servicios de Transporte del Sistema bajo tarifas definidas y autorizadas de conformidad a lo establecido en los artículos 14 y 15 de la Ley N° 20.378.
- **Servicios Complementarios (SSCC):** Servicios considerados necesarios para el funcionamiento del Sistema de Transporte Público Metropolitano, y que no consisten en prestación de servicios de transporte, tales como Administración Financiera de los Recursos del Sistema, Servicios Tecnológicos, de Emisión y



Fecha: 21/03/2025  
 DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
 Contralora General de la República



Post-Venta del Medio de Acceso físico y virtual y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso físico y virtual, Servicios de Recaudo Electrónico, Servicios de Información y Atención de Personas Usuaras, Apoyo a la Explotación de Flotas y Suministro de Buses para el Sistema de Transporte Público Metropolitano.

- **Servicios de Transporte del Sistema o Servicios de Transporte:** Conjunto de buses que circulan por un trazado y sentido identificados en el programa de operación vigente y autorizados por el MTT. También se entenderá por Servicios de Transporte, aquellos prestados por METRO, EFE Central S.A. o por otras personas jurídicas autorizadas por el Ministerio mediante acto administrativo.
- **Servicio de Validación:** Son todos los recursos, equipos, aplicativos, licencias, sistema gestor de base de datos, infraestructura, estructura organizacional, procesos y procedimientos relacionados que permiten aplicar las Reglas de Negocio definidas por el Ministerio para efectos de cobro de la tarifa a la Persona Usuaría para el acceso a los Servicios de Transporte, disponiendo de las transacciones que, producto de lo anterior, se registren en el Sistema Central.
- **Sistema Central:** Conjunto de equipos y aplicaciones (Clearing, Switch, HSA, entre otros), de responsabilidad del Operador Tecnológico, designado por el Ministerio, en los cuales se registran y procesan las transacciones de validación y carga, se distribuyen las transacciones del Sistema entre los distintos Proveedores de Servicios de Transporte y se administra la integridad y seguridad de los flujos de datos, entre otros.
- **Sistema de Transporte Público (STP), Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM), "Sistema Red" o "Sistema":** Conjunto de concesionarios de uso de vías para la prestación de servicios de Transporte Público urbano remunerado de pasajeros, Prestadores de Servicios que fueron autorizados para tales efectos por el Ministerio mediante acto administrativo, Proveedores de Servicios Complementarios, y quienes legalmente les sucedan en dichas funciones, así como cualquier otro Proveedor de Servicios de Transporte que se integre a través del Medio de Acceso.
- **Sistema de Validación:** Conjunto de procesos, reglas de negocio, sistemas, comunicaciones y equipos – incluyendo servidores y validadores- cuya principal función es descontar Cuotas de Transporte del Medio de Acceso o aceptar/rechazar Medios de Pago, de conformidad a la tarifa que corresponda, según lo establecido en la ley y en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el MTT.
- **Tasa de Pago Directo:** La Tasa de Pago Directo corresponderá a la tasa de intercambio, definida por el Comité para la Fijación de Límites a las Tasas de Intercambio, según lo establecido en la Ley N°21.365, que Regula las Tasas de Intercambio de Tarjetas de Pago, y que se encuentre vigente al momento del pago, considerando para su determinación Tarjeta de Crédito tipo Standard, para un pago realizado presencialmente, en el comercio-industria Transporte Público de Pasajeros, más un 0,35% (cero coma treinta y cinco por ciento); más IVA.
- **Persona Usuaría o Pasajero:** Persona natural que accede a los Servicios de Transporte Público del Sistema mediante el pago de la tarifa correspondiente.
- **Validación:** Es el acto de una Persona Usuaría de acercar el Medio de Acceso al Validador permitiendo, entre otras cosas, acceder al STPM.



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



- **Validador:** Equipo dispuesto en los puntos de control de ingreso a los Servicios de Transporte, cuya función es aplicar las Reglas de Acceso al momento de la Validación.
- **Viaje:** Traslado de una Persona Usuaria 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, en concordancia con las reglas de las Tarifas de Transporte aplicables.
- **Viajes Liquidados:** Corresponde al valor total, según tarifa, de los viajes realizados por las Personas Usuarias, a través de la App OPD, y que fueron objeto del proceso de liquidación de un día determinado e informados por el MTT o quien éste designe, al Operador de Pago Directo.

### **TERCERO. Normativa aplicable:**

Los servicios que deberá proveer el Operador de Pago Directo, con arreglo al presente instrumento, tienen por finalidad facilitar y colaborar en la satisfacción del interés público comprometido en el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público Metropolitano en conformidad a la ley y, específicamente, la obtención de un servicio de calidad, eficiente y seguro que permita utilizar el Medio de Pago para acceder al Sistema de Transporte Público Metropolitano. Por ello, el presente Contrato se sujeta a las normas, principios y procedimientos previstos en la normativa vigente, particularmente a lo dispuesto en las leyes N°18.772, N°18.059, N°18.696, N°20.378, N°19.496, N°20.950 y N°19.880, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N° 343, de 1953, y N° 279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda y el N°1, de 2009, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y del Ministerio de Justicia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito, los reglamentos dictados conforme a dichos preceptos, la Ley General de Bancos en su caso, la normativa de medios de pago dictada por el Banco Central de Chile ("BCCCh") y la Comisión para el Mercado Financiero ("CMF") y las circulares futuras que emita la CMF y el Banco Central de Chile.

Al Operador de Pago Directo le serán aplicables las disposiciones legales vigentes y las que se dicten en el futuro en relación con las condiciones de operación de los Servicios Complementarios.

### **CUARTO. Objeto:**

Por el presente Contrato, el MTT faculta al Operador de Pago Directo a que preste, a las Personas Usuarias del Sistema de Transporte Público Metropolitano, los servicios de recaudación para el Pago Directo del transporte público, por los viajes realizados por sus Personas Usuarias que utilicen su plataforma.

Para la materialización del objeto descrito, el Operador de Pago Directo deberá integrarse con los Prestadores de Servicios Tecnológicos y Financieros del Sistema. No obstante, el Operador de Pago Directo será el responsable por la prestación de los servicios, debiendo asegurar ante el MTT la continuidad de los mismos y el pago al Sistema de los montos de los viajes realizados por sus Personas Usuarias. A su vez, el MTT deberá velar por la continuidad operacional de los servicios prestados por el Operador Tecnológico que designe y, que el Operador de Pago Directo utiliza para la correcta prestación del servicio de Pago Directo, materia de este Contrato.

### **QUINTO. Obligaciones:**

#### **I.- Obligaciones del Operador de Pago Directo:**

El Operador de Pago Directo se obliga con el MTT a:



- 1) *Implementar las plataformas tecnológicas, administrativas y financieras para ofrecer a las Personas Usuarias los siguientes productos o servicios de recaudación que permitan el Pago Directo. Este servicio permitirá a las Personas Usuarias pagar directamente su Viaje en el Sistema de Transporte Público Metropolitano, con la App OPD.*

*Al implementar este producto el Operador de Pago Directo deberá:*

1.1) **Desarrollar y mantener una plataforma tecnológica** que permita a la Persona Usuaria:

- a) **Enrolamiento.** *Con el objeto de que una Persona Usuaria pueda exhibir un Medio de Pago válido (aceptado por un Validador) para acceder al STPM, la Persona Usuaria deberá haber enrolado previamente el soporte (Teléfono+APP) de dicho medio, asociándolo a una cuenta, desde donde el Operador de Pago Directo recaudará el monto de los viajes realizados. Para ello, las plataformas del Operador de Pago Directo y del Operador Tecnológico autorizado por el MTT, deberán integrarse técnicamente con el objeto de que el Medio de Pago que se exhibirá para acceder al STPM pueda ser leído y aceptado por los Validadores dispuestos en los modos de transporte presentes en el Sistema de Transporte Público Metropolitano.*

*El enrolamiento deberá habilitar a que el Medio de Pago que será exhibido para acceder al STPM incluya elementos como la identificación del dispositivo telefónico, la App y la Persona Usuaria, además del Operador de Pago Directo. El formato, forma de almacenamiento, seguridad y encriptación en los validadores y Sistemas Centrales, será establecido por el Operador Tecnológico, designado por el MTT previa autorización.*

*Dicho enrolamiento deberá expresarse en el Mandato en el que la Persona Usuaria toma conocimiento y acepta las condiciones de funcionamiento y los roles del MTT, el Operador de Pago Directo y otros participantes.*

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

*El Operador de Pago Directo podrá establecer condiciones para la generación de Códigos de Autorización, como la disponibilidad de saldo al momento de generarlo.*

*Para estos efectos, el Operador de Pago Directo deberá integrarse técnicamente con el Operador Tecnológico respectivo, usando APIs y componentes autorizados por el MTT, con el objeto de obtener Códigos de Autorización, los que, desplegados en la App OPD, puedan ser aceptados como válidos y vigentes en los Validadores dispuestos en los modos de transporte.*

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



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



- d) **Liquidación y Pago de transacciones diarias.** El Operador de Pago Directo deberá recibir cada día hábil, vía el AFT<sup>1</sup> y/o Ministerio, o por quien este último designe, una liquidación con los Viajes realizados con la App OPD, de acuerdo a los registros que el Ministerio o quien este designe, administre, conforme al tipo de tarifa y su nivel de integración (combinación) si correspondiere. Dicha liquidación se realizará cada día hábil para el Operador de Pago Directo y deberá incluir el monto correspondiente al valor de la totalidad de los viajes, según tarifa, realizados por cada Persona Usuaria a través de la APP OPD. Dicho monto se denomina "Viajes liquidados", definido en la cláusula segunda del presente Contrato.

El Operador de Pago Directo pagará diariamente (solo días hábiles) al AFT, todos los viajes liquidados, para cada Persona Usuaria, independiente del monto recaudado desde sus cuentas.

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

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

Con todo, la Persona Usuaria no recibirá Códigos de Autorización para viajar si al momento de solicitarlo con su App OPD no ha saldado su deuda.

1.2) **Certificación de la Integración.** Las integraciones entre el Operador de Pago Directo y el Operador Tecnológico deberán ser certificadas por el MTT, en un proceso estándar.

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

1.4) **Especificaciones generales de Integración.** El MTT establecerá previamente las especificaciones generales que deberán cumplir las APIs y componentes que sean desarrollados por los Operadores Tecnológicos designados por el Ministerio y, cómo estos se integran con la App OPD para efectos de generar Códigos de Autorización, lo que incluye su implementación segura en los Validadores de los sistemas de transporte público que correspondan.

2) **Garantizar la entrega de los fondos provenientes de los viajes realizados (usos) por las Personas Usuarías del Operador de Pago Directo.**

Con el objeto de materializar dicha garantía, el Operador de Pago Directo deberá entregar un instrumento de garantía, de los establecidos en el mercado, que asegure la

<sup>1</sup> Cláusula 11.1 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Administrador Financiero de la Resolución N°03, de 2019, conjunta del MTT y Ministerio de Hacienda.



MODIFICACIÓN  
Fecha: 21/03/2025  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



liquidez de fondos en las cuentas del Sistema administradas por el AFT<sup>2</sup> y que correspondan a los viajes realizados por las Personas Usuarias del Operador de Pago Directo, en virtud del servicio objeto del presente Contrato. Dicha garantía será extendida a favor del AFT, RUT N° 99.597.320-0, nominativa y no endosable, pagadera a la vista e incondicionalmente por una suma equivalente a \$100.000.000 (cien millones de pesos) y con vigencia hasta 60 (sesenta) días hábiles posteriores a la fecha de término del Contrato. El documento deberá expresar la siguiente glosa: "Garantía para la liquidez de fondos en las cuentas del AFT, en el contexto de la ejecución del servicio complementario de Pago Directo al Transporte Público Metropolitano de Pasajeros.". Dicha garantía deberá ser entregada al AFT al menos 5 (cinco) días antes de la habilitación del servicio.

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

- i) Dentro de los 10 (diez) primeros días corridos de cada mes, de oficio o a solicitud del Operador de Pago Directo, el MTT determinará el valor de la Garantía Ajustada, conforme a la definición contenida en la Cláusula segunda del presente instrumento.
- ii) Si la Garantía Ajustada es mayor en un 20% (veinte por ciento), respecto del valor total de la garantía vigente, el Operador de Pago Directo deberá reemplazarla por un instrumento que cumpla con los requisitos establecidos precedentemente, por un monto equivalente a la Garantía Ajustada.
- iii) Si la Garantía Ajustada es igual o inferior a un 80% (ochenta por ciento), respecto del valor total de la garantía vigente, el Operador de Pago Directo podrá reemplazarla, por un instrumento que cumpla con los requisitos establecidos precedentemente, por un monto equivalente a la Garantía Ajustada.
- iv) La entrega de la nueva garantía deberá efectuarse dentro de 10 (diez) días corridos, contados desde la fecha en que el Ministerio notifique al Operador de Pago Directo el valor de la Garantía Ajustada.

**3)** Transferir diariamente al AFT, a la cuenta que él establezca, a más tardar al mediodía, el total del valor de los Viajes Liquidados, para cada Persona Usuaria, independiente del monto recaudado desde sus cuentas. Dicho monto será informado el día hábil anterior a la obligación de transferencia por el AFT y/o el Ministerio o por quien este último designe.

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

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

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



Ministerio de Hacienda y sus  
**TOMADO DE RAZÓN**  
Fecha: 21/03/2025  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



- 4) Emitir mensualmente la factura respectiva correspondiente al pago que cada mes le realice el AFT, o quien legalmente lo reemplace, por los servicios prestados y descritos en el presente Contrato.
- 5) Implementar los servicios de Postventa mediante plataformas tecnológicas y administrativas necesarias para atender las solicitudes de las Personas Usuarías, tanto en la APP OPD como en plataformas alternativas de propiedad de éste, y que dispongan de las funcionalidades necesarias asociadas al proceso de recaudación de viajes realizados en el Sistema.
- 6) Prestar los servicios con los estándares de calidad, permanencia, continuidad y seguridad establecidos en el presente Contrato.
- 7) Cumplir con los principios que informan el presente Contrato y con las normas legales, reglamentarias y contractuales que regulan la prestación de los Servicios Complementarios de Transporte.
- 8) Cumplir con los requerimientos operacionales solicitados por el MTT, con respecto a la operación, y mantener informado al Ministerio de toda circunstancia material que afecte la prestación normal de los servicios, tan pronto como ocurra.
- 9) Efectuar el control de la operación de los servicios.
- 10) Presentar medidas o procedimientos que permitan mejorar y/o restablecer la calidad de los servicios, cuando no se alcancen los niveles previstos en el presente Contrato, según lo señalado en su Anexo 1.
- 11) Desarrollar planes o protocolos de acción destinados a velar por el cumplimiento de los indicadores de calidad y prestación de servicios.

## **II.- Obligaciones del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones:**

Por su parte, el MTT asume las siguientes obligaciones:

1. Instruir al AFT, el pago mensual que le correspondiere al Operador de Pago Directo.
2. Velar por el debido e íntegro pago al Operador de Pago Directo por la prestación de los servicios materia de este Contrato.
3. Instruir a los Operadores Tecnológicos del Sistema que otorguen las facilidades al Operador de Pago Directo, para la integración a sus sistemas, haciendo referencia a la condición de Operador de Pago Directo, obtenida con la suscripción del presente Contrato.
4. Velar por el correcto y oportuno desarrollo de los servicios objeto del presente Contrato.
5. Poner a disposición del Operador de Pago Directo, previa solicitud de éste, la información que obre en poder del Ministerio acerca del funcionamiento del Sistema o de la provisión de los servicios por parte de otros Proveedores de Servicios del Sistema, y que pueda razonablemente requerir el Operador de Pago Directo para el adecuado desarrollo de sus Servicios, siempre que dicha información sea susceptible de ser entregada de conformidad a la normativa vigente.
6. Respecto de los servicios prestados por los Operadores Tecnológicos designados por el Ministerio, METRO y AFT o por quienes los sucedan legalmente, que fueren necesarios para que el Operador de Pago Directo de cumplimiento a las obligaciones que asume conforme al presente Contrato, el MTT deberá coordinar y facilitar la colaboración de dichas empresas, así como de velar por el cumplimiento de los SLA que sean críticos para la operación de los servicios del Operador de Pago Directo relacionados a este Contrato.



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



7. Autorizar, en forma no exclusiva, al Operador de Pago Directo para recaudar la tarifa de los viajes que realicen sus Personas Usuarias en el Transporte Público Metropolitano, conforme las reglas de negocio que se definan.
8. Disponibilizar para el Operador de Pago Directo, un Webservice, API o archivo, que permita conocer durante el día, con la frecuencia establecida en la cláusula Primera, literal a.1), las valorizaciones provisorias de los viajes realizados en el STPM con la App OPD.

#### **SEXO. Formas de prestación de los servicios:**

Los servicios que el Operador de Pago Directo preste se deberán materializar por las siguientes vías, las que se considerarán obligaciones para éste:

APP: El Operador de Pago Directo deberá desarrollar, adaptar o implementar en la App OPD las funcionalidades necesarias de modo que se permita a las Personas Usuarias, al menos, realizar las siguientes operaciones: enrolarse, generar Códigos de Autorización y pagar deuda.

El Operador de Pago Directo desarrollará una Interfaz de Personas Usuarias para la App OPD, respetando las regulaciones al uso de la marca bip! o RED, mientras mantengan coherencia con el uso de marca propia del Operador de Pago Directo.

Integración: El Operador de Pago Directo deberá integrarse con los Operadores Tecnológicos del STPM, designados por el Ministerio, con el objeto de implementar los servicios correspondientes al Pago Directo.

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

PostVenta: El Operador de Pago Directo deberá disponibilizar una plataforma y protocolos para registrar, resolver reclamos y consultas de las Personas Usuarias y operaciones sobre sus Medios de Pago.

#### **SÉPTIMO. Tipos de Medio de Pago Directo o abierto (openloop) para Transporte Público:**

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

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

#### **OCTAVO. De las Garantías del Contrato:**

##### **8.1 Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato**

###### **8.1.1 Características de la Garantía**

Con el objeto de caucionar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones referidas a la prestación de los servicios, el Operador de Pago Directo, previa conformidad del Ministerio deberá entregar con anterioridad a la entrada en vigencia del

**TOMADO DE RAZÓN**  
Fecha: 2022-08-22  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



presente Contrato, una boleta bancaria o una póliza de seguro a favor de la Subsecretaría de Transportes, RUT 61.212.000-5, por un monto de trescientas Unidades de Fomento (UF 300). La glosa de dicha garantía será: "Para garantizar el fiel cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Pago Directo al Transporte Público Metropolitano de Pasajeros entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y [●]". Si la garantía consistiere en una boleta bancaria, ésta deberá ser emitida en Santiago de Chile, por cualquier banco con sucursal en Chile, y emitirse de forma nominativa, no endosable, irrevocable, pagadera a la vista y al sólo requerimiento de la Subsecretaría de Transportes. Si la garantía consistiere en una póliza de seguro, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile. El Operador de Pago Directo deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.

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

La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Pago Directo al Transporte Público Metropolitano de Pasajeros entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Operador de Pago Directo, deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato y hasta los doce (12) meses posteriores a su fecha de término. Sin perjuicio de lo anterior, las partes convienen en que su vigencia mínima podrá ser de doce (12) meses a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación del Operador de Pago Directo de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de doce (12) meses.

#### 8.1.2 Renovación de la Garantía

##### 8.1.2.1 Por Vencimiento

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

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

La Garantía de Fiel Cumplimiento para el último año de vigencia del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Pago Directo al Transporte Público Metropolitano de Pasajeros, deberá considerar una vigencia adicional de al menos doce (12) meses, según se indica en la cláusula 8.1.1.

##### 8.1.2.2 Por Cobro

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

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



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



### 8.1.3 Ejecución de la Garantía

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

Asimismo, la Garantía de Fiel Cumplimiento podrá hacerse efectiva en caso de que el Operador de Pago Directo no pague las multas ejecutoriadas de conformidad al Contrato, cuando se hubiere dispuesto la caducidad del mismo y/o en los demás casos establecidos en el Contrato y 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 el Operador de Pago Directo se ha puesto en situación de hacerla efectiva, y su cobro o ejecución se realizará de manera proporcional a la entidad o gravedad del incumplimiento, lo que deberá señalarse en dicho documento.

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

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

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

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

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

### 8.2.1. Características de la Garantía

Con el objeto de caucionar el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud que corresponden al Operador de Pago Directo respecto de sus trabajadores y prestadores de servicios, y previa conformidad del Ministerio, éste deberá entregar con anterioridad a la entrada en vigencia del presente Contrato, una boleta bancaria o póliza de seguro, a favor de la Subsecretaría de Transportes, RUT 61.212.000-5, por un monto de cien Unidades de Fomento (UF 100). La glosa de dicha garantía será: "Para Garantizar el Cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social derivadas del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Pago Directo al Transporte Público Metropolitano de Pasajeros entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y [●]". Si la garantía consistiere en una boleta bancaria, ésta deberá ser emitida en Santiago de Chile, por un banco con su



TOMADO DE RAZÓN

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



*nominativa, no endosable, irrevocable, pagadera a la vista y al sólo requerimiento de la Subsecretaría de Transportes. Si la garantía consistiere en una póliza de seguro, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile. El Operador de Pago Directo deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.*

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

*La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social, deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato y hasta los doce (12) meses posteriores a su fecha de término. Sin perjuicio de lo anterior, las partes convienen en que su vigencia mínima podrá ser de doce (12) meses, a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación del Operador de Pago Directo de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de doce (12) meses.*

#### 8.2.2. Renovación de la Garantía

##### 8.2.2.1 Por Vencimiento

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

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

*La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social para el último año de vigencia del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Pago Directo al Transporte Público Metropolitano de Pasajeros, deberá considerar una vigencia adicional de al menos doce (12) meses, tal como se indica en la cláusula 8.2.1.*

##### 8.2.2.2 Por Cobro

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

##### 8.2.2.3 Ejecución de la Garantía

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

*Asimismo, en caso de verificarse un incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales o de salud que corresponde al Operador de Pago Directo, según lo determine la Dirección del Trabajo, instituciones previsionales o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o ser*

*licial ejecutoriada, previo TOMADO DE POSESIÓN de Pago Directo el pago*



**TOMADO DE POSESIÓN**  
Fecha: 21/03/2025  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



de la prestación laboral, previsional o de salud impaga, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. Transcurrido dicho plazo sin que éste haya acreditado el pago antes referido, el Ministerio podrá ejecutar el cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud.

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

#### **NOVENO. Vigencia:**

El presente Contrato comenzará a regir desde que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que apruebe el presente instrumento, y por el plazo de tres (3) años, periodo tras el cual se renovará automática y sucesivamente por periodos de un (1) año, a menos que se decida ponerle término anticipado, de conformidad con lo establecido en la cláusula 10.1.5 siguiente.

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

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

10.1.1 Mutuo Acuerdo: En caso de término del Contrato de común acuerdo, siempre que no exista una causal de caducidad, el Operador de Pago Directo estará obligado a mantener la prestación del servicio de conformidad a lo establecido en la cláusula 10.2.

10.1.2 Tener el Operador de Pago Directo la calidad de deudor en un procedimiento concursal de la Ley Nº20.720.

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

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

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

10.1.5 Término unilateral: Cualquiera de las Partes podrá ponerle término anticipado al Contrato, lo que podrán efectuar de manera unilateral notificando debidamente los



Fecha: 21/03/2025  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



motivos para ello. En el caso del Operador de Pago Directo, deberá, además, dar un aviso con 6 meses de anticipación al término del periodo original o de cualquiera de sus prórrogas; o en cualquier momento en el caso del Ministerio. En el caso del Operador de Pago Directo, deberá hacer en su notificación referencia expresa a la situación laboral y a las obligaciones de seguridad social de los trabajadores, devengadas hasta el último día del mes anterior a la notificación de término unilateral. No podrá haber término unilateral sino hasta que estén pagadas las cotizaciones previsionales.

Igualmente, en caso de que el porcentaje de Incobrable Mensual durante 2 (dos) meses consecutivos, contados desde el segundo mes de operación, sea mayor al 0,35% (cero coma treinta y cinco por ciento) -porcentaje determinado fundamentalmente conforme al procedimiento establecido en el punto 3.2 del Anexo 1 del presente instrumento- el Operador de Pago Directo podrá ponerle término anticipado al Contrato; sin perjuicio de aquello no estará obligado a notificar al Ministerio dentro del plazo establecido en el párrafo anterior.

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

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

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

### **10.3 De las Modificaciones Unilaterales al Contrato:**

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



iridad e higiene que haya  
TOMADO DE RAZÓN  
Fecha: 21/03/2025  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



Las modificaciones unilaterales que se establezcan deberán ser cumplidas por el Operador de Pago Directo en los plazos establecidos por el Ministerio, y no podrán alterar la naturaleza de las prestaciones del Contrato, esto es, que se trate de Servicios Complementarios de Pago Directo al Transporte Público Metropolitano de Pasajeros.

## **DÉCIMO PRIMERO. Pago al Operador de Pago Directo:**

### **11.1 Determinación del pago:**

El Sistema, vía el AFT<sup>3</sup>, o quién legalmente le suceda, pagará mensualmente al Operador de Pago Directo por sus servicios, lo siguiente:

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

La Tasa de Pago Directo corresponderá a la tasa de intercambio, definida por el Comité para la Fijación de Límites a las Tasas de Intercambio, según lo establecido en la Ley N°21.365, que Regula las Tasas de Intercambio de Tarjetas de Pago, y que se haya encontrado vigente al primer día hábil del mes siguiente en que se realizó la liquidación de los Viajes considerando para su determinación una Tarjeta de Crédito tipo Standard, para un pago realizado presencialmente en el comercio-industria Transporte Público de Pasajeros, más un 0,35% (cero coma treinta y cinco por ciento); incluyendo IVA.

Por su parte, se deducirán de los ingresos mensuales, los eventuales descuentos establecidos en el Anexo 1 del presente Contrato y que pudiesen corresponder al incumplimiento de los respectivos Niveles de Servicio.

De esta forma, el monto que recibirá mensualmente el Operador de Pago Directo, en pago por sus servicios, será:

$\text{Pago mensual} = [\text{Tasa de Pago Directo} \times \text{Viajes Liquidados (mes anterior)}] - \text{Descuentos por SLA.}$

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

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

### **11.2 Revisión del monto de los pagos:**

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

<sup>3</sup> Cláusula 7 ("Objeto del Contrato") del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Administrador Financiero de Transantiago S.A., aprobado en virtud de la Resolución N°3, de 2019, conjunta y modificatorias.



Ministerio de Hacienda y sus  
**TOMADO DE RAZÓN**  
Fecha: 21/03/2025  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



i) La fase de revisión se iniciará con la reclamación escrita del Operador de Pago Directo, la cual deberá ser acompañada de los antecedentes en que se funda. El Operador de Pago Directo dispondrá del plazo de treinta (30) días para presentar sus impugnaciones, plazo que se contabilizará desde la notificación del hecho que origina la impugnación. Las impugnaciones enviadas con posterioridad a dicho plazo no serán consideradas.

Cuando una misma liquidación diere lugar a distintas impugnaciones, ellas deberán agruparse y plantearse en forma conjunta bajo una única presentación.

Las impugnaciones deberán ser presentadas respetando un formato determinado e incorporando antecedentes tipo, los cuales serán oportunamente definidos por el Ministerio.

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

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

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

#### **DÉCIMO SEGUNDO. Atención a la Persona Usuaria y Postventa:**

Corresponderá al Operador de Pago Directo proveer la Postventa del Servicio de Pago Directo, debiendo proveer al menos los siguientes servicios:

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

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

Los reembolsos que corresponda realizar según lo establecido en el numeral 3 de la presente cláusula, en caso de que correspondan a cobros erróneos informados por el MTT, previa corroboración con el Operador de Servicios Tecnológicos, designado por éste, serán cubiertos con los recursos del Sistema.

#### **DÉCIMO TERCERO. Seguridad de la información:**

Las partes declaran reconocer el deber de todos sus funcionarios, dependientes y/o colaboradores de guardar la más absoluta y estricta confidencialidad en la información personal de las Personas Usuarias que conozcan en



Confidencialidad en la información  
TOMADO DE RAZÓN  
Fecha: 21/03/2025  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



*Contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 N° 4, de la Constitución Política de la República, en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada y, demás normativa vigente.*

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

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

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

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

*El Operador de Pago Directo se obliga a tomar medidas que tengan por objeto garantizar que su personal dedicado al tratamiento de datos personales esté informado de la naturaleza confidencial de éstos, haya recibido la capacitación adecuada sobre sus responsabilidades relacionadas con el tratamiento de Datos Personales y esté sujeto a compromisos de confidencialidad u obligaciones profesionales o estatutarias de confidencialidad, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula Décimo Novena de este Contrato.*

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

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



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



#### **DÉCIMO CUARTO. Propiedad Intelectual y de Base de Datos:**

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

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

Todos los desarrollos sujetos a propiedad intelectual por los Operadores de Servicios Tecnológicos y revelados al Operador de Pago Directo con ocasión del presente Contrato, mantendrán su propiedad.

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

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

#### **DÉCIMO QUINTO. Responsabilidad:**

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

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

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

La prestación de los Servicios por parte del Operador de Pago Directo supone la ejecución de todos aquellos procesos y procedimientos, decisiones, medidas preventivas y correctivas, que sean necesarias para la resolución autónoma por parte de éste de las contingencias y fallas del Servicio. En caso de que el Operador de Pago Directo detecte fallas atribuibles a la globalidad del Sistema o a alguno de los Prestadores de Servicios Tecnológicos designados por el Ministerio, deberá ~~reportarlo~~ tan pronto tome conocimiento de ella, tanto a quien atribuya la falla co



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



**DÉCIMO SEXTO. Modelo de Prevención de Delitos Ley 20.393:**

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

**DÉCIMO SÉPTIMO. Informes y auditorías:**

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

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

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

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

**DÉCIMO OCTAVO. Continuidad de los servicios:**

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

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

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

*Durante la vigencia del Contrato, el MTT podrá solicitar, por sí o con el apoyo de un*



*tercero contratado de*  
**TOMADO DE RAZÓN**  
Fecha: 21/03/2025  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



procedimientos de continuidad operacional definidos por el Operador de Pago Directo. Las Partes se coordinarán con el objeto de que funcionarios y/o colaboradores del MTT puedan asistir a las dependencias del Operador de Pago Directo para efectuar dicha revisión.

#### **DÉCIMO NOVENO. Confidencialidad:**

Las partes pactan confidencialidad, en los términos que se expresan a continuación:

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

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

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

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

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

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

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

#### **VIGÉSIMO. Gestión del Contrato:**

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

Actuarán como Gestores o Administradores de Contra



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



Por MTT: [●], profesional dependiente de la Gerencia de Sistemas Inteligentes de Transportes (GSIT) del Directorio de Transporte Público Metropolitano, debiendo ser subrogado(a), cuando corresponda, por otro profesional de la referida gerencia.

Por el Operador de Pago Directo: [●], debiendo ser subrogado(a), cuando corresponda, por quien él designe.

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

#### **VIGÉSIMO PRIMERO. Cesión:**

Queda expresamente prohibido al Operador de Pago Directo ceder total o parcialmente el presente Contrato, sin autorización expresa del MTT.

#### **VIGÉSIMO SEGUNDO. Nulidad:**

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

#### **VIGÉSIMO TERCERO. Caso Fortuito:**

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

#### **VIGÉSIMO CUARTO. Ley aplicable, domicilio y jurisdicción:**

El presente Contrato será interpretado de acuerdo con las leyes de la República de Chile.

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

#### **VIGÉSIMO QUINTO. Prestador independiente:**

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

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, el Operador de Pago Directo se compromete a dar cumplimiento a todas las normas legales y reglamentarias que le son aplicables, y sobre todo a dar íntegro y oportuno cumplimiento a todas las obligaciones



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



que tenga respecto del personal que destine al servicio contratado, incluyendo aquellas de carácter laboral, tributario y previsional.

**VIGÉSIMO SEXTO. Contrato Ad Referéndum:**

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

**VIGÉSIMO SÉPTIMO. Ejemplares:**

El presente Contrato se extiende en 3 ejemplares iguales, quedando dos en poder del MTT y uno en poder del Operador de Pago Directo.

**VIGÉSIMO OCTAVO. Personerías:**

La personería de don(ña) [•], para representar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones consta del Decreto Supremo N° [•], de fecha [•], del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

La personería de don(ña) [•], para representar al Operador de Pago Directo, consta en escritura pública de fecha [•], otorgada en la Notaría [•].

[•]

**Ministro(a) de Transportes y Telecomunicaciones**

[•]

**Representante Operador Pago Directo**



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



**ANEXO 1**  
**NIVELES DE SERVICIO,**  
**DESCUENTOS Y MULTAS**



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

Handwritten signature and stamp of the Contraloría General de la República.

## **1.- INTRODUCCIÓN**

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

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

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

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

## **2.- INCUMPLIMIENTOS DE OTROS PROVEEDORES DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DEL SISTEMA QUE IMPACTAN LOS SERVICIOS DEL OPERADOR DE PAGO DIRECTO**

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

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

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

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

*El Operador de Pago Directo deberá realizar la correcta ejecución de los procedimientos para registrar, gestionar e intentar solucionar dichas situaciones. Acreditada esta circunstancia, se entenderá que existe una situación de fuerza mayor o no imputable y en tal caso el Operador de Pago Directo tendrá derecho a que se le reconozca el cumplimiento en los Servicios afectados, sin responsabilidad alguna, cuando posteriormente se demuestra ante el Ministerio por*



**TOMADO DE RAZÓN**  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



relacionado(s) la falta o inexistencia de las condiciones necesarias para declarar la ausencia de responsabilidad del Operador de Pago Directo en el incumplimiento de los Servicios pactados, el Ministerio le otorgará un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para aportar todos los antecedentes que estime convenientes, para finalmente resolver fundadamente sobre la procedencia del descuento de la remuneración, que según el presente Anexo, corresponda al Operador de Pago Directo.

### 3.- NIVELES DE SERVICIO Y DESCUENTOS

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

#### 3.1 DISPONIBILIDAD Y TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PLATAFORMA

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

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

**PLATD (Disponibilidad Mensual del Servicio Plataforma):** Este factor será determinado mediante la medición de la correcta respuesta a una solicitud de Código de Autorización (trama nueva), realizada por las Personas Usuarias en la APP OPD, entregada en 4 segundos o menos, debiendo el tiempo del Operador de Pago Directo ser menor a 2.

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

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

Donde:

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

#### Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicio

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

Cumplimiento del Servicio	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
PLATD ≥ 99,0%	Servicio prestado	100%
90,0% ≤ PLATD < 99,0%	Servicio prestado	PLATD interpolación lineal
PLATD < 90,0%	Servicio No Prestado	0%

#### 3.2 DETERMINACION DEL INCOBRABLE

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

**Incobrable (Inc):** Corresponde al monto de los Viajes Liquidados en un mes que no pudieron ser recaudados desde las cuentas de las Personas Usuarias de la App OPD, ni fueron abonados por éstos, habiéndose realizado reintentos de cobro diario, por sesenta (60) días consecutivos. Esto es:



**TOMADO DE RAZÓN**  
 Fecha: 21/03/2025  
 DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
 Contralora General de la República



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

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

Donde:

$V^i$ : Suma de los Viajes Liquidados en el mes  $i$ , determinada por la suma de las valorizaciones  $\sum_{j=1}^{Ndm} V_j$ , donde  $V_j$  es el monto de los viajes liquidados diariamente.

$RD^i$ : Recaudación "al día" del mes  $i$ , correspondiente al monto recaudado de las cuentas de las Personas Usuarias de la App OPD en su primer intento de cobro, por Viajes Liquidados en el mes  $i$ ;

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

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

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

$Ndm$ : Número de días del mes.

#### 4.- FACULTAD DE SANCIONAR

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

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

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

Para la formulación de cargos y aplicación de multas deberán aplicarse criterios de razonabilidad, proporcionalidad y de no aplicación de sanciones dos veces por un mismo

<sup>4</sup> Se entiende por Reintento de Cobro Exitoso, todo aquel recaudo accionado tanto por el Operador de Pago Directo, así como el abono realizado por las personas usuarias de fo



Tomado de la App OPD.  
Fecha: 21/03/2025  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



hecho (non bis in idem). Sin perjuicio de lo anterior, el criterio general de aplicación de cada hipótesis infraccional se describe en el presente Anexo.

## 5.- MULTAS

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

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

### 5.1 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la operación de los Servicios

Nro	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	No transferir al AFT el día y monto establecidos, cuando: (i) Se hubiere ya cobrado la garantía existente para estos fines, sin haberla renovado y (ii) No hubiese saldo de fondos suficientes de la garantía ya cobrada para cubrir dicho recaudo.  (Se entenderá por el día establecido al día hábil siguiente a la liquidación, y por monto aquel correspondiente al liquidado por el Operador Tecnológico designado por el Ministerio)	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
2	No transferir al AFT, al día hábil siguiente a la liquidación, los montos liquidados por el Operador Tecnológico designado por el Ministerio.	1	Por cada vez que verifique la conducta y por cada día de atraso.
3	Recaudar de las Personas Usuarias un valor distinto del establecido e informado por el Ministerio por un Viaje.	4	Por cada vez que se verifique la conducta (proceso de recaudación).
4	Incumplir la obligación de requerir la aprobación previa del Ministerio en todos aquellos casos en que el Contrato así lo establece.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
5	No cubrir con cargo a los propios recursos del Operador de Pago Directo todas aquellas obligaciones o casos en que así lo establece el Contrato.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



Nro	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
6	Incumplimiento de cualquier obligación del Operador de Pago Directo que implique una falla grave o general de los servicios, cuando se extienda por cuatro (4) horas continuas o más y siempre que afecte de manera relevante y masiva (con un mínimo de 1.000 Personas Usuarias) el acceso de las Personas Usuarias al Sistema o el uso del Medio de Pago para acceder a STPM.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada hora adicional a las 4 horas continuas de falla.
7	Incumplimiento de la obligación de restituir los servicios de generación de código C2D, encontrándose el Operador de Pago Directo en condiciones de generarlo, en caso de interrupción grave de los mismos.	2	Por cada día que se mantenga el incumplimiento.
8	Incumplimiento de reposición de garantías en el plazo indicado en el Contrato.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada día de atraso.
9	Incumplimiento de la obligación de adoptar medidas correctivas que impidan la reiteración de una misma falla que produjo una interrupción grave en los servicios.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
10	No dar cumplimiento a los estándares de información dispuestos en los instructivos del Ministerio, sin perjuicio de la normativa bancaria vigente.	1	Por cada día que se mantenga el incumplimiento.
11	No dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por el Ministerio, con exclusión de las instrucciones impartidas por el MTT en virtud de requerimientos de información, sin perjuicio de la normativa bancaria vigente.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento.
12	No suscribir el o los instrumentos accesorios que el Ministerio requiera de conformidad a lo previsto en el presente Contrato, tales como, la suscripción del NDA (Non Disclosure Agreement) con el Operador Tecnológico o la suscripción del Anexo Operativo que defina, la determinación de las cuentas de abono entre otras características, que permiten el buen cumplimiento del Contrato, pero que no alteran los costos de prestación del servicio de recaudación.	1	Por cada día que dure el incumplimiento.
13	Cualquier otro incumplimiento grave al Contrato respecto de las obligaciones relacionadas con la operación de los Servicios, que no se encuentre	3	Por cada vez que se verifique el incumplimiento



TOMADO DE RAZÓN  
Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



Nro	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
	<i>expresamente sancionado en los numerales anteriores de esta tabla.</i>		

### 5.2 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la entrega de información

N°	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 el número 2 de este Anexo.</i>	2	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
2	<i>Incumplimiento de la obligación de entregar al Ministerio o al Proveedor del Servicio Complementario de Administración Financiera del Sistema los informes y reportes necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema, salvo por motivos de fuerza mayor como incidentes declarados por el Operador de Pago Directo al MTT.</i>	2	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
3	<i>Entregar información errónea o inexacta de las transacciones de cargos realizados en la plataforma del Operador de Pago Directo, salvo por motivos de fuerza mayor como incidentes declarados por el Operador de Pago Directo al MTT.</i>	2	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
4	<i>La presentación de antecedentes erróneos o manifiestamente inexactos que conduzcan al Ministerio a la ejecución incorrecta o no ejecución de sus facultades y obligaciones relacionadas con el presente Contrato y que afecte de manera relevante la operación del Sistema o su financiamiento.</i>	2	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
5	<i>Cualquier otro incumplimiento grave al Contrato respecto de las obligaciones relacionadas con la entrega de información, que no se encuentre expresamente sancionado en los numerales anteriores de esta tabla.</i>	3	<i>Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento.</i>

### 5.3 Incumplimiento de otras obligaciones

N°	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	<i>Suscribir contratos, modificaciones o cualquier instrumento con los actores del Sistema de Transporte Público de Pasajeros, sin autorización del Ministerio.</i>	3	<i>Por cada vez que se verifique la Hipótesis Infraccional, sin considerar su extensión en el tiempo o sus consecuencias.</i>



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



Nº	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
2	Cualquier otro incumplimiento grave al Contrato, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los numerales anteriores de esta tabla.	3	Por vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento.
3	Realizar modificaciones a los parámetros establecidos por el MTT, para la implementación de la generación de C2D, sin la autorización expresa del MTT.	1	Por cada vez que se verifique la Hipótesis Infracional, sin considerar su extensión en el tiempo o sus consecuencias.

## 6.- CADUCIDAD

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

- (i) Por la cesión del Contrato, sin autorización previa y expresa del Ministerio;
- (ii) Por no cumplir oportunamente con la obligación de entregar, renovar, reemplazar o restituir, según corresponda, la o las garantías señaladas en la cláusula quinta, numeral I), números 2 y 3 y cláusula octava, de este Contrato;
- (iii) Por la interrupción injustificada del servicio, entendida esta como la suspensión por 24 o más horas continuas de uno o más de los servicios objeto del presente Contrato por causa del Operador de Pago Directo, y que tenga como resultado una afectación directa a las Personas Usuarias del Sistema de Transporte Público;
- (iv) Por la presentación de antecedentes inexactos que afecten de manera relevante las principales condiciones económicas y/u operativas del Contrato;
- (v) Por haberse aplicado descuentos en un mes determinado que excedan el 35% (treinta y cinco por ciento) de la facturación del mismo período;
- (vi) Acumulación de multas, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, por un monto superior a 15.000 UF (quince mil Unidades de Fomento) dentro de un periodo de 12 (doce) meses corridos, esto es, los 12 (doce) meses inmediatamente anteriores a la fecha de cálculo y;
- (vii) Por realizar modificaciones al software provisto por el STPM (como API, WS, Sdk, etc.), sin la autorización expresa del MTT.

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

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

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

En el evento que el Operador de Pago Directo presentare descargos dentro del plazo referido precedentemente, y solicitare en sus descargos medidas probatorias, el Subsecretario de Transportes dará lugar a ellas o bien las rechazará con expresión de causa. Con todo, el término probatorio que se conceda



er superior a diez (10)  
TOMADO DE RAZÓN

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República

Handwritten signature and stamp of the Contraloría General de la República.

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

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

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

*En el caso de la caducidad del Contrato, específicamente en lo que dice relación con sus efectos, entre ellos, las inhabilidades que afectarán al Operador de Pago Directo para participar en futuros procesos de licitación de Servicios Complementarios, se estará a lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N°18.696.*

*Las resoluciones dictadas durante el procedimiento regulado en el presente apartado deberán notificarse en el domicilio del Operador de Pago Directo indicado en el Contrato, o en el que el Operador de Pago Directo señale para estos efectos.*

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



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



**ANEXO 2**  
**REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE**  
**SERVICIOS DE PAGO DIRECTO**



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



*[Handwritten signature]*

## **1.1. REQUISITOS DE LOS CANDIDATOS A OPERADOR DE PAGO DIRECTO**

### **1.1.1. Requisitos Generales**

Los Candidatos o Postulantes a Operador de Pago Directo deberán ser personas jurídicas, condición que deberá acreditarse por medio de los Documentos 1 y 2 de este Anexo.

### **1.1.2. Inhabilidades**

Las siguientes personas jurídicas no podrán suscribir el Contrato de Operador de Pago Directo y en consecuencia prestar el servicio:

1.1.2.1 Aquellas respecto de las cuales se encuentre vigente alguna de las inhabilidades contempladas tanto en las cláusulas 4.2.1.2 y 4.2.1.3 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Administrador Financiero del Transantiago S.A., aprobado en virtud de la Resolución N° 03, de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda y sus modificaciones.

1.1.2.2 Aquellas respecto de las cuales se encuentre vigente una condena de prohibición de contratar con el Estado o con cualquiera de sus órganos o servicios reconocidos por la Constitución Política de la República o creados por ley, con cualquiera de sus órganos o empresas públicas que conforme a la ley constituyen al Estado y con las empresas o sociedades en las que el Estado participe con al menos la mitad de las acciones que comprenden su capital, de los derechos sociales o de los derechos de administración, conforme al artículo 33 de la Ley N°21.595 de delitos económicos.

1.1.2.3 En el caso de que sean aplicables, aquellas respecto de las cuales se encuentre vigente alguna de las inhabilidades contempladas en el Título III del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley General de Bancos y que le sean aplicables, en tanto entidad bancaria creada por Ley y de propiedad del Estado.

1.1.2.4 Aquellas respecto de las cuales se encuentre vigente una condena de prohibición de contratar a cualquier título con órganos o empresas del Estado o con empresas o asociaciones en que éste tenga participación mayoritaria; así como la prohibición de adjudicarse cualquier concesión otorgada por el Estado, conforme al artículo 10 de la Ley N°20.393, que "Establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica", mediante sentencia judicial ejecutoriada;

1.1.2.5 Aquellas respecto de las cuales se encuentre vigente una condena de prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración centralizada o descentralizada del Estado, con organismos autónomos o con instituciones, organismos, empresas o servicios en los que el Estado efectúe aportes, con el Congreso Nacional y el Poder Judicial, así como la prohibición de adjudicarse cualquier concesión otorgada por el Estado, por conductas previstas en la letra a) del artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N°1 de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°211 de 1973, que "Fija normas para la defensa de la libre competencia", acorde con lo establecido en el artículo 26 inciso 2° letra d) del mismo cuerpo legal.

Luego de la entrega, por parte del candidato a Operador de Pago Directo, de la documentación requerida en el presente Anexo, el Ministerio llevará a cabo un proceso de evaluación de admisibilidad, en donde se verificará si los Candidatos se encuentran afectados por alguna de las inhabilidades señaladas. De verificarse alguna de ellas, las respectivas postulaciones serán declaradas inadmisibles.

**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



## **1.2.PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTRATACIÓN**

### **1.2.1. Etapas y cronograma**

El proceso de evaluación y contratación se desarrollará conforme a las etapas que se indican en la Tabla 1:

**Tabla 1: Etapas del proceso**

<b>ETAPA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Consulta de Requisitos y del Proceso de Contratación</b>	Los Interesados en ser Candidato a Operador de Pago Directo deberán solicitar o descargar del sitio web del DTPM los documentos necesarios
<b>Suscripción de NDA con el Operador Tecnológico</b>	Esto habilitará al Candidato a Operador de Pago Directo a conocer las especificaciones técnicas de integración tecnológica y con ello dimensionar la complejidad y los costos de integración.
<b>Consultas y Respuestas</b>	Los Candidatos podrán solicitar aclaraciones de los documentos
<b>Entrega de Documentos al DTPM</b>	El Candidato a Operador de Pago Directo deberá presentar todos los documentos solicitados en el presente Anexo.
<b>Evaluación de admisibilidad</b>	El DTPM realizará una evaluación con los documentos presentados en el punto anterior.
<b>Proceso de Acreditación Técnica e Hito de Acreditación técnica</b>	El Candidato a Operador de Pago Directo deberá acreditar su integración al Operador tecnológico. El Operador tecnológico entregará al MTT un Documento que consigna el término exitoso de la acreditación.
<b>Suscripción del Contrato por parte del MTT</b>	El Operador de Pago Directo deberá suscribir el Contrato y los Anexos pertinentes, adjuntando todos los documentos establecidos en él.
<b>Dictación de Resolución de Contratación</b>	Las obligaciones y derechos establecidos en el contrato sólo surtirán efectos una vez que el acto administrativo que lo apruebe se encuentre totalmente tramitado

Toda comunicación que el Ministerio deba efectuar con motivo de la evaluación será notificada a los Candidatos a través de un correo electrónico enviado a la casilla electrónica informada en el Documento 1 de este Anexo. Cuando lo haga, en ningún caso será responsable de la correcta recepción de dicha información.

### **1.2.2. Convocatoria a prestar servicios de Operador de Pago Directo**

La convocatoria a prestar servicios de Operador de Pago Directo será abierta y permanente pudiendo realizarse mediante publicaciones en el sitio web [www.dtpm.cl](http://www.dtpm.cl), o por cualquier otra vía idónea que asegure su publicidad. Cualquier persona jurídica interesada en prestar los servicios podrá informar al Ministerio, a través de la plataforma o mecanismo que éste disponga, el nombre o razón social, su domicilio y casilla electrónica, para efectos de iniciar el proceso de postulación a Operador de Pago Directo.

### **1.2.3. Revisión de Antecedentes por parte del candidato a Operador de Pago Directo**

Los interesados en participar en el proceso serán responsables de realizar individualmente el estudio exhaustivo de todos los documentos que deberán suscribir y de recabar toda la información complementaria que se necesite para determinar los diversos requerimientos necesarios para la ejecución del servicio complementario de Pago Directo. A su vez, deberán interiorizarse sobre las Condiciones Técnicas y Económicas, los permisos y autorizaciones que corresponda obtener, de forma de lograr una exacta apreciación de las características, términos y condiciones del Contrato objeto del presente proceso, su normativa aplicable y costos asociados a su ejecución.

En virtud de lo anterior, los Operadores de Pago Directo no podrán aducir ignorancia, desconocimiento o falta de información acerca de las condiciones que determinarán el alcance de las obligaciones derivadas del Contrato y de su oportuno y debido cumplimiento.



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



#### **1.2.4. Suscripción del NDA y Consultas**

Todos los interesados en prestar servicios de Operador de Pago Directo deberán suscribir un NDA con el Operador Tecnológico SONDA (o quien lo reemplace), en los términos establecidos en el Anexo 8, del Contrato MTT-SONDA, aprobado en virtud de la Resolución N°8, de 2023, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda (o el instrumento que lo reemplace).

Con dicha suscripción, los interesados recibirán de SONDA las especificaciones técnicas para integrar sus plataformas. Por otro lado, los candidatos a Operador de Pago Directo podrán hacer consultas sobre las especificaciones y solicitar aclaraciones a su contenido. El Ministerio podrá intervenir y canalizar consultas y respuestas en el marco de su rol supervisor y coordinador de los servicios del Sistema.

#### **1.2.5 Entrega de Documentos del Operador de Pago Directo**

Los candidatos a Operador de Pago Directo deberán remitir los documentos descritos en el presente Anexo, mediante correo electrónico a la casilla [postulacionesSSCC@dtpm.gob.cl](mailto:postulacionesSSCC@dtpm.gob.cl), que deberá señalar como asunto "Postulación de [\*razón social o nombre del Postulante\*] para Prestar los Servicios Complementarios de Pago Directo al Sistema de Transporte Público de Pasajeros".

#### **1.2.6 Costos asociados**

Serán de exclusivo cargo del candidato a Operador de Pago Directo los costos directos e indirectos asociados a la preparación, elaboración y presentación de su propuesta para la prestación de los servicios. No existirán reembolsos de ningún tipo.

### **1.3 DOCUMENTOS QUE DEBE PRESENTAR EL OPERADOR DE PAGO DIRECTO**

#### **Antecedentes generales del Operador de Pago Directo**

##### **Documento 1: Identificación del Candidato**

Se deberá acompañar el formulario del Anexo 3.A1, por medio del cual se identificará (mediante su razón social y domicilio) designando a una persona natural como mandatario (informando su nombre, cédula de identidad o pasaporte, domicilio en Santiago de Chile, correo electrónico y teléfono de contacto), cuyas actuaciones, en nombre y representación de su mandante, obligarán a este último ante el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en los términos aquí establecidos. Este documento deberá ser firmado por el representante legal del Candidato.

Se podrá designar a una o más personas como mandatarios, debiendo señalar, necesariamente la que tendrá calidad de titular y las que tendrán la calidad de suplente.

Todos los restantes documentos que deben encontrarse contenidos en la postulación podrán ser firmados por el mandatario indicado en este Documento 1.

##### **Documento 2: Antecedentes corporativos**

Los candidatos deberán acompañar los siguientes antecedentes:

- i.** Informe jurídico, suscrito por un abogado, que resuma la vida o existencia legal de la persona jurídica que postula, indicando la fecha de su constitución, su objeto, capital, administración y representante legal; y, las modificaciones sociales que pudiere haber tenido. Mediante este informe, deberá declararse fundadamente que la persona jurídica se encuentra legalmente constituida conforme a las leyes y no tiene vicios que afecten su validez. El informe no podrá tener una antigüedad mayor a 60 (sesenta) días contados desde la fecha de presentación de la postulación.
- ii.** Copia de la escritura de constitución o de su texto refundido vigente. En caso de que la persona jurídica hubiere sido objeto de modificaciones durante su existencia legal, deberá acompañarse la copia de la escritura correspondiente a su última modificación. En el caso de las personas jurídicas acogidas a la Ley N°20.659, se requerirá el certificado del estatuto actualizado, emitido por el Registro de Empresas y Sociedades, el que ~~deberá tener una antigüedad mayor a 60 (sesenta) días contados desde~~ **deberá tener una antigüedad menor a 30 días contados desde la fecha de la postulación.**



**TOMADO DE RAZÓN**  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



- iii. Copia autorizada de la inscripción del extracto de constitución en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces que corresponda, con sus respectivas anotaciones marginales, con una antigüedad no superior a sesenta (60) días desde la fecha de la postulación. Las personas jurídicas acogidas a la Ley N°20.659 no estarán sometidas a esta exigencia.*
- iv. Copia autorizada de las escrituras públicas donde conste la personería del o los representantes legales. Las personas jurídicas acogidas a la Ley N°20.659 no estarán sometidas a esta exigencia. La referida copia no podrá tener una antigüedad mayor a 60 (sesenta) días contados desde la fecha de la postulación.*

*En el proceso de evaluación de admisibilidad al que se hace referencia en el numeral 1.1.2 del presente anexo, se podrán solicitar antecedentes adicionales a los señalados precedentemente.*

**Documento 3: Formulario de declaración de aceptación de condiciones**

*El Candidato deberá expresar su aceptación a las condiciones, en todos sus términos, técnicos y económicos, de manera pura y simple, e íntegramente, usando para ello el formato contenido en el formulario del Anexo 3.A2.*

**Documento 4: Formulario de declaración sobre ausencia de inhabilidades**

*El Candidato deberá acompañar una declaración jurada simple de no encontrarse afecto a alguna de las inhabilidades descritas en el punto 1.1.2 del presente Anexo, usando para ello el formulario contenido en el Anexo 3.A3.*

**Documento 5: Garantías**

*Cada Candidato deberá acompañar las garantías requeridas de acuerdo a lo dispuesto en el presente contrato.*



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



### ANEXO 3.A1 – IDENTIFICACIÓN DEL CANDIDATO

En [ \_\_\_\_\_ ciudad \_\_\_\_\_ ], a [ \_\_\_\_ ] de [ \_\_\_\_\_ ] de 20\_\_\_\_, [ \_\_\_\_\_ nombre \_\_\_\_\_ ], [ \_\_\_\_\_ cédula de identidad/pasaporte \_\_\_\_\_ ], actuando en nombre y representación de [ \_\_\_\_\_ razón social \_\_\_\_\_ ] ("Candidato"), del mismo domicilio de este último, declaro que:

Primero, la individualización del Candidato, se indica a continuación:

Nombre o Razón social	
Domicilio	

Segundo, designo como mandatario(a) titular del candidato a don(a) [ \_\_\_\_\_ nombre \_\_\_\_\_ ], [ \_\_\_\_\_ cédula de identidad/pasaporte \_\_\_\_\_ ], domiciliado/a en [ \_\_\_\_\_ calle, número, oficina, comuna \_\_\_\_\_ ], teléfono de contacto número [ \_\_\_\_\_ ], correo electrónico [ \_\_\_\_\_ ], quien podrá actuar en nombre y representación del candidato, durante todo el proceso de la Postulación al Servicio Complementario de Pago Directo al Sistema de Transporte Público de Pasajeros.

Tercero<sup>5</sup>, designo como mandatario(a) suplente del candidato a don(a) [ \_\_\_\_\_ nombre \_\_\_\_\_ ], [ \_\_\_\_\_ cédula de identidad/pasaporte \_\_\_\_\_ ], domiciliado/a en [ \_\_\_\_\_ calle, número, oficina, comuna \_\_\_\_\_ ], teléfono de contacto número [ \_\_\_\_\_ ], correo electrónico [ \_\_\_\_\_ ], quien podrá actuar en nombre y representación del candidato, en los casos en que el titular se encuentre impedido de actuar por cualquier causa, durante todo el proceso de la postulación indicada.

El(los) mandatario(s) designado(s) cuenta(n) con plenos poderes para elaborar y suscribir todos los documentos que deban presentarse por el candidato y para realizar todas las actuaciones necesarias y/o que le sean requeridas, durante el referido proceso de Postulación.

Dado lo anterior, los documentos presentados y las actuaciones realizadas, por el(los) mandatario(s) designado(s), durante el referido proceso de postulación, serán vinculantes para el candidato.

Por último, el candidato ha convenido con el(los) mandatario(s), con anterioridad a esta declaración, los términos y condiciones del mandato que los vincula. El(los) mandatario(s) firma la presente declaración para acreditar lo anterior.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE CANDIDATO

\_\_\_\_\_  
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL

\_\_\_\_\_  
FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

\_\_\_\_\_  
NOMBRE MANDATARIO TITULAR

<sup>5</sup> La declaración tercera deberá eliminarse o tarjarse cuando no con suplenste.



designación de representante legal  
Fecha: 21/03/2025  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República



---

*FIRMA MANDATARIO TITULAR*

---

*NOMBRE MANDATARIO SUPLENTE*

---

*FIRMA MANDATARIO SUPLENTE*



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



### ANEXO 3.A2 - DECLARACIÓN JURADA DE ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

**NOMBRE CANDIDATO** \_\_\_\_\_

En [ \_\_\_\_\_ ciudad \_\_\_\_\_ ], a [ \_\_\_\_\_ ] de [ \_\_\_\_\_ ] de 20 \_\_\_\_\_, [ \_\_\_\_\_ nombre \_\_\_\_\_ ], [ \_\_\_\_\_ cédula de identidad/pasaporte \_\_\_\_\_ ], actuando en nombre y representación del candidato individualizado precedentemente ("Candidato"), declaro bajo juramento que:

*Primero*, el candidato ha revisado y examinado con detención todos los documentos que establecen las condiciones técnicas y económicas para prestar el Servicio Complementario de Pago Directo al Sistema de Transporte Público de Pasajeros.

*Segundo*, el candidato acepta íntegramente, y de manera pura y simple, las referidas condiciones, como también todo documento destinado a interpretar, precisar, rectificar o complementarlas.

*Tercero*, en ese contexto, y sin ser excluyente, el candidato acepta, sin condición alguna, las obligaciones impuestas a él, no teniendo reparo u objeción alguna que formular, liberando en consecuencia al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, de toda responsabilidad en la elaboración y contenido de los documentos que los obligan.

*Cuarto*, la postulación que, entre otros documentos, comprende esta declaración jurada, es seria, veraz y cumple con todos los requisitos administrativos, técnicos y económicos para que una postulación sea considerada válida y admisible.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE CANDIDATO

\_\_\_\_\_  
NOMBRE MANDATARIO

\_\_\_\_\_  
FIRMA CANDIDATO O MANDATARIO



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



### ANEXO 3.A3 - DECLARACIÓN JURADA DE AUSENCIA DE INHABILIDADES

**NOMBRE CANDIDATO:** \_\_\_\_\_

En [ \_\_\_\_\_ ciudad \_\_\_\_\_ ], a [ \_\_\_\_\_ ] de [ \_\_\_\_\_ ] de 20\_\_ , [ \_\_\_\_\_ nombre \_\_\_\_\_ ], [ \_\_\_\_\_ cédula de identidad/pasaporte \_\_\_\_\_ ], actuando en nombre y representación del candidato individualizado precedentemente ("Candidato"), declaro bajo juramento que este último no se encuentra afecto a las inhabilidades contempladas en el punto 1.1.2 del Anexo 2.

En particular, declaro bajo juramento que la persona que postula:

1. No mantiene vigente alguna de las inhabilidades contempladas en las cláusulas 4.2.1.2 y 4.2.1.3 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Administrador Financiero del Transantiago S.A., aprobado en virtud de la Resolución N° 03, de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda y sus modificaciones.
2. No mantiene una condena vigente de prohibición de contratar con el Estado o con cualquiera de sus órganos o servicios reconocidos por la Constitución Política de la República o creados por ley, con cualquiera de sus órganos o empresas públicas que conforme a la ley constituyen al Estado y con las empresas o sociedades en las que el Estado participe con al menos la mitad de las acciones que comprenden su capital, de los derechos sociales o de los derechos de administración, conforme al artículo 33 de la Ley N°21.595 de delitos económicos.
3. En el caso de que sean aplicables, no mantiene vigente alguna de las inhabilidades contempladas en el Título III del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley General de Bancos y que le sean aplicables, en tanto entidad bancaria creada por Ley y de propiedad del Estado.
4. No está sujeta a una condena vigente de prohibición de contratar a cualquier título con órganos o empresas del Estado o con empresas o asociaciones en que éste tenga participación mayoritaria; así como la prohibición de adjudicarse cualquier concesión otorgada por el Estado, conforme al artículo 10 de la Ley N°20.393, que "Establece la Responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica", mediante sentencia judicial ejecutoriada;
5. No está sujeta a una condena vigente de prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración centralizada o descentralizada del Estado, con organismos autónomos o con instituciones, organismos, empresas o servicios en los que el Estado efectúe aportes, con el Congreso Nacional y el Poder Judicial, así como la prohibición de adjudicarse cualquier concesión otorgada por el Estado por conductas previstas en la letra a) del artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N°1 de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°211 de 1973, que "Fija normas para la defensa de la libre competencia", acorde con lo establecido en el artículo 26 inciso segundo letra d) del mismo cuerpo legal;



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República



---

*NOMBRE CANDIDATO*

---

*NOMBRE MANDATARIO*

---

*FIRMA CANDIDATO O MANDATARIO*



**TOMADO DE RAZÓN**

Fecha: 21/03/2025

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República





**ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN, Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO**

  
**JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR**  
**Ministro de Transportes y Telecomunicaciones**

  
CPA/JDL/ZOM/DRP/PTS/DCP/ASG/ABC/ASE/AAG

  
**TOMADO DE RAZÓN**  
Fecha: 21/03/2025  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República

