



## **Anexo C-1**

# **Manual de Operación y Mantenimiento de Puntos de Carga de Medios de Acceso (PCMA) (Referencial)**

## Índice

---

1. Introducción .....	1-1
2. Contexto General del Negocio .....	2-1
3. Glosario de Términos .....	3-1
4. Modelo Operacional de Habilitación y Deshabilitación de PCMA.....	4-1
4.1. Introducción .....	4-1
4.2. Procedimientos asociados.....	4-1
4.3. Descripción general de Procedimientos .....	4-1
4.3.1. Habilitación de puntos de venta de la red de Carga del Operador. GRC-077 .....	4-1
4.3.2. Deshabilitación de Puntos de Venta de la red de carga del Operador .....	4-1
5. Modelo Operacional de Mantenimiento de PCMA .....	5-2
5.1. Introducción .....	5-2
5.2. Procedimientos asociados.....	5-2
5.2.1. GRC-056, Solicitud de Mantenimiento de POS-Id. ....	5-2
5.2.2. GRC-053, Solicitud de Antena Segura nueva.....	5-3
5.2.3. GRC-054, Solicitud de Reemplazo de Antena Segura defectuosa. ....	5-5
6. Modelo Operacional de Proceso de inicio y cierre de POS-AS en PCMA .....	6-1
6.1. Introducción .....	6-1
6.2. Procedimientos asociados.....	6-1
6.3. Descripción general de Procedimientos .....	6-1
6.3.1. GRC-087, Inicialización de POS y carga de cuotas de transporte (PCMA) .....	6-2
6.3.2. GRC-086, Devolución cuota de transporte y descarga de transacciones (PCMA) .....	6-3
7. Modelo Operacional de Servicios en PCMA .....	7-1
7.1. Introducción .....	7-1
7.2. Procedimientos asociados.....	7-1
7.3. Descripción general de Procedimientos .....	7-1
7.3.1. GRC-332, Venta de cuotas de transporte en PCMA. ....	7-1
7.3.2. GRC-390, Consulta de saldo en PCMA. ....	7-2
7.3.3. GRC-351, Anulación de carga de tarjeta bip! con efectivo en PCMA.....	7-2
7.3.4. GRC-284, Activación de Carga remota en PCMA. ....	7-3
8. Modelo Operacional de Conciliación y Recaudación Diaria .....	8-1
8.1. Introducción .....	8-1
8.2. Procedimientos asociados.....	8-1
8.3. Descripción general del Proceso de Conciliación diario entre METRO y EL OPERADOR .....	8-1
8.4. Modelo Operacional.....	8-2
8.4.1. Consideraciones al Modelo .....	8-3
8.4.2. Descripción de Transacciones .....	8-5
8.4.3. Archivo Outgoing .....	8-7
8.4.4. Archivo Incoming .....	8-7

8.4.5. Detalle de Movimientos Financieros .....	8-8
8.5. Proceso General.....	8-11
8.5.1. Proceso de Generación Registro de Transacciones para Abono Diario a METRO. ....	8-11
8.5.2. Envío del Archivo Outgoing para conciliación. ....	8-11
8.5.3. Validaciones al Outgoing realizadas por METRO y del Incoming realizadas por el Operador..	8-11
8.5.4. Rechazos Automáticos.....	8-12
8.5.5. Conciliación de Registros Realizada por METRO.....	8-12
8.5.6. Recepción de archivo Incoming .....	8-12
8.5.7. Resolución de Diferencias.....	8-13
8.5.8. Resolución de Misceláneas.....	8-13
8.5.9. Comité Arbitral .....	8-13
9. Modelo Operacional de Traspaso de Saldo .....	9-1
9.1. Introducción .....	9-1
9.2. Descripción general.....	9-1
9.3. Modelo Operacional.....	9-2
9.3.1. Consideraciones al Modelo .....	9-2
10. Modelo Operacional de Liquidación y Facturación Mensual .....	10-4
10.1. Introducción .....	10-4
10.2. Procedimientos asociados.....	10-4
10.3. Descripción general de Procedimientos .....	10-4
10.3.1. GRC-930, Cuadratura de transacciones mensuales. ....	10-4
10.3.2. GRC-926, Cuadratura de transacciones en contingencia (Sin SCA).....	10-4
10.3.3. Facturación GRC-952,.....	10-5
Descripción:.....	10-5
Procedimientos asociados .....	10-5
• Determinación de Comisiones por PCMA.....	10-5
• Generación de factura .....	10-5
• Aprobación e información para pago .....	10-5
Determinación de Comisiones por PCMA .....	10-5
El Operador - Generación de una factura.....	10-5
Aprobación e información de pago .....	10-5
10.3.4. GRC-080, Pago al Operador. ....	10-6
10.3.5. GAM-090, Recepción de Información de Incumplimiento de SLA .....	10-6
10.3.6. GSC-140, Resolución de diferencias. ....	10-6
11. Modelo Operacional de Mantenimiento y Soporte de Comercios.....	11-1
11.1. Introducción .....	11-1
11.2. Descripción general de Procedimientos .....	11-1
11.2.1. Cambio de POS - AS.....	11-1
12. Modelo Operacional para el Manejo de Contingencias .....	12-1

12.1. Introducción .....	12-1
12.2. Descripción general de Procedimientos .....	12-1
12.2.1. Plan de Contingencia y Escalamiento en el Operador.....	12-1
13.Modelo Operacional para Mantenciones Productivas Solicitadas por METRO.....	13-3
13.1. Introducción .....	13-3
13.2. Descripción general del Procedimiento .....	13-3
13.3. Detalle del procedimiento: .....	13-3
14.Modelo Operacional de Control de Cambios .....	14-1
14.1. Introducción .....	14-1
14.2. Procedimiento asociado .....	14-1
14.3. Descripción general de Procedimientos .....	14-1
14.3.1. GRC-455, Solicitud de aprobación de cambio al modelo operativo de la Red de Carga. ....	14-1
15.Modelo Operacional de Actualización del Manual Operacional.....	15-3
15.1. Introducción .....	15-3
15.2. Descripción general de Procedimientos .....	15-3
16.Anexos del Documento .....	16-1
16.1. Anexo 1: Procedimientos Operativos. ....	16-1
16.2. Anexo 2: Errores Frecuentes.....	16-2
16.3. Anexo 3: Códigos de Respuesta .....	16-3
16.4. Anexo 4: Archivos de Intercambio.....	16-4
16.5. Anexo 5: Listado de Correos del Operador .....	16-8
16.6. Anexo 6: Estructura de Escalamiento de Notificación a El Operador ante una Contingencia o Mantenimiento Productiva .....	16-9

## 1. Introducción

---

El presente documento, parte integrante del contrato con el Operador, tiene el objeto de especificar los modelos operacionales de los Puntos de Carga de los Medios de Acceso (PCMA) y la integración de la operación del Operador con METRO. Además, en cada uno de los modelos operativos desarrollados se especifican los procedimientos y documentos que se deben desarrollar y que formaran parte del manual de procedimientos de operación "El Operador-METRO".

El presente documento se encuentra basado en el Modelo operacional actualmente vigente, para la prestación del servicio de Red de Carga, y que se adjunta para contar con una adecuada visión de las diferentes funcionalidades y procedimientos que deberán ser habilitados por el Operador.

Dado lo anterior, este Manual deberá ser revisado en detalle por el Operador, velando por el pleno cumplimiento de las exigencias establecidas como parte del servicio. En consecuencia, será responsabilidad del Operador solicitar a METRO la incorporación de todos aquellos ajustes y complementaciones que resulten necesarios para la claridad y corrección del Manual.

Dentro de cada Modelo Operacional de este documento, se hace referencia a los códigos de los procedimientos asociados (ejemplo Código GRC-010), cuyo flujo y descriptivo se encuentran en el Anexo 1: Procedimientos Operativos.

## 2. Contexto General del Negocio

---

El nuevo Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la Ciudad de Santiago corresponde a un sistema desarrollado y puesto en práctica el año 2007 por parte del Gobierno de Chile, que tiene como misión la modernización del transporte público, a través de la implementación de un sistema de transporte que sea eficiente, moderno, integrado y orientado al servicio de los usuarios.

El objetivo de este programa es promover el uso del transporte público, facilitando su utilización y mejorando el nivel de servicio, además de reducir la congestión y contaminación. El programa incluyó el rediseño de los recorridos del transporte público, mejoramiento de los sistemas de información para los usuarios, modernización de los servicios, e integración física y tarifaria.

Los integrantes con mayor relevancia del programa son actualmente: el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, los Proveedores de Servicios de Transporte, los Proveedores de Servicios Complementarios (AFT, Sonda y METRO) y los Usuarios del Servicio de Transporte Público de Santiago.

En la actualidad METRO tiene suscrito con el MTT un “Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Postventa del Medio de Acceso (Tarjeta Bip) y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago”, y es en este contexto, que METRO está licitando el Servicio de Red de Carga del Medio de Acceso.

La Red de Carga del Medio de Acceso está compuesta por el conjunto de puntos de carga del Medio de Acceso (PCMA), definidos entre El Operador y METRO.

Las funcionalidades entregadas por los PCMA a los usuarios son:

- Carga de tarjetas activadas,
- Activación de compra remota,
- Anulación de carga de Cuotas de Transporte y,
- Consulta de saldo de la tarjeta.

### **Esquema de Carga General de Medios de Acceso**

En términos generales (el detalle se expresa en el corazón del documento), el proceso de carga se divide en los siguientes hitos:

- a. METRO asigna cupos de Transporte al Operador.

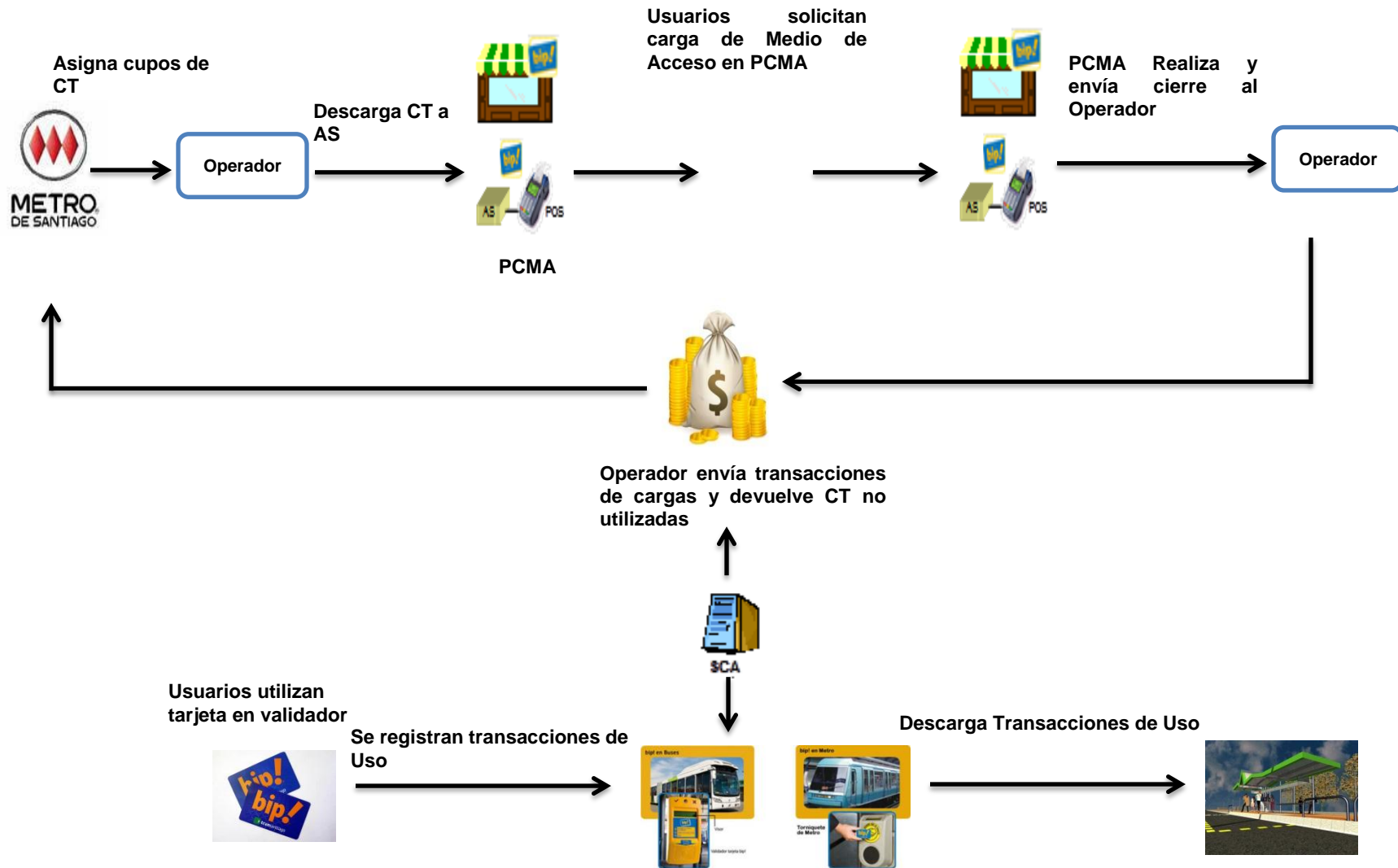
A su vez, diariamente cada comercio descarga cupos de transporte que se descontarán del cupo total del Operador, con medios de pago habilitados por el Operador.

- b. Con esto el comercio realiza la carga en tarjeta de transporte del usuario.

- c. Una vez finalizado el día cada PCMA ejecuta automáticamente el cierre, en el que se envían todas las transacciones de carga de tarjetas y se devuelven los cupos de transporte que no se vendieron. (Ver Imagen N°1).

Todas las transacciones se envían a los servidores del Operador y METRO, con lo que se realizan las conciliaciones diarias, se determinan los montos de recaudación y pago a METRO, y los procesos mensuales de liquidación y facturación.

## ESQUEMA DE CARGA DE MEDIOS DE ACCESO EN PCMA



### 3. Glosario de Términos

---

1. **Activación de Carga Remota o número de registro asegurado:** Registro que se crea en el Sistema Central de Administración, y que se refiere a la carga de CT en la tarjeta de transporte por medio de una carga diferida desde cualquier dispositivo de recarga que esté en línea, la búsqueda de la carga remota se efectuará en base a número de la tarjeta.
2. **Antena Segura (AS):** Dispositivo que permite leer y escribir información sobre la tarjeta de transporte. Además almacena todas las transacciones financieras sobre la tarjeta de transporte, para luego enviarlas al Switch.
3. **Carga:** Recarga de cuotas de transporte en tarjeta bip! del usuario.
4. **CAE: Centros de Atención a Usuarios (Of. Servicio al cliente):** Puntos de información y servicio integral para el Usuario del Sistema de Transporte Público, donde el usuario, podrá solicitar los siguientes servicios: personalización, bloqueo, desbloqueo, ingreso de reclamos / quejas / sugerencias, recambio, solicitud de traspaso de saldo (cuando corresponda).
5. **Clearing:** Servicio cuyo objetivo es determinar la distribución de ingresos entre los distintos proveedores de sistema de transporte, considerando el pago de los proveedores de Servicios de infraestructura y de los proveedores de servicios complementarios.
6. **Concentrador:** Corresponde al equipo que hace transitar la información entre el Clearing y los Validadores, es un servidor que se ubica normalmente en los terminales de los operadores de transporte.
7. **Cuotas de Transporte (CT):** Unidad contable que se utiliza por los usuarios exclusivamente para pagar tarifas de transporte. Cada CT equivale a un peso chileno pagado por un usuario para adquirir el derecho a utilizar los servicios de transporte en el sistema.
8. **Cupos de Transporte:** Monto de Cuotas de Transporte que posee cada PCMA en la antena segura para su Carga.
9. **Distribuidor de la Red:** El Operador como distribuidor de la red, es responsable de mantener cierta cantidad de puntos bip! de acuerdo a las bases de su contrato con METRO. Al distribuidor se le asigna un cupo total de CT, el cual es distribuido entre todos los puntos bip! que conforman su red.
10. **DTPM:** Directorio de Transporte Público Metropolitano.
11. **Host de Seguridad de Acceso (HSA):** Equipo responsable de administrar la seguridad de accesos a los servicios y recursos del sistema, responsable de la administración de llaves y certificados digitales, encriptación / desencriptación de información crítica, certificación de aplicaciones y datos.
12. **Kit PCMA:** Kit compuesto por un POS y una Antena Segura, para ser habilitado en un punto de carga.
13. **Point of Sale o Punto de Venta (POS):** Dispositivo que se utiliza en los puntos de venta de la Red de Carga, opera junto con la AS para cargar las tarjetas de transporte. Posee la interfaz de comunicación con la AS y el servidor del Operador.
14. **Punto de Carga de Medios de Acceso (PCMA):** Espacio físico ubicado en un punto o varios puntos geográficos, provistos por METRO o por terceros con quienes METRO establezca relación contractual para tal efecto, que permita a los usuarios realizar, a lo menos, una de las siguientes operaciones con pago en efectivo, sin que esto sea considerado una limitación a cualquier otro Medio de Pago:
  - Carga de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso.
  - Adquisición de Cuotas de Transporte.
  - Activación de Carga Remota.



- Consulta de saldo.

**15.PCMAV:** Es todo aquel PCMA que presta servicios adicionales a los definidos y en horarios Establecidos.

**16.Sistema Central de Administración (SCA):** Conjunto de hardware y software cuya función es concentrar, procesar y almacenar toda la información generada por la operativa diaria del sistema de transporte en general.

**17.Switch Transaccional:** Componente del SCA que permite ejecutar los registros de cargas diferidos y los registros de prepago en efectivo, y transmite información financiera hacia METRO.

**18.Validador:** Equipo dispuesto en los puntos de control de ingreso de los usuarios a los vehículos proveedores de servicios de transporte, su principal función es descontar CT de las tarjetas de transporte, de acuerdo a la tarifa que corresponda. También puede ser utilizado para inhabilitar (bloquear) tarjetas.

**19.Tarjeta bip!/tarjeta de transporte / Medio de Acceso:** Consiste en un Medio sin Contacto inserto en o adosado a un Soporte, que permite acceder a los Servicios de Transporte del Sistema.

**20.Usuario:** Persona que accede a los Servicios de Transporte del Sistema mediante el pago de la tarifa correspondiente, utilizando las formas de pago definidas en este contrato.

## **4. Modelo Operacional de Habilitación y Deshabilitación de PCMA**

---

### **4.1. Introducción**

Define la forma de habilitar un PCMA, con el fin de que quede apto para la venta y carga de cuotas de transporte.

### **4.2. Procedimientos asociados**

- Habilitación de puntos de venta de la red de Carga del Operador (Código GRC-077).
- Deshabilitación de Puntos de Venta de la red de carga del Operador.

### **4.3. Descripción general de Procedimientos**

#### **4.3.1. Habilitación de puntos de venta de la red de Carga del Operador. GRC-077**

- El Operador y METRO definen PCMA's a afiliar, según acuerdo comercial, informando los datos del comercio a METRO, quien los registrará en sus sistemas.
- El comercio firma contrato con El Operador para adherirse a la red de Carga de PCMA según procedimiento de afiliación del Operador.
- El Operador registra contrato y habilita equipamiento en sus sistemas. Genera kit de instalación, e instala y capacita en Punto de venta, según procedimiento definido. Regulariza Capital de Trabajo, si corresponde.
- METRO prepara y envía al Operador la cantidad de antenas seguras y accesorios requeridas para la habilitación, de acuerdo a proceso definido.
- El Operador informa semanalmente la inscripción del POS a través de envío de un archivo al contacto operacional de METRO, indicando:
  - Rango de POSID.
  - RUT cajero (Código comercio del Operador).
  - Cantidad Inicial de cupos de transporte asignados.
  - Dirección PCMA.
  - Nombre del PCMA
  - Rubro
  - Teléfono.
- METRO realiza carga de estos datos en el Switch, informando al Operador, el resultado del proceso de habilitación en sus sistemas.
- METRO, recibe archivo con información de PCMA ya habilitados, y gestiona la entrega del Kit básico de señalización al PCMA.

#### **4.3.2. Deshabilitación de Puntos de Venta de la red de carga del Operador**

- Procedimiento por actualizar.

## 5. Modelo Operacional de Mantención de PCMA

---

### 5.1. Introducción

Define la forma de Mantener un PCMA, con el fin de asegurar su continuidad Operacional.

### 5.2. Procedimientos asociados

- Solicitud de Mantención de POS-Id (Código GRC-056).
- Solicitud de Antena Segura Nueva. (Código GRC-053)
- Solicitud de Reemplazo de AS Defectuosa (Código GRC-054)

#### 5.2.1. GRC-056, Solicitud de Mantención de POS-Id.

El proceso **Solicitud de Mantención de POS-Id** considera los siguientes subprocesos:

- I. Solicitud de mantención de POS-Id.
- II. Confirmación de mantención de POS-Id en Sistema.

#### I. Subproceso: Solicitud de mantención de POS-Id

##### Encargado Red de Carga del Operador del Operador

- Solicita la mantención (creación o eliminación) de POS-Id, adjuntando formulario “Creación / Eliminación de Sucursales y POS-Id o Terminales, vía correo electrónico, a Analista de Redes de Carga.

##### Analista de Redes de Carga del Operador

- Recibe solicitud de mantención de POS-Id y formulario “Creación / Eliminación de Sucursales y POS-Id o Terminales”, adjunto, vía correo electrónico, del Encargado Red de Carga del Operador.
- Valida que la dirección de correo electrónico, nombre de usuario y Rut de quién hace la solicitud de mantención de POS-Id se encuentre en listado de personal autorizado y que formulario “Creación / Eliminación de Sucursales y POS-Id o Terminales” haya sido completado correctamente.
  - **Si usuario no está autorizado y/o formulario incorrecto:** Lo informa a Encargado de la Red de Carga del Operador, vía correo electrónico, haciendo observaciones de los errores u omisiones cometidas para su corrección.
  - **Si Usuario está autorizado y formulario correcto:** Realiza mantención de POS-Id en Sistema JetSpeed y gestiona la incorporación de datos de POS-Id en Sistema.

##### Encargado Red de Carga del Operador del Operador

- Es informado que no es usuario autorizado y/o que formulario “Creación / Eliminación de Sucursales y POS-Id o Terminales” está incompleto o incorrecto, vía correo electrónico, del Analista de Redes de Carga METRO. Corrige errores y reenvía a Analista de Redes de Carga del Operador, vía correo electrónico, para su reproceso.

## II. Subproceso: Confirmación de mantención de POS-Id en Sistema

### Analista de Redes de Carga del Operador

- Verifica en Sistema JetSpeed que la mantención de POS-Id se haya ejecutado correctamente.
  - **Si mantención de POS-Id es correcta:** Informa que se ejecutó exitosamente la mantención de los POS-Id solicitados, al Encargado de Red de Carga del Operador, vía correo electrónico.
  - **Si mantención de POS-Id no es correcta:** Informa error en mantención de POS-Id al agente de Mesa de Ayuda correspondiente para realizar corrección correspondiente y finaliza el proceso.

### Encargado Red de Carga del Operador del Operador

- Es informado que se ejecutó exitosamente la mantención de los POS-Id solicitados, vía correo electrónico del Analista de Redes de Carga del Operador y finaliza el proceso.

## 5.2.2. GRC-053, Solicitud de Antena Segura nueva.

El proceso **Solicitud de Nueva Antena Segura** considera los siguientes subprocesos:

- I. Solicitud de Nueva Antena Segura
- II. Recepción y revisión de Nueva Antena Segura

## I. Subproceso: Solicitud de Nueva Antena Segura

### Encargado Red de Carga del Operador del Operador

- Solicita nueva Antena Segura, adjuntando “Formulario de Entrega, Devolución o Reemplazo de Antena Segura”, llenado previamente y envía por correo electrónico a Analista Redes de Carga METRO.

### Analista de Redes de Carga METRO

- Recibe Solicitud de Nueva Antena Segura y “Formulario de Entrega, Devolución o Reemplazo de Antena Segura” adjunto, vía correo electrónico, del Encargado Red de Carga del Operador del Operador.
- Revisa que “Formulario de Entrega, Devolución o Reemplazo de Antena Segura” esté llenado correctamente y que el solicitante de Nueva Antena Segura sea válido.
- **Si formulario no ha sido llenado correctamente y/o solicitante no es válido:** Informa rechazo y observaciones a Encargado de la Red de Carga del Operador, para su corrección y reenvío, con copia a Subgerente Redes y Autorizadores, vía correo electrónico.
- **Si formulario ha sido llenado correctamente y solicitante es usuario válido:** Solicita que le informen disponibilidad de Antena Segura a Encargado de Laboratorio Sonda, vía correo electrónico.
  - **Si no hay disponibilidad inmediata de Nueva Antena Segura:** Es informado de la fecha probable de disponibilidad, e informa situación a Encargado de Red de Carga del Operador, vía correo electrónico.

- **Si hay disponibilidad inmediata de Nueva Antena Segura:** Solicita la generación de OS para entrega de Antena Segura a Red de Carga, vía correo electrónico, a Agente Mesa de Ayuda correspondiente.
- Recibe N° de OS asignada, vía copia de correo electrónico del Agente Mesa de Ayuda correspondiente y la archiva en Carpeta OS de Correo Electrónico.
- Es informado de la fecha probable y horario de entrega de la Nueva Antena Segura, vía copia de correo electrónico enviado por el Encargado de Laboratorio Sonda a Encargado de la Red de Carga del Operador.

## II. Subproceso: Recepción y revisión de Nueva Antena Segura

### Encargado Red de Carga del Operador

- Recibe resolución de validación de “Formulario de Entrega, Devolución o Reemplazo de Antena Segura”, vía correo electrónico del Analista de Redes de Carga METRO
  - **Si formulario no ha sido llenado correctamente y/o usuario no es válido:** Es informado del rechazo a la solicitud de entrega de nueva antena segura y las razones, vía correo electrónico del Analista de Redes METRO, para su corrección y reenvío.
  - **Si formulario ha sido llenado correctamente y usuario es válido:** Es informado de la disponibilidad de Antena Segura.
- **Si no hay disponibilidad de Antena Segura:** Es informado de fecha probable de disponibilidad, vía correo electrónico del Analista de Redes de Carga METRO.
- **Si hay disponibilidad de Antenas Seguras:** Es informado de la OS asignada, de la probable fecha y horario de entrega de la nueva Antena Segura, vía correo electrónico, del Encargado de Laboratorio Sonda.
- Es confirmado que la Antena Segura está disponible para ser retirada por usuario autorizado, en fecha y horario establecido, en Oficina de Atención de Sonda, vía correo electrónico del Encargado de Laboratorio Sonda y la imprime.
- Concorre a Oficina de Atención de Sonda con la confirmación impresa de disponibilidad de entrega de Antena Segura y recibe Nueva Antena Segura, Guía de Despacho y “Formulario de Entrega, Devolución o Reemplazo de Antena Segura”.
- Revisa que cantidad y tipo de Antenas Seguras en guía de despacho coincidan con las físicas y con las solicitadas en “Formulario de Entrega, Devolución o Reemplazo de Antena Segura” y revisa que se encuentren firmadas la guía de despacho y el “Formulario de Entrega, Devolución o Reemplazo de Antena Segura” por el Encargado de Laboratorio Sonda.
  - **Si resultado de revisión es incorrecta:** Informa, verbalmente, observaciones a Encargado de Laboratorio Sonda para corrección.
  - **Si resultado de revisión es correcta:** Firma en conformidad, guía de despacho y “Formulario de Entrega, Devolución o Reemplazo de Antena Segura” y retira Nueva Antena Segura de Oficina de Atención de Sonda con copia de Guía de Despacho y “Formulario de Entrega, Devolución o Reemplazo de Antena Segura”

### 5.2.3. GRC-054, Solicitud de Reemplazo de Antena Segura defectuosa.

El proceso **Solicitud de Reemplazo de Antena Segura Defectuosa** considera los siguientes subprocesos:

- I. Solicitud de reemplazo de Antena Segura Defectuosa.
- II. Entrega de Antena Segura Defectuosa.
- III. Recepción y revisión de Antena Segura de Reemplazo.

#### I. Subproceso: Solicitud de reemplazo de Antena Segura Defectuosa.

##### Encargado Red de Carga del Operador.

- Solicita reemplazo de Antena Segura Defectuosa, adjuntando “Formulario de Entrega, Devolución o Reemplazo de Antena Segura”, llenado previamente, vía correo electrónico, a Agente Mesa de Ayuda correspondiente con copia a Analista Redes de Carga METRO.

##### Analista de Redes de Carga METRO.

- Recibe copia de solicitud de Reemplazo de Antena Segura Defectuosa y “Formulario de Entrega, Devolución o Reemplazo de Antena Segura” adjunto, vía correo electrónico del Encargado de Red de Carga.

##### Encargado Red de Carga del Operador.

- Recibe N° de OS asociada a solicitud de Reemplazo de Antena Segura Defectuosa, vía correo electrónico, del Agente Mesa de Ayuda correspondiente, con copia a Analista de Redes de Carga METRO.

##### Analista de Redes de Carga METRO.

- Verifica que datos (AMID, Pos-Id y Rut de Cajero asociado a Pos-Id) registrados en “Formulario de Entrega, Devolución o Reemplazo de Antena Segura”, correspondan a la sesión aperturada en el Sistema Switch.
  - **Si datos no corresponden:** Informa discrepancias para su corrección a Encargado de Red de Carga del Operador, con copia a Encargado de Laboratorio Sonda, vía correo electrónico y finaliza proceso.
  - **Si datos corresponden :** Informa a Encargado de Laboratorio Sonda que datos (AMID, Pos-Id y Rut de Cajero asociado a Pos-Id) de “Formulario de Entrega, Devolución o Reemplazo de Antena Segura” fueron verificados y corresponden a la sesión aperturada en Sistema Switch, vía correo electrónico.

##### Encargado Red de Carga del Operador.

- Recibe resolución de validación de “Formulario de Entrega, Devolución o Reemplazo de Antena Segura”, vía correo electrónico, del Encargado de Laboratorio Sonda.
  - **Si formulario no sido llenado correctamente y/o solicitante no es válido:** Es informado del cierre de OS y motivos, para su corrección, vía correo electrónico del Encargado de Laboratorio Sonda.
  - **Si formulario ha sido llenado correctamente y solicitante es usuario válido:** Recibe aprobación de la solicitud de reemplazo de Antena Segura Defectuosa y es informado de la disponibilidad en 72 hrs una nueva Antena Segura, a partir del momento en que haga entrega de la Antena Segura Defectuosa en Oficina de Atención Sonda, vía correo electrónico del Encargado de Laboratorio Sonda.

## II. Subproceso: Entrega de Antena Segura Defectuosa.

### Encargado Red de Carga del Operador.

- Informa OS y hace entrega de guía de despacho y Antena Segura Defectuosa en Oficina de Atención Sonda y recibe firmada y timbrada el duplicado de la guía de despacho del Encargado de Laboratorio de Sonda.
- Es confirmado que la Antena Segura está disponible para ser retirada por usuario válido, en fecha y horario establecido en Oficina de Atención Sonda, vía correo electrónico del Encargado de Laboratorio Sonda.

## III. Subproceso: Recepción y Revisión de Antena Segura de Reemplazo.

### Encargado Red de Carga del Operador.

- Concorre a Oficina de Atención Sonda con la confirmación de disponibilidad de entrega de AS impresa, recibida vía copia de correo electrónico, del Encargado de Laboratorio Sonda y con impresión de "Formulario de Entrega, Devolución o Reemplazo de Antena Segura" llenado previamente y enviado adjunto con la solicitud de reemplazo de Antena Segura Defectuosa. Recibe la antena segura de reemplazo y su guía de despacho Sonda, por mano del Encargado de Laboratorio Sonda.
- Verifica que la cantidad y tipo de antenas seguras registradas en la guía de despacho coincidan con las antenas seguras físicas y con las solicitadas en "Formulario de Entrega, Devolución o Reemplazo de Antena Segura".
  - **Si resultado de revisión no es coincidente:** Informa, verbalmente, observaciones a Encargado de Laboratorio Sonda para corrección y reproceso.
  - **Si resultado de revisión es coincidente:** Firma en conformidad guía de despacho Sonda, y se retira con antena segura recambiada y con original de guía de despacho firmada y su triplicado.

## **6. Modelo Operacional de Proceso de inicio y cierre de POS-AS en PCMA**

---

### **6.1. Introducción**

Definición del modelo operacional del inicio - carga, y cierre – descarga, de cupos de transporte en POS-AS de los PCMA

### **6.2. Procedimientos asociados**

- Inicialización de POS y carga de cuotas de transporte (PCMA) (Código GRC-087).
- Devolución de cuota de transporte y descarga de transacciones (PCMA) (Código GRC-086).

### **6.3. Descripción general de Procedimientos**

Los PCMA de la red del Operador, tienen programado un cierre que se gatilla diariamente en forma automática durante la noche, en los casos en que no ha cerrado durante las últimas 8 horas, y siempre que existan las condiciones de comunicación y energización del POS y la antena durante esta operación. De no existir lo anterior, el comercio deberá iniciar y cerrar el POS-AS en forma manual.

Los PCMA pertenecientes a la red del Operador, adquieren sus cupos de transporte mediante el sistema de pago que estos definan.

La Adquisición de las Cuotas de Transporte deben ser pagadas el día en que se realiza el Requerimiento, por un monto que se estima sea igual al promedio de carga de los últimos 5 días hábiles más un 10% del promedio.

No obstante, dicha cantidad debe ser suficiente para responder las necesidades de demanda en situaciones normales y excepcionales, siendo de responsabilidad del Operador el cumplir plenamente con este requerimiento.

Los requerimientos de Cuotas de transporte deben ser presentados por el Operador de lunes a viernes entre las 09:00 horas y 11:00 horas (sólo días hábiles) a través del Sistema de Gestión de Stock, módulo de Compras u otra alternativa que Metro pondrá a disposición del Operador adjudicado, especificando monto total de Cuotas de Transporte a adquirir.

El Requerimiento debe ser efectuado con 48 horas Hábiles de anticipación a la liberación de las Cuotas de Transporte. Los requerimientos efectuados por el Operador serán analizados y evaluados por personal de Metro, teniendo este último la atribución de rechazar y/o modificar dichos requerimientos. En el caso que el Operador efectúe modificaciones en la compra ya solicitada, dichas modificaciones deberán ser presentadas hasta las 10:30 horas del mismo día.

La disponibilidad de Cuotas de Transporte será controlada diariamente por Metro a través de una cuenta corriente.

Metro se reserva el derecho de realizar modificaciones totales o parciales, cambiar la forma y la oportunidad del procedimiento de compra antes mencionado, lo que informará al Operador con una anticipación de, a lo menos, 20 días corridos.

El monto máximo comprado será la cantidad autorizada por el distribuidor de la red.

La cantidad de CT que podrá cargar el PCMA en las tarjetas de transporte tendrá como límite el saldo de la “Cuenta del PCMA” que se encuentre vigente en el POS.

Cada recarga de tarjetas implica rebajar el saldo de la CT en la AS y en el POS el saldo “Cuenta del PCMA” en el mismo monto.



### 6.3.1. GRC-087, Inicialización de POS y carga de cuotas de transporte (PCMA)

El proceso de **Inicialización de POS y carga de cuotas de transporte (PCMA)**, considera los siguientes subprocesos.

- I. Inicialización POS y carga de cuotas de transporte.
- II. Validación de datos de carga de cuotas de transporte.

#### I. Subproceso: Inicialización POS y carga de cuotas de transporte.

##### Encargado PCMA

- Visualiza en POS, las distintas opciones y selecciona la que corresponde a la inicialización de POS y carga de cuotas de transporte.
- Visualiza en pantalla del POS, mensaje de solicitud de monto de carga de cuotas de transporte e ingresa el monto, en \$, a cargar en cuotas de transporte o acepta monto asignado.

#### II. Subproceso: Validación de datos de carga de cuotas de transporte.

##### Encargado PCMA

- Verifica visualmente si el POS confirma los datos de carga de cuotas de transporte:
  - **Si POS no confirma los datos de carga de cuotas de transporte:** Visualiza en el POS mensaje de error en lectura de los datos y reintenta, en caso de falla reiterada contacta a su mesa de ayuda para solucionar el problema y finaliza el proceso.
  - **Si POS confirma los datos de carga de cuotas de transporte:** Visualiza en el POS mensaje, indicando que la carga de cuotas de transporte se ha realizado exitosamente, obtiene comprobante de carga de cuotas de transporte del POS y finaliza el proceso.

### 6.3.2. GRC-086, Devolución cuota de transporte y descarga de transacciones (PCMA)

El proceso de **Devolución de cuota de transporte y descarga de transacciones (PCMA)**, considera los siguientes subprocesos:

- I. Devolución de cuotas de transporte y descarga de transacciones.
- II. Verificación de datos de devolución de cuotas de transporte y descarga de transacciones.

#### I. Subproceso: Devolución de cuotas de transporte y descarga de transacciones

##### Encargado PCMA

- Visualiza en POS, las distintas opciones, y selecciona la que corresponde a devolución de cuota de transporte y descarga de transacciones

#### II. Subproceso: Verificación de datos de devolución de cuotas de transporte y descarga de Transacciones.

##### Encargado PCMA

- Verifica, visualmente, si el POS confirma la devolución de cuotas de transporte.
  - **Si POS no confirma los resultados:** Visualiza en el POS mensaje de error y reintenta, en caso de falla reiterada contacta a su mesa de ayuda para solucionar el problema y finaliza el proceso.
  - **Si POS confirma los resultados:** Visualiza en el POS mensaje de devolución de cuota de transporte exitosa y transacciones descargadas, obtiene comprobante de devolución de cuotas de transporte y descarga de transacciones, y finaliza el proceso.

## 7. Modelo Operacional de Servicios en PCMA

---

### 7.1. Introducción

Definición del modelo operacional que describe los servicios entregados en los PCMA, tales como: la carga de cuotas de transporte en tarjeta para ser utilizadas posteriormente en el sistema de transporte público de Santiago, consulta de saldo de la tarjeta, anulación de carga, y carga de los derechos de Cuotas de Transporte en la tarjeta bip! por medio de una compra de carga diferida a través de Internet o IVR.

### 7.2. Procedimientos asociados.

- Venta de cuotas de transporte en Punto de Carga (PCMA) (Código GRC-332).
- Consulta de saldo (Código GRC-390).
- Anulación de carga de tarjeta bip! con efectivo en PCMA (Código GRC-351).
- Activación Carga remota en PCMA (Código GRC-284).

### 7.3. Descripción general de Procedimientos

#### 7.3.1. GRC-332, Venta de cuotas de transporte en PCMA.

El proceso **Venta de cuotas de transporte en PCMA**, considera los siguientes subprocesos:

- I. Recepción de solicitud de carga de cuotas de transporte en tarjeta bip!.
- II. Carga de cuotas de transporte en tarjeta bip!

#### I. Subproceso: Recepción de solicitud de carga de cuotas de transporte en tarjeta bip!

##### Encargado PCMA

- Recibe solicitud presencial de carga de cuotas de transporte en tarjeta bip! (al portador o personalizada) del Usuario.
- Solicita tarjeta bip! y monto que desea cargar al Usuario.

#### II. Subproceso: Carga de cuotas de transporte en tarjeta bip!

##### Encargado PCMA

- Recibe tarjeta bip! y dinero que desea cargar del Usuario.
  - Coloca tarjeta bip! (al portador o personalizada) en Antena Segura, y selecciona la opción de "Recarga de Tarjeta" en sistema POS (Point Of Sale), e ingresa el monto indicado a cargar:
  - **Si carga de cuotas transporte es exitosa:** Obtiene automáticamente el comprobante de carga de cuotas de transporte en tarjeta bip! del sistema POS, le entrega comprobante, tarjeta bip! y finaliza proceso.
  - **Si carga de cuotas transporte no es exitosa:** Visualiza mensaje de error en sistema POS, le informa según el motivo indicado que no ha sido posible realizar la transacción de carga de cuotas de transporte en la tarjeta bip! al Usuario, le devuelve la tarjeta bip! y su dinero.

### 7.3.2. GRC-390, Consulta de saldo en PCMA.

El proceso de **Consulta de saldo en PCMA**, considera los siguientes subprocesos:

- I. Recepción de solicitud de consulta de saldo
- II. Entrega de información de saldo de tarjeta bip!

#### I. Subproceso: Recepción de solicitud de consulta de saldo

##### Encargado de PCMA

- Recibe solicitud presencial de consulta de saldo de cuotas de transporte de su tarjeta bip! por el Usuario.
- Solicita tarjeta bip! al Usuario.

#### II. Subproceso: Entrega de información de saldo de tarjeta bip!

##### Encargado de PCMA

- Recibe tarjeta bip! al Usuario.
- Coloca en la antena segura la tarjeta bip! y selecciona la opción de “Consulta de Saldo” ( u otra equivalente para cada Red de Carga ) en sistema POS (Point of sale):
  - **Si entrega consulta de saldo:** Imprime “Comprobante de Saldo” del sistema POS y lo entrega junto a tarjeta bip al Usuario y finaliza el proceso.
  - **Si no entrega consulta de saldo:** Visualiza mensaje de error en sistema POS e informa según el motivo indicado al Usuario, que la tarjeta bip! no puede realizar consulta de saldo. Le informa que puede efectuar la consulta de saldo en el tótem del PCMA (si existe) o los ubicados en los bancos.

### 7.3.3. GRC-351, Anulación de carga de tarjeta bip! con efectivo en PCMA.

El proceso **Anulación de carga de tarjeta bip! con efectivo en PCMA**, considera los siguiente subprocesos:

- I. Determinación de anulación de carga de transporte de tarjeta bip!
- II. Anulación de carga de cuotas de transporte de tarjeta bip!

Sólo se permite anular la última carga realizada, manteniendo para ello la tarjeta bip en la Antena Segura.

#### I. Subproceso: Determinación de anulación de carga de cuotas de transporte de tarjeta bip!

##### Encargado PCMA

- Recibe solicitud de anulación de la última carga de cuotas de transporte realizada en la tarjeta bip! del Usuario o determina anularla porque detectó error en el ingreso de los datos de carga de cuotas de transporte en tarjeta bip!, en sistema POS (Point Of Sale), (Ver Observación N°1).
- Solicita tarjeta bip! y comprobante de carga de cuota de transporte al Usuario.

## II. Subproceso: Anulación de carga de cuotas de transporte de tarjeta bip!

### Encargado PCMA

- Recibe tarjeta bip! y comprobante de carga de cuota de transporte del Usuario.
- Coloca tarjeta bip! en antena segura y selecciona la opción de “Anulación de Carga” o equivalente para cada Red de Carga, de tarjeta bip! en sistema POS (Point Of Sale), e ingresa el monto a anular:
  - **Si la anulación de carga de cuotas de transporte de tarjeta bip! es exitosa:** Obtiene en forma automática del sistema POS, el comprobante de la anulación de carga, le devuelve al Usuario la tarjeta bip! y el dinero de la carga. Archiva comprobante de carga y comprobante de transacción anulada de acuerdo a normas internas y finaliza proceso.
  - **Si la anulación de carga de cuotas de transporte de tarjeta bip! no es exitosa:** Visualiza mensaje de error en sistema POS e informa según el motivo indicado al Usuario que no ha sido posible realizar la anulación, le devuelve tarjeta bip! y el comprobante de carga.

### 7.3.4. GRC-284, Activación de Carga remota en PCMA.

El proceso **Carga de cuotas de transporte adquiridas en forma remota en PCMA**, considera los siguientes subprocesos:

- I. Recepción de solicitud de carga de cuota de transporte de tarjeta bip!
- II. Carga de cuotas de transporte de tarjeta bip!

## I. Subproceso: Recepción de solicitud de carga de cuota de transporte de tarjeta bip! (#RA)

### Encargado PCMA

- Recibe solicitud presencial de carga de cuota de transporte en su tarjeta bip! del Usuario.
- Solicita la tarjeta bip! al Usuario.

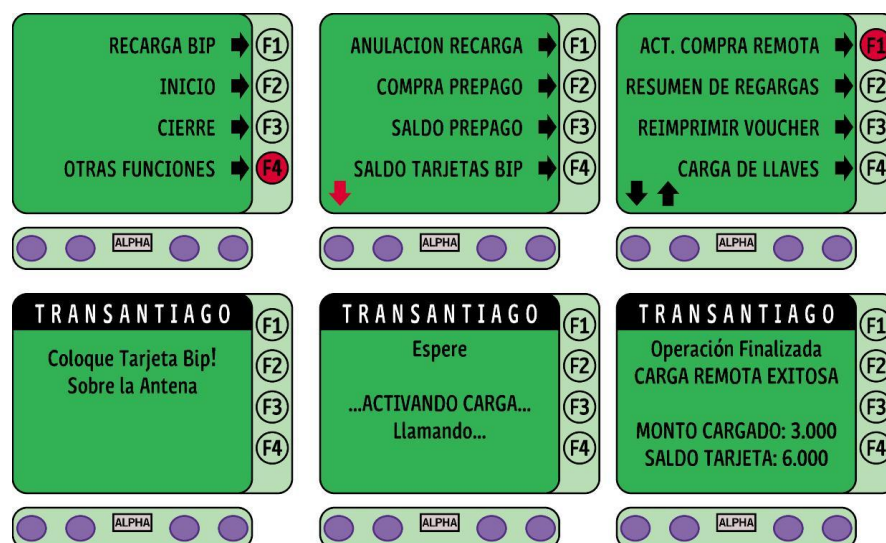
## II. Subproceso: Carga de cuotas de transporte de tarjeta bip! (#RA)

### Encargado PCMA

- Recibe tarjeta bip! del Usuario.
- Coloca la tarjeta bip! en antena segura, selecciona la opción de carga de cuotas de transporte adquiridas en forma remota (ejemplos de opciones: “Registro Asegurado”, “Venta cuota transporte”. #RA” u otra equivalente para cada Red de Carga) en sistema POS (Point of Sale) y valida si la tarjeta bip! funciona correctamente:
  - **Si tarjeta bip! funciona correctamente:** Visualiza en sistema POS la existencia de carga cuota de transporte asociada número bip!.
  - **Si existe carga de cuotas de transporte asociada al número de tarjeta:** Ejecuta carga cuota de transporte (u otra equivalente para cada Red de Carga) en sistema POS. Verifica si la Antena Segura, grabo la carga de cuotas de transporte en la tarjeta bip! del Usuario: es una transacción en línea al Switch y son sumadas a las transacciones off line, para su facturación.
  - **Si carga de cuotas de transporte se realizó:** Emite comprobante de carga cuota de transporte en sistema POS y lo entrega junto a la tarjeta bip! al Usuario y finaliza el proceso.

- **Si carga de cuotas de transporte no se realizó:** Visualiza mensaje de error en el sistema POS e informa según el motivo indicado al Usuario, la imposibilidad de realizar carga cuota de transporte, le entrega tarjeta bip! y finaliza el proceso.
- **Si no existe carga de cuotas de transporte asociada al número de tarjeta:** Visualiza mensaje indicando que no existe carga cuotas de transporte para descargar asociada al N° de tarjeta en sistema POS, le informa al Usuario y finaliza el proceso.
- **Si tarjeta bip! no funciona:** Visualiza mensaje de error en sistema POS e informa según el motivo indicado al Usuario, que no puede realizar carga de cuotas de transporte y le devuelve la tarjeta bip.

#### ESQUEMA DE OPERACIÓN (PROPUESTA)



## 8. Modelo Operacional de Conciliación y Recaudación Diaria

---

### 8.1. Introducción

El presente capítulo, da a conocer el modelo definido para el proceso de conciliación diario entre METRO y el Operador, y posteriores regularizaciones.

### 8.2. Procedimientos asociados

- Conciliación de transacciones diarias (Código GRC-920).
- Abono por cuotas de transporte (CT) (Código GRC-940).
- Verificación de depósitos y registro de diferencias por concepto de carga en el Operador (Código GSC-187)

### 8.3. Descripción general del Proceso de Conciliación diario entre METRO y EL OPERADOR

Como se mencionó anteriormente, El Operador opera como recaudador del dinero involucrado en las cargas de CT, que serán traspasadas desde las AS a los medios de acceso de los Usuarios.

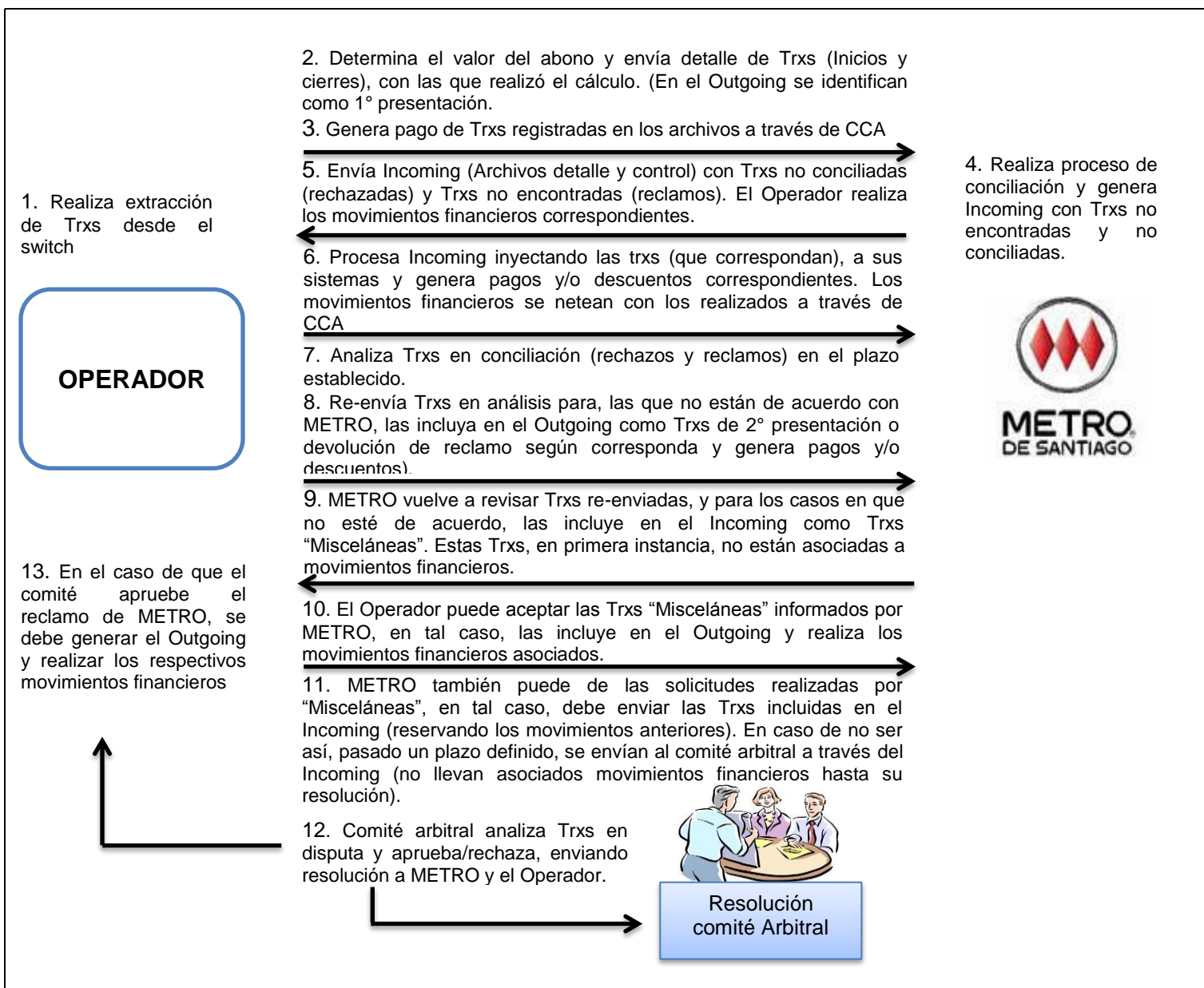
Los montos a abonar por concepto de cuotas de transporte que realiza el Operador a METRO, los obtiene desde sus sistemas (diferencia entre inicios y cierres), considerando las transacciones que se encuentren en el bloque horario comprendido entre las 00:00:00 hrs. y 23:59:59 hrs. de todos los días del año (sin embargo el proceso de extracción se realiza todos los días hábiles del año).

La información se envía a través de un “Archivo de detalle” y su “Archivo de Control”:

- El archivo, denominado “Archivo de Detalle”, contendrá dos tipos de registros que son el resultado de la bajada de cuotas de transporte desde el Switch (incluida en la transacción de inicio de sesión del Operador y la devolución de cuotas de transporte una vez finalizada la sesión del POS).
- Por último se considera un archivo adicional que servirá de control del correcto envío y generación del archivo de detalle. Dicho archivo se denomina “**Archivo de Control**”.

## 8.4. Modelo Operacional

A continuación se describe el modelo operacional de “Intercambio” entre METRO y el Operador. El que describe el ciclo completo para la “Conciliación y Regularizaciones”.





#### 8.4.1. Consideraciones al Modelo

##### 8.4.1.1. Intercambio

- Diariamente El Operador realiza el pago a METRO, el que debe cuadrar con el monto neto informado en el Outgoing. Estas transacciones son identificadas como Primera Presentación.
- METRO realiza el pareo de las transacciones, y envía las no conciliadas (rechazos) y no encontradas (reclamos) al Operador, las que se incluyen en el Incoming.

METRO podrá ir enviando las transacciones, a medida que vaya concluyendo, en sus análisis de conciliación, que son distintas a las registradas en sus sistemas. Estas excepciones deben ser enviadas en un plazo máximo de 10 días hábiles bancarios a contar de las siguientes fechas:

- Rechazos: Desde la fecha de notificación del Operador.
  - Reclamos: Desde la fecha de proceso de METRO.
- A medida que El Operador va recibiendo las transacciones rechazadas o reclamadas por METRO, realiza los movimientos financieros correspondientes ya sea generando pagos o descuentos.
- El Operador analiza las transacciones recibidas de parte de METRO en el Incoming, y a medida que va concluyendo el análisis de las excepciones puede ocurrir lo siguiente:
  - Para los casos en que está de acuerdo con METRO, finaliza el ciclo y realiza los respectivos ajustes en sus sistemas.
  - Para aquellos casos, en que no está de acuerdo con METRO, se irán enviado a través del Outgoing, identificadas como Segunda Presentación o Devolución de Reclamo, según corresponda.

Estas transacciones deben ser enviadas en un plazo máximo de 30 días hábiles bancarios a contar de la fecha de recepción de METRO en el Incoming. (Obs: Sólo se envían los casos en que el Operador no esté de acuerdo).

Para los casos que corresponda, paralelamente se realizan los movimientos financieros.

- Si METRO no está de acuerdo con la resolución del Operador, dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles bancarios incluye dichas transacciones en el Incoming como notificación de envío a "Comité Arbitral". Estas transacciones son identificadas como "Misceláneos" y no llevan asociado un movimiento financiero, además deben ser acompañadas de los respaldos que justifiquen su envío.
- Existen también otras transacciones que se incluyen en el Incoming como "Misceláneos", que se consideran regularizaciones de casos excepcionales
- Una vez que el Operador recibe estas transacciones "Misceláneas", puede ocurrir lo siguiente:
  - El Operador acepta
  - METRO desiste

Para la resolución de Misceláneas existe un plazo de 30 a 60 días hábiles siguientes al envío de la notificación, en caso contrario, METRO deberá incluir nuevamente las transacciones en el Incoming para el envío al "Comité Arbitral".

Una vez que las transacciones son enviadas al "Comité Arbitral", éste analiza cada uno de los casos de acuerdo a los antecedentes, y según su resolución, se incluyen en el Outgoing, realizando los movimientos financieros que correspondan.

En el punto 8.4.2 se explican detalladamente las características de cada tipo de transacción.

#### **8.4.1.2. Movimientos de Fondos**

En el modelo descrito, se asocian movimientos financieros en las siguientes instancias:

- Al enviar el Outgoing con transacciones de Abono Diario (Primera Presentación).
- Al recibir Incoming con transacciones no conciliadas o no encontradas.
- Al enviar el Outgoing con transacciones identificadas como Segunda Presentación.
- Al Aceptar o llegar a acuerdo en las transacciones Misceláneas (Regularizaciones). (Se resuelven por Outgoing o Incoming según corresponda).
- Al resolver arbitraje si corresponde. De acuerdo a la resolución del "Comité Arbitral", se incluye en el Outgoing (Regularizaciones), acompañado del respectivo movimiento financiero.

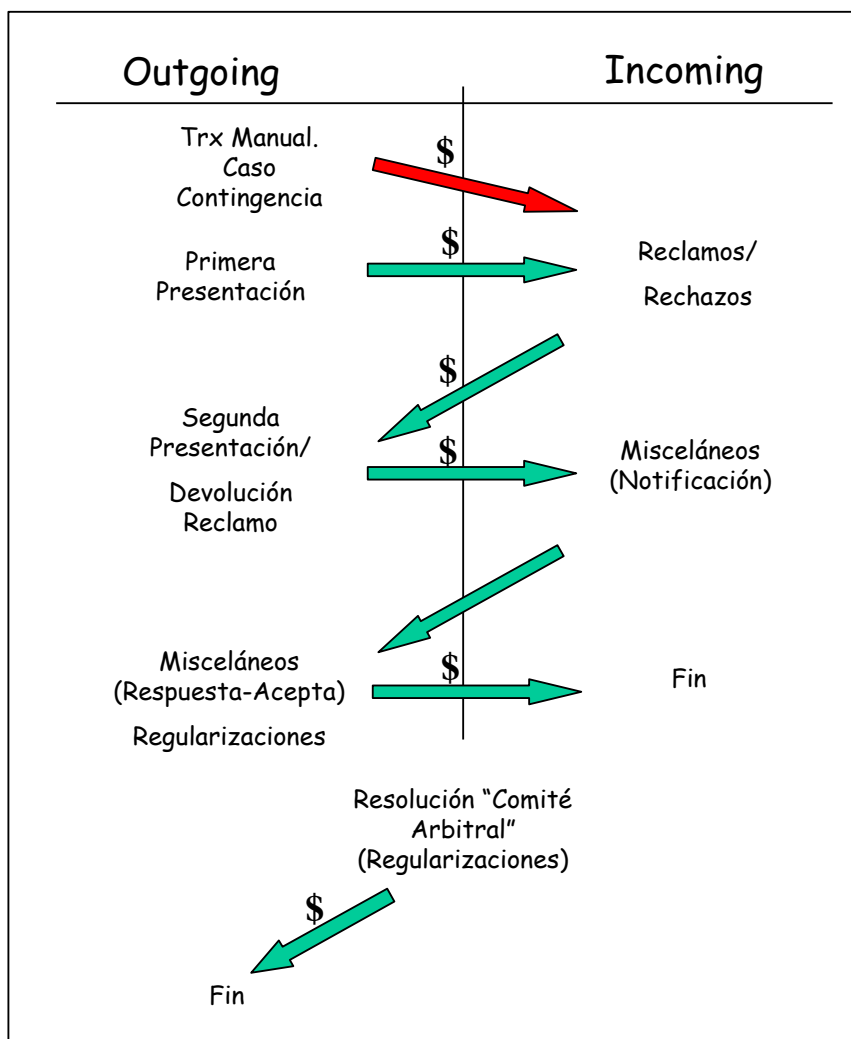
Observación:

En el caso excepcional, en que el Operador, por alguna contingencia en sus sistemas, no pueda realizar el proceso de extracción de transacciones, generará una transacción manual en sus sistemas, la que será enviada en el Outgoing y permitirá realizar los movimientos financieros. Una vez que vencido el plazo para presentar los reclamos correspondientes, esta transacción manual será reversada.

Notas:

La aplicación de los movimientos o ajustes financieros realizados por el Operador, se reflejan el día hábil subsiguiente en la cuenta corriente de METRO, ya que deben ser realizados a través del CCA.

Todos estos movimientos (los reflejados en el Outgoing y deducidos del Incoming) generan un Neto diario, que el Operador paga a METRO.



#### 8.4.2. Descripción de Transacciones

1. **Primera Presentación:** Son las transacciones que por primera vez envía el Operador en el Outgoing a METRO, para el abono diario, corresponden a los Inicios menos los Cierres.
2. **Rechazos:** Son transacciones que envía METRO en el Incoming a el Operador, ya que tienen alguna diferencia con las registradas en su sistema, o simplemente no tienen el mismo estado. Estas transacciones están "No Conciliadas", en relación a las enviadas por el Operador.
3. **Reclamos:** Se originan por transacciones que el Operador nunca ha enviado en su Outgoing, y sin embargo METRO las tiene aprobadas en sus sistemas, por lo tanto reclama por ellas a través del Incoming. Estas transacciones son "No Encontradas", en relación a las enviadas por el Operador.
4. **Segunda Presentación:** Son las transacciones que incluye el Operador en el Outgoing que provienen de los rechazos de METRO, en los que el Operador, luego de realizar un análisis, determina que los rechazos enviados por METRO no corresponden, por lo tanto las vuelve a incluir en el Outgoing.

5. Devolución de Reclamo: Son las transacciones que incluye el Operador en el Outgoing, que provienen de los reclamos de METRO, en los que el Operador, luego de realizar un análisis, decide que no está de acuerdo.
6. Transacciones Misceláneas: Son las transacciones que se envían entre el Operador y METRO (Outgoing y/o Incoming según corresponda), que en primera instancia no llevan asociados movimientos financieros, son transacciones que constituyen alguna notificación a la parte contraria. Se deben a:

- Revisiones Excepcionales: Corresponde a transacciones que, por algún motivo, no se resolvieron en los plazos correspondientes, y son atendidas fuera de plazo.  
En caso de ser resueltos positivamente, es decir ser aceptada la solicitud, se realizan los respectivos movimientos de regularizaciones a través del Outgoing o Incoming según corresponda, y los movimientos financieros de ser necesario.

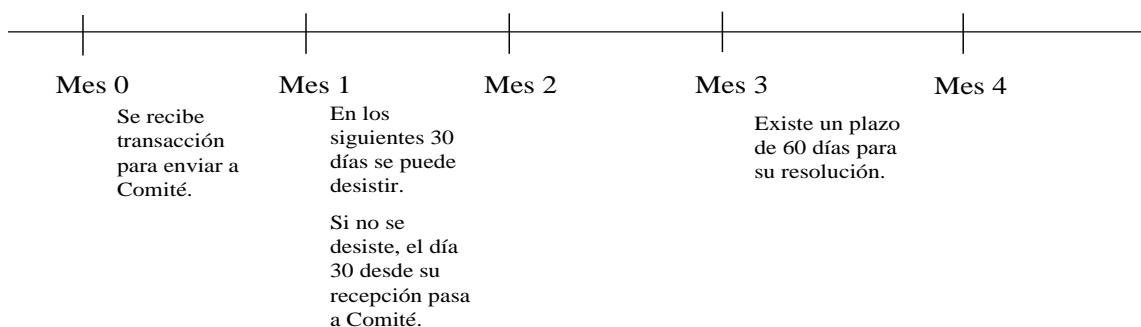
Estos casos, tienen un plazo de 60 días hábiles desde su recepción antes de ser enviadas al "Comité Arbitral".

- Aviso de transacciones a "Comité Arbitral": Son las transacciones que se enviarán al próximo comité arbitral. Se deben enviar sus respectivos respaldos y asegurarse del acuse de recibo. Para estas transacciones, puede ocurrir lo siguiente (antes de cumplirse el plazo para el envío al "Comité Arbitral"):
- El Operador acepta: Entonces incluye estas transacciones en el Outgoing como "Transacciones de Regularización", realiza los movimientos financieros respectivos e inyecta las transacciones que corresponda en sus sistemas.
- METRO desiste: Informa a través del Incoming dicha decisión al Operador, reversando las transacciones "Misceláneas" enviadas anteriormente (constituyen "Regularización de Transacciones no Financieras").

Estos casos, deben ser resueltos en un plazo de 30 días hábiles desde su recepción antes de ser enviadas al "Comité Arbitral".

- Transacciones en Comité Arbitral: Estas transacciones son enviadas al Comité en el Incoming, éste analiza cada uno de los casos de acuerdo a los antecedentes, y según su resolución, el Operador las incluye en el Outgoing de acuerdo a:
- Si rechaza: Se incluyen en el Outgoing como "Regularizaciones de Transacciones en Comité – No financieras".
- Si acepta: Se incluyen en el Outgoing como "Regularizaciones de Transacciones en Comité - Financieras" y se realizan los respectivos movimientos financieros.

Estas transacciones se resolverán de acuerdo a los siguientes plazos: (el Mes 1, se resolverán hasta el último día hábil del mes 3).



7. Transacciones Manuales: Son las transacciones que, en caso de contingencia, el Operador inyectará manualmente a sus sistemas para ser enviada en el Outgoing y generar el movimiento financiero correspondiente para el pago del abono diario de las primeras presentaciones.

#### **8.4.3. Archivo Outgoing**

Archivo que contiene todas las transacciones que envía el Operador a METRO durante el proceso completo de “Conciliación y Regularizaciones”, con o sin movimientos financieros asociados. Las transacciones que pueden estar contenidas son:

- Primera Presentación (Transacciones de Abono Diario).
- Segunda Presentación
- Devolución de Reclamos
- Misceláneos
  - Revisiones Excepcionales (Regularizaciones)
  - Aviso de Transacciones a Comité Arbitral (Regularizaciones).
  - Transacciones de Arbitraje (Regularizaciones).
- En caso de contingencia, se incluirá también la transacción manual.

A medida que avanza el proceso, se van incluyendo en el archivo de Outgoing las transacciones recién detalladas, debidamente identificadas.

#### **8.4.4. Archivo Incoming**

Archivo que contiene todas las transacciones que envía METRO al Operador durante el proceso de “Conciliación y Regularizaciones”, con o sin movimientos financieros asociados. Las transacciones contenidas son:

- Transacciones de Rechazo
- Transacciones de Reclamo

Por cada uno de estos casos, METRO puede desistir, incluyéndola nuevamente como una reversa de la transacción enviada.

- Misceláneos
  - Revisiones Excepcionales
  - Aviso de Transacciones a Comité Arbitral.
  - Transacciones de Arbitraje.

En estos tres últimos casos, si METRO desiste, se consideran regularizaciones.

A medida que avanza el proceso, se van incluyendo en el archivo de Incoming las transacciones recién detalladas, cada una debidamente identificada.

### 8.4.5. Detalle de Movimientos Financieros

A continuación se detallan los archivos enviados y movimientos financieros a realizar de acuerdo al envío de transacciones entre EL OPERADOR y METRO.

El proceso comienza con el envío de las transacciones que conforman el abono diario del Operador a METRO (Outgoing):

OUT GOING			
Día/Terminal/Tipo Trx	{	Inicios	(+) Operador Paga a METRO
1ª Presentación		Cierres	(-) Operador Descuenta a METRO

Estas transacciones constituyen la “Primera Presentación”, se pagan los Inicios y se descuentan los cierres.

Una vez que METRO realiza su proceso de conciliación envía la respuesta al Operador a través del Incoming:

INCOMING (10 días hábiles Bancarios)			
<b>Rechazos</b>	<b>A) No registradas por METRO o distinto status.</b>		
Se originan de Trxs enviadas por el Operador	Inicios	(-) Operador descuenta a METRO	METRO envía trxs y el Operador descuenta \$ a METRO
	Cierres	(+) Operador Paga a METRO	METRO envía trxs (cobra al Operador) y el Operador paga \$ al Operador
trxs vinculadas con una marca	<b>B) Diferencias en Monto</b>		
	<b>Anula la trx enviada</b>		
	Inicios	(-) Operador descuenta a METRO	METRO envía trxs y el Operador descuenta \$ a METRO
	Cierres	(+) Operador Paga a METRO	METRO envía trxs (cobra al Operador) y el Operador paga \$ al Operador
	<b>Abona nuevo Monto</b>		
	Inicios	(+) Operador Paga a METRO	METRO envía trxs (cobra al Operador) y el Operador paga \$ al Operador
	Cierres	(-) Operador descuenta a METRO	METRO envía trxs y el Operador descuenta \$ a METRO
<b>Reclamos</b>			
Se originan por Trxs nunca enviadas por el Operador y que METRO tiene registradas	Inicios	(+) Operador Paga a METRO	METRO envía trxs (cobra al Operador) y el Operador paga \$ al Operador
	Cierres	(-) Operador descuenta a METRO	METRO envía trxs y el Operador descuenta \$ a METRO

#### Rechazos:

Los rechazos recibidos se deben a:

1. Transacciones no aprobadas (no registradas) por METRO o en distinto estatus: En este caso METRO devuelve dichas transacciones, y el Operador realiza los movimientos financieros respectivos que reversan los realizados en el Outgoing.
2. Transacciones con diferencia de montos: En este caso, se realizan dos movimientos, el primero que anule la transacción originalmente enviada en el Outgoing, y el segundo correspondiente al nuevo monto de la transacción. Además de marcar las primeras como anuladas en sus sistemas, debe inyectar las transacciones del nuevo monto, ambas con una marca que las asocie.

Los movimientos financieros recién mencionados, se realizan al día hábil siguiente de haber recepcionado el Incoming.

## Reclamos:

Para las transacciones reclamadas, el Operador debe realizar los movimientos financieros asociados, es decir, pagar los inicios y descontar los cierres. Además, si corresponde, debe inyectar dichas transacciones en su sistema.

Tanto para los “Rechazos” y “Reclamos”, provenientes de METRO a través del Incoming, El Operador tiene un plazo máximo de 30 días hábiles bancarios, a contar de la recepción del Incoming, para su análisis, de acuerdo a lo que puede ocurrir lo siguiente:

RESOLUCIONES PENDIENTES (30 días hábiles Bancarios)			
<b>Rechazos</b>	<b>A) No registradas por METRO o distinto status.</b>		
Operador NO acepta 2° Presentación	Inicios	(+) Operador Paga a METRO	Operador envía trxs y paga \$ a METRO
	Cierres	(-) Operador descuenta a METRO	Operador envía trxs y descuenta \$ a METRO
El Operador NO acepta 2° Presentación	<b>B) Diferencias en Monto</b>		
	<b>Re-envío trx anulada</b>		
	Inicios	(+) Operador Paga a METRO	Operador envía trxs y paga \$ a METRO
	Cierres	(-) Operador descuenta a METRO	Operador envía trxs y descuenta \$ a METRO
	<b>Alimina Nueva trx</b>		
	Inicios	(-) Operador descuenta a METRO	Operador envía trxs y descuenta \$ a METRO
Reclamos	Cierres	(+) Operador Paga a METRO	Operador envía trxs y paga \$ a METRO
El Operador no acepta devolución de reclamo	Inicios	(-) Operador descuenta a METRO	Operador envía trxs y descuenta \$ a METRO
	Cierres	(+) Operador Paga a METRO	Operador envía trxs y paga \$ a METRO

- **El Operador Acepta:**

Finaliza el ciclo.

- **El Operador NO está de acuerdo:**

- **Rechazos:**

Para las transacciones en que no está de acuerdo, se vuelven a enviar en el Outgoing, realizando los mismos movimientos que en la “Primera Presentación”. Estas transacciones son marcadas como “Segunda Presentación”.

- **Reclamos:**

Para las transacciones en que no está de acuerdo, a través del envío de transacciones y movimientos financieros, se deben anular los movimientos realizados producto de la recepción del Incoming. Estas transacciones constituyen “Devolución de Reclamo”, y son incluidas en el Outgoing.

En el anexo 2 se muestran los errores más frecuentes detectados en el proceso de conciliación.

#### **8.4.5.1. Marcas de la Transacción**

A medida que avanza el proceso de Conciliación y Regularizaciones, las transacciones van pasando por distintas etapas, y además, para facilitar la comunicación entre las partes, cuando son devueltas ya sea desde METRO al Operador o viceversa, se debe indicar el motivo o código de respuesta. Estas características se deben ir agregando en cada etapa, lo que facilita el análisis realizado.

Por lo tanto cada uno de los tipos de transacciones mencionadas en este documento debe ser identificado en los archivos de intercambio con alguna marca, así mismo también el motivo de rechazo que pudieran tener.

- Primera Presentación
- Segunda Presentación
- Devolución de Reclamo
- Transacciones de Rechazo
- Transacciones de Reclamo
- Misceláneos
  - Revisiones Excepcionales
  - Aviso de Transacciones a Comité Arbitral
  - Transacciones de Arbitraje

Para el caso de las “Misceláneos”, a contar del segundo envío, ya sea en el Outgoing o Incoming, constituyen regularizaciones y quedan con distintas marcas.

- Transacciones No validadas.  
Existen otras marcas que se generan en las transacciones que por algún motivo no cumplen con las validaciones mínimas realizadas al momento de recibir los archivos (detalle en el punto 8.5.3).

Los códigos de cada marca y sus respuestas deben ser definidos y conocidos por ambas partes. (Anexo 3)

En los archivos de intercambio, tanto en el Outgoing como en el Incoming se van registrando cada una de las marcas recién mencionadas, pero siempre se debe mantener las características de la transacción original.

#### **8.4.5.2. Formato de los Archivos**

Como se mencionó anteriormente, tanto el Outgoing como el Incoming se compone del “Archivo de Detalle” y su “Archivo de Control”. Sus formatos se detallan en el anexo 4.



## 8.5. Proceso General.

### 8.5.1. Proceso de Generación Registro de Transacciones para Abono Diario a METRO.

El proceso comienza con la generación por el Operador del archivo de “Registro de Transacciones” todos los días contables del año, desde las 24:00:00 hrs. hasta las 03:00:00 aproximadamente. Este archivo contiene todas las transacciones registradas en los sistemas del Operador entre las 00:00:00 y 23:59:59 del día anterior, de acuerdo a la siguiente tabla:

Día Entrega registro de TRX	Período contemplado de TRX	
	Ini Día Contable	Fin Día Contable
Martes	Lu 00:00:00 hrs	Lu 23:59:59 hrs
Miércoles	Ma 00:00:00 hrs	Ma 23:59:59 hrs
Jueves	Mi 00:00:00 hrs	Mi 23:59:59 hrs
Viernes	Ju 00:00:00 hrs	Ju 23:59:59 hrs
Lunes	Vi 00:00:00 hrs	Do 23:59:59 hrs

En caso de feriados o festivos se debe entregar el archivo al siguiente día hábil contemplando las transacciones hasta las 23:59:59 hrs. del día feriado, en forma similar a como ocurre los días Lunes.

El Área de Operaciones del Operador realizará las validaciones propias del archivo, y a más tardar a las 14:00:00 hrs. entregará su aprobación a la información mostrada por sistema, para que a las 16:00 hrs. sea enviada por CCA para el posterior depósito del “Abono Diario” a METRO.

### 8.5.2. Envío del Archivo Outgoing para conciliación.

Una vez generada la información de sus sistemas, el Operador dejará en la casilla FTP de METRO los “Archivo de detalle” y de “Control”, con las transacciones de Inicios y Cierres de cada POS-AS de la red del Operador.

Este archivo y su archivo de control, estarán disponibles en la casilla FTP de METRO dispuesta para el Operador, para ser extraídos, a más tardar a las 16:00:00 hrs.

En caso de que el Operador, no tenga los archivos disponibles a la hora correspondiente, se podrá extender el plazo, previo aviso a METRO de parte del Área de Explotación del Operador, hasta las 18:00:00 hrs., tiempo en el que debe ser dejado en la respectiva casilla, o enviarlo a través del medio magnético autorizado a las dependencias de Operaciones de METRO.

### 8.5.3. Validaciones al Outgoing realizadas por METRO y del Incoming realizadas por el Operador

- Una vez recibido el “Archivo de Detalle” y su “Archivo de Control”, se deben realizar las siguientes validaciones al archivo completo:
- Se realizarán las siguientes validaciones iniciales:
  - Validaciones de consistencia y totales del archivo:
    - Nombres de los archivos.
    - Consistencia de nombre entre el archivo de detalle con archivo de control.
    - Formato de los archivos.
    - Validez de la Fecha del archivo.
    - Duplicidad o recepción anterior de la o las transacciones.

- En caso de encontrar errores y/o no cumplir estas validaciones, METRO avisará al Operador antes de las 12:00 hrs. del día hábil bancario siguiente, según protocolo de escalamiento de explotación del Operador con METRO. El archivo, podrá ser re-enviado las veces que sea necesario, hasta que no contenga errores.

- Validaciones del contenido del archivo detalle contra archivo de control:
  - Monto neto informado en archivo de control debe corresponder a la suma de los registros del archivo de detalle (para inicios y Cierres, por tipo de transacción)
  - Cantidad de transacciones informadas en el archivo de control (para inicios y cierres) debe corresponder a la cantidad de registros del archivo de detalle.

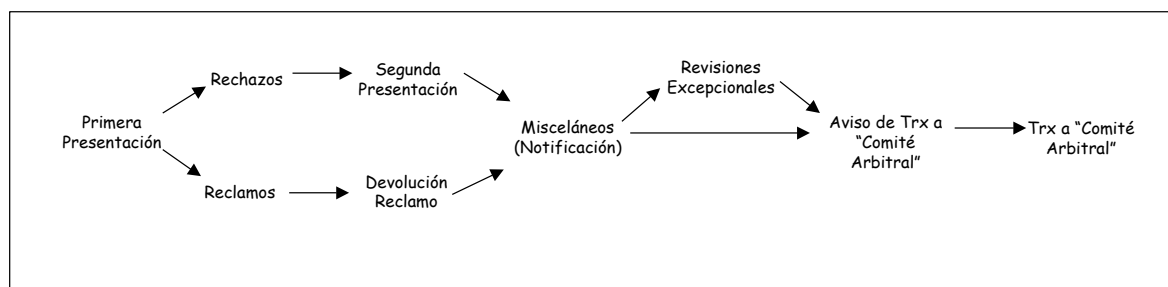
En caso de encontrar diferencias en estas últimas validaciones deberán ser informadas por sistema para ser analizadas, y decidir si el archivo puede ser procesado o se debe solicitar nuevamente su envío.

Tanto el Outgoing como el Incoming, deberán ser enviados todos los días hábiles bancarios, en caso de no contener transacción, se deberá rellenar con ceros.

#### 8.5.4. Rechazos Automáticos

En algunos casos, ya sea el Operador o METRO, rechazarán automáticamente Transacciones de los respectivos archivos, dado que no cumplen con lo siguiente:

- Las transacciones son recibidas fuera de los plazos establecidos.
- No cumplen con los estados previos al actual, de acuerdo a la siguiente figura:



#### 8.5.5. Conciliación de Registros Realizada por METRO.

Si el Outgoing enviado por el Operador cumple todas las validaciones iniciales, METRO procederá a efectuar las validaciones de los montos del archivo contra los registros de sus sistemas para las Primeras Presentaciones.

METRO validará los saldos de CT, inicios de sesión (carga de cupo de transporte) y cierres de sesión (devoluciones de cupos de transporte), declarados en el archivo de detalle enviado por el Operador (Outgoing) con respecto a la información registrada por METRO (pareo transaccional). En forma complementaria, METRO buscará transacciones que eventualmente no estén declaradas en el archivo de detalle del Operador y que correspondan al período contemplado indicado en el archivo de control.

#### 8.5.6. Recepción de archivo Incoming

El Incoming, deberá ser dejado en la casilla FTP del Operador, a más tardar a las 17:00 hrs. de todos los días hábiles bancarios. En caso de que los archivos no estén disponibles a la hora correspondiente, se podrá extender el plazo, previo aviso al Operador de parte del Área de Explotación de METRO, hasta las 20:00:00 hrs., tiempo en el que debe ser dejado en la respectiva casilla, o enviarlo a través del medio magnético autorizado a las dependencias del Operador.

En caso de no ser recibido dentro de este horario, METRO lo deberá enviar nuevamente para el proceso del día siguiente del Operador.

El Operador, una vez recibido el Incoming, debe realizar las mismas validaciones iniciales detalladas en el punto 9.5.3.luego,

- Realizar automáticamente los movimientos financieros para todas las transacciones cuando corresponda.
- Inyectar las transacciones que corresponde en sus sistemas.

En caso de no cumplirse alguna de las condiciones anteriores, el sistema deberá enviar alertas automáticas a los usuarios.

#### **8.5.7. Resolución de Diferencias**

El sistema debe ser capaz de revisar por cada transacción devuelta en el Incoming, cada uno de los casos que se mencionan en el Anexo 1, identificarlo y asociarle el código de respuesta respectivo.

Luego las transacciones deberán quedar en espera a que el Área de Operaciones revise el resultado, y gatille su envío en el Outgoing y la generación de los movimientos financieros.

Para las transacciones que no puedan ser resueltas automáticamente, deben ser derivadas a través del sistema para que realice su análisis manual dentro de los plazos definidos.

#### **8.5.8. Resolución de Misceláneas**

Cada transacción marcada como “Misceláneas” en el Incoming, ya sea de tipo Revisiones Excepcionales o Aviso de Transacciones a Comité Arbitral, deberá ser analizada manualmente dentro de los plazos definidos. Estas transacciones deberán adjuntar la documentación de respaldo.

En caso de lograr acuerdo, o solución dentro de los plazos definidos, se enviarán a través del Outgoing como regularizaciones.

De no ser así, como se mencionó anteriormente, pasarán a comité arbitral.

#### **8.5.9. Comité Arbitral**

- Las transacciones en disputa, en las cuales no se puede identificar con claridad quien debe asumirlas, luego de cumplir el ciclo normal de procesamiento y regularización, deberán ser sometidas al pronunciamiento de un Comité Arbitral compuesto por el Gerente de Operaciones del Operador y de METRO o las personas que ellos expresamente designen por escrito en su representación.
- Este comité sesionara en forma mensual los primeros 15 días de cada mes y reunirá las transacciones que se hayan recibidos durante los días hábiles del penúltimo mes.
- Para preparar dicha sesión, las áreas respectivas de cada empresa en conjunto deberán entregar vía mail a los respectivos Gerentes de Operaciones del Operador y METRO un documento que consolide todas las transacciones en disputa y los comentarios de ambas partes antes de los primeros 7 días hábiles de cada mes.
- En caso que este comité no alcance un acuerdo, se procederá a ejercer las cláusulas de arbitrajes descritos en el contrato entre el Operador y METRO.
- En caso de llegar a acuerdo, las transacciones resueltas, se deberán inyectar al sistema que corresponda (del Operador o METRO) según la resolución tomada, y ser enviada en el Outgoing o Incoming respectivo, además de generarse automáticamente los movimientos financieros.
- Estas transacciones serán consideradas como “Regularizaciones”

## **9. Modelo Operacional de Traspaso de Saldo**

---

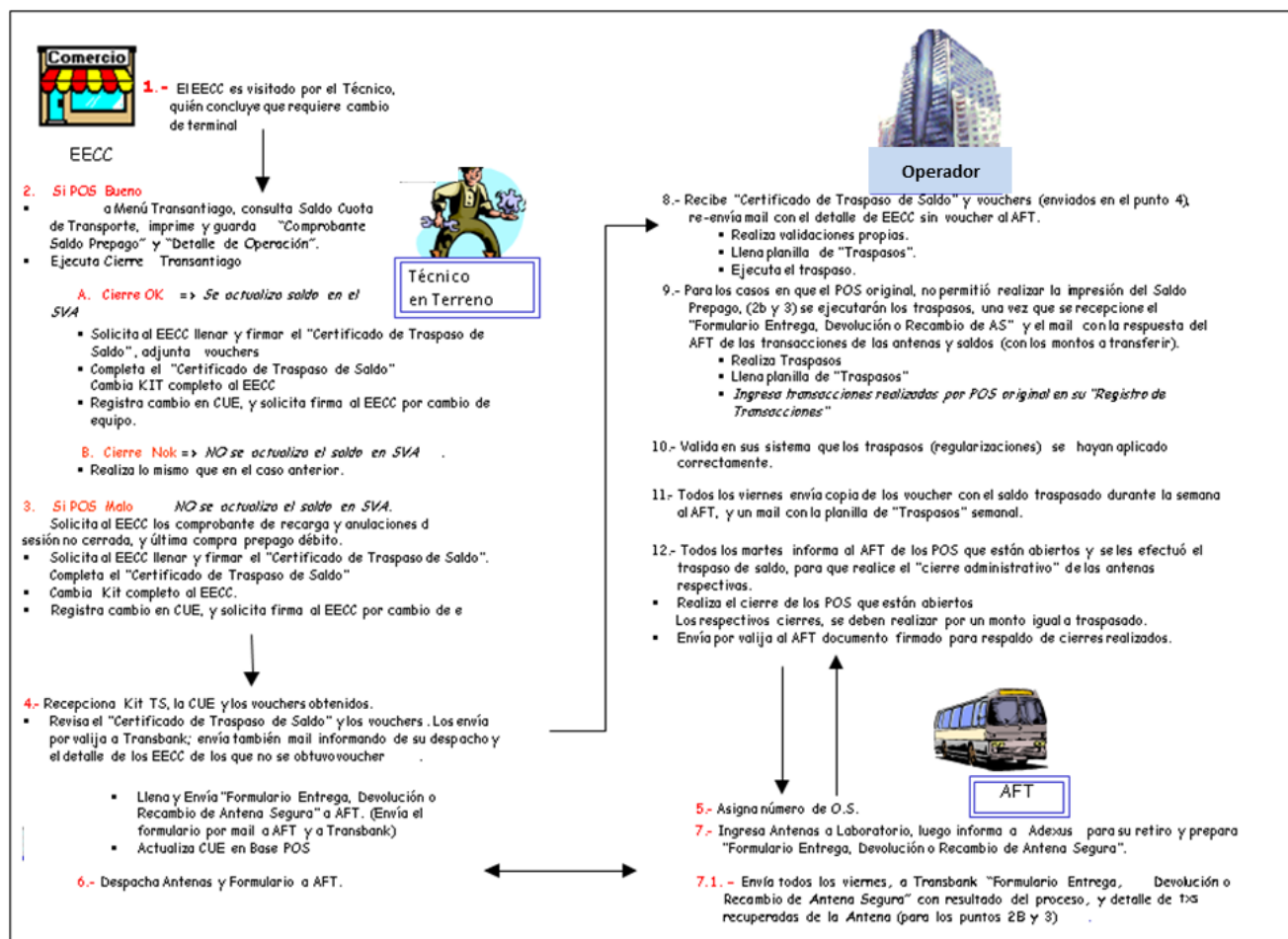
### **9.1. Introducción**

Definición de las normas y procedimientos que se utilizarán para el Traspaso de Saldo y formalización general del proceso de conciliación de transacciones y abono de recaudación diaria entre el Operador y METRO.

### **9.2. Descripción general**

- Cuando se produce una falla en el Kit PCMA instalado en el comercio, ya sea en el POS o en la AS, se debe realizar el cambio del equipo completo. En los casos en que el POS original tenga saldo, debe ser traspasado al nuevo Kit instalado.
- Para los casos en que falla la AS y no el POS, se puede consultar el Saldo de Cuota de Transporte, imprimiendo el “Comprobante Saldo Prepago” o “Detalle de Operación”, directamente del POS, con lo que se conoce exactamente el saldo a traspasar. Para la nueva versión de POS (6.2.5) un porcentaje de POS se regularizara de manera inmediata, al realizar el cambio de Kit PCMA.
- Cuando falla el POS no se conocen las transacciones efectuadas desde el último inicio realizado, por lo tanto no se conoce el saldo del POS al momento de la falla. En estos casos, El Operador debe solicitar a METRO que obtenga la información de la AS. Una vez que el Operador Ingrese las AS a Laboratorio Sonda el día 1, METRO deberá entregar respuesta en 48 hrs. Hábiles después de generada la solicitud.

### 9.3. Modelo Operacional



#### 9.3.1. Consideraciones al Modelo

##### 9.3.1.1. Visita del Técnico en Terreno

Una vez que el Técnico visita el comercio, puede ocurrir cualquiera de las siguientes 4 situaciones:

1. POS Bueno, Cierre Ejecutado: En este caso, se conoce tanto el saldo del POS al momento de ocurrida la falla (Saldo Prepago), como las transacciones realizadas desde el último inicio.
2. POS Bueno, Cierre No Ejecutado: Se conoce el Saldo Prepago del POS, pero no las transacciones realizadas, por lo tanto, esta información debe ser entregada por METRO quién la obtiene de las AS (si no, es punto 4).
3. POS Malo: En este caso, no existe antecedente de la información contenida por el POS al momento de la falla, por lo tanto, al igual que en el caso anterior, esta información debe ser entregada por METRO (si no, es punto 4).
4. POS Malo y AS Mala: En este caso no es posible obtener Voucher ni saldo prepago del POS, y tampoco es posible rescatar información de TRXS desde la AS. Para esta situación particular y de excepción se propone una reunión y análisis entre el Operador y METRO por las áreas respectivas, con el fin de aclarar dicha situación.

En cualquier caso, se debe solicitar al comercio que llene y firme el “Certificado de Traspaso de Saldo”, adjuntando los antecedentes respectivos:

- Voucher Saldo Prepago, para Kit PCMA Saliente.
- Voucher Inicialización, para Kit PCMA Entrante.

### **9.3.1.2. Extracción de la Información de las Antenas**

Para los casos, en que no se puede obtener el saldo del POS al momento de ocurrida la falla, ni el detalle de las transacciones realizadas (Detalle de Operación), la información debe ser proporcionada al Operador por parte de METRO, quién enviará todos los viernes al Operador, el “Formulario Entrega, Devolución o Recambio de Antena Segura”, con el detalle de las transacciones de las AS retiradas durante la última semana, en los casos:

- o POS bueno, cierre no ejecutado
- o POS malo.

En caso de ser feriado, se enviará el día hábil bancario siguiente más próximo.

### **9.3.1.3. Traspaso de Saldo en El Operador**

El Operador recibe los “Certificados de Traspaso de Saldo” firmados por los comercios, con los respaldos respectivos y realiza las siguientes validaciones:

- o Verifica que el POS-ID del vouchers sea igual al POS-ID de origen del comercio y que su saldo sea menor o igual que el del Switch Operador.
- o El código de comercio de origen debe ser igual al de destino
- o El monto a traspasar, debe ser menor o igual que la cuenta del POS de origen.
- o La suma de saldo del POS de destino y del saldo que se está traspasando del POS de origen, no debe superar el límite de Cuenta Comercio de destino. Si es mayor, se traspasa sólo hasta el límite, y se repite el proceso los días siguientes, hasta que el saldo del POS de origen sea cero.

Una vez realizadas estas validaciones, ejecuta el traspaso de saldo e incluye dichos movimientos en la planilla de “Traspasos”.

Para los casos, en que no se pudo obtener el detalle de las transacciones directamente del POS, los traspasos se realizarán de acuerdo al detalle de transacciones informado en el “Formulario Entrega, Devolución o Recambio de Antena Segura”, enviado por METRO los días viernes.

Posteriormente, el Operador realiza las validaciones en sus sistemas para ratificar que las regularizaciones se hayan aplicado correctamente.

El Operador, envía a METRO, todos los viernes siguientes a la recepción del “Formulario Entrega, Devolución o Recambio de Antena Segura”, una copia de los respaldos (vouchers) de los traspasos realizados durante la semana, y vía e-mail la planilla de “Traspasos”.

Nota: En este envío, incluye todos los traspasos, tanto los casos en que se conocía el saldo del Pos al momento de la falla, como los que se realizaron con la información entregada por METRO.

En caso de ser feriado, se enviará el día hábil bancario siguiente más próximo.

El martes siguiente, el Operador, realiza el cierre administrativo de todos los POS que están abiertos y se les realizó traspaso de saldo e informa a METRO para que ejecute el cierre en las antenas respectivas. En caso de ser martes feriado, se informará el día hábil bancario siguiente más próximo.

## 10. Modelo Operacional de Liquidación y Facturación Mensual

---

### 10.1. Introducción

Definición y formalización general del proceso de cuadraturas, liquidación y facturación mensual.

### 10.2. Procedimientos asociados

- Cuadratura de transacciones mensual (Código GRC-930).
- Cuadratura de transacciones diarias (Código GRC-920).
- Se reemplaza por Verificación de depósitos y registro de diferencias por concepto de carga en El Operador (Código-GSC-187)
- Cuadratura de transacciones en contingencia (Sin SCA) (GRC-926)
- Facturación (Código GRC-952).
- Pago al Operador (Código GAF-080)
- Recepción de Información de Incumplimiento de Incumplimiento de SLA(Código GAM-090)
- Resolución de diferencias (Código GSC-140).
- Verificación de depósitos y registro de diferencias por concepto de carga en el Operador (Código-GSC-187)

### 10.3. Descripción general de Procedimientos

#### 10.3.1. GRC-930, Cuadratura de transacciones mensuales.

- La cuadratura mensual se efectúa con todas las transacciones con fecha de proceso desde el primero al último día del mes.
- La cuadratura de un mes se efectuará el tercer día hábil del mes siguiente, para luego analizar cualquier diferencia que pudiese presentarse en los últimos días del mes.
- METRO envía al Operador un archivo de liquidación mensual, con el detalle de las comisiones y pagos al Operador, así como su respaldo.
- El Operador consolida las liquidaciones con respecto a la información de sus sistemas. Adicionalmente calcula los otros servicios de cobros a METRO.
- Habiendo finalizado la cuadratura, El Operador procede a confeccionar la factura para enviarla a METRO.

#### 10.3.2. GRC-926, Cuadratura de transacciones en contingencia (Sin SCA)

El estado de contingencia, al que se refiere este punto, es cuando el SCA no puede generar automáticamente los archivos de cuadraturas.

- La Gerencia de Operaciones de METRO (GO METRO) confirma que se encuentra en este estado de contingencia, vía mail al contacto operaciones del Operador.
- Ante lo anterior, la GO METRO solicita a la Gerencia de Administración y Finanzas de METRO (GAF METRO) que le indique el monto de los depósitos realizados por la Red. Asimismo, solicita al Centro de Procesamiento de Datos (CPD) que le envíe el detalle de las transacciones de apertura y cierre de POS (PC). El CPT realiza las extracciones de datos mediante consultas directas a las BDs.
- Al recibir la información tanto de la GAF METRO como del CPT, realiza una cuadratura de depósitos versus transacciones de carga informadas.
  - **Cuadratura no OK**, la GO METRO solicita al CPT validación de las transacciones y que le reenvíe el archivo.



- **Cuadratura OK**, se copia el archivo de cuadraturas a la casilla FTP disponible para la Red, y se sigue el procedimiento normal de “Cuadratura de transacciones diarias” (GRC-920, desde actividad 2).

### **10.3.3. Facturación GRC-952,**

#### **Descripción:**

- El Operador luego de la cuadratura procede a confeccionar la factura a través de la cual cobrará a METRO el pago mensual correspondiente a los PCMA en funcionamiento. METRO pagará al Operador por concepto de comisión por servicios de recaudación de carga de CT, por parte de los PCMA a los Usuarios las cantidades que se indican de acuerdo al contrato vigente.

#### **Procedimientos asociados**

- Determinación de Comisiones por PCMA
- Generación de factura
- Aprobación e información para pago

#### **Determinación de Comisiones por PCMA**

- El Operador, genera una proforma con la cantidad de transacciones totales de carga efectuadas por cada código de comercio, considerando desde el primer día del mes vencido a las 00:00:00 hrs. hasta el último día del mes vencido a las 23:59:59 hrs. Esta información debe ser entregada a METRO dentro de los primeros 5 días, del mes siguiente a la recaudación.
- El área de tecnología de METRO genera una proforma con las transacciones totales de carga efectuadas por cada código de comercio de la red de carga del Operador, considerando desde el primer día del mes inmediatamente anterior a las 00:00:00 hrs. hasta el último día del mes vencido a las 23:59:59 hrs. La cual entregara dentro de los primeros 10 días del mes al área comercial de METRO, para que valide la factura del Operador, a través, del análisis de ambas proformas.
- El área comercial de METRO, validará esta proforma del Operador dentro de los 15 días primeros del mes, a través del análisis de las diferencias de las transacciones, montos netos y comisiones, correspondientes a cada comercio de la red de carga del Operador.
- En caso de existir diferencias, se enviara desviaciones al OPERADOR, para que ratifiquen la información en un plazo de 5 días, con el fin de pagar la factura dentro del mes. En caso de no contestar la diferencia, el Operador deberá rebajar la diferencia en la próxima facturación correspondiente al mes siguiente.

#### **El Operador - Generación de una factura**

- Utilizando la proforma creada -, generará con los montos de comisiones calculadas.
- El Operador deberá entregar la factura a METRO, 5 primeros días de cada mes En caso de tener diferencias con lo entregado por El Operador, METRO se lo comunicará al Operador para que explique la diferencia y en caso que este correcto este emitirá una Nota de Crédito o Débito por la diferencia. Si METRO, no recibe dentro de 5 días correspondiente Nota de Crédito o Débito, se solicitará emisión de factura por el monto generado por la proforma METRO.

#### **Aprobación e información de pago**

- La Subgerencia de Operaciones - Canal de Venta de METRO recibe la factura emitida por el Operador con los correspondientes montos y valida los montos según la proforma, ya validada.
- En caso que los montos no correspondan con la proforma de validación y la diferencia sea de más de un 2%, se rechazará la factura y se solicitará al Operador una nueva con los valores correctos.
- Si la diferencia es menor o igual a 2% se aprueba y se descuentan diferencias en próximo periodo, una vez explicadas.
- El área de contabilidad de METRO recibe la información y aprobación para el pago de lo facturado.



- METRO efectuará el pago correspondiente, dentro de los 15 días siguientes a la recepción conforme de las respectivas facturas y Notas de Crédito o Débito.

#### **10.3.4. GRC-080, Pago al Operador.**

- Contando con la cuadratura mensual y la factura enviada por El Operador, METRO transferirá los fondos comprometidos a la cuenta corriente definida por El Operador a más tardar el día 15 del mes siguiente al mes facturado.

METRO procederá a realizar el pago correspondiente según el siguiente detalle:

- Cuenta Corriente N° XXXXXXXX
- Titular EL OPERADOR S.A.
- <BANCO DEL OPERADOR>
- Rut XX.XXX.XXX-X

Usuarios a quien enviar mail de confirmación de depósito:

- [xxxx@Operador.cl](mailto:xxxx@Operador.cl)
- [xxxx@Operador.cl](mailto:xxxx@Operador.cl)

- El Operador habiendo recibido la transferencia, confirmará a correo Gerente de Administración y Finanzas METRO, la disponibilidad de los fondos recepcionados.

#### **10.3.5. GAM-090, Recepción de Información de Incumplimiento de SLA**

El Operador, en la primera facturación luego de 30 días de recibido el aviso o multa correspondiente pagará a METRO, mediante una transferencia de fondos hacia la cuenta indicada por METRO para estos efectos, cualquier monto asociado por concepto de Multas o indemnización de cualquier tipo de acuerdo al contrato vigente.

- METRO, luego de recibir el pago, confirmará la recepción del mismo por el medio correspondiente.

#### **10.3.6. GSC-140, Resolución de diferencias.**

Las diferencias presentadas entre las partes, por cualquier motivo, será sometida a resolución de un árbitro mixto, nombrado de común acuerdo por las partes, de acuerdo al Contrato. En caso de no llegar a acuerdo en el nombramiento del árbitro, la controversia será sometida a Reglamento Procesal vigente del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago.

## 11. Modelo Operacional de Mantención y Soporte de Comercios

---

### 11.1. Introducción

Para asegurar la continuidad de carga en los PCMA, es necesaria una correcta mantención de los dispositivos que realizan la descarga de cupos de transporte y carga de CT.

### 11.2. Descripción general de Procedimientos

#### 11.2.1. Cambio de POS - AS

En caso de falla del POS y/o AS, se deben cambiar ambos. En la fase de energización, la declaración de pareo POS/AS requiere una autorización, que los administradores del Operador deben otorgar.

En caso de falla durante el uso, el Operador debe realizar el cambio de AS y POS en el Comercio, de acuerdo a los SLA establecidos; para cada comercio, los cuales son:

Para los PCMA, los SLA establecidos, son de 72 horas hábiles, para los cambios de POS y AS.

Luego se deberá enviar la AS a METRO para extraer las transacciones registradas para completar la cuadratura, si es que la condición de la AS lo permite, de lo contrario se enviará a Sonda para su revisión detallada. La información deberá ser devuelta al Operador a más tardar 48 horas después.

METRO debe tener un estricto control de calidad de las AS previa distribución a los PCMA, junto con un control de las estadísticas de falla de este dispositivo, dado el impacto que provoca en la atención de los usuarios como el impacto financiero que produce a los involucrados.

**Nota:** En caso de que no se pueda realizar el cierre diario, producto de falla en el POS y/o la AS, la consecuencia para el Operador es el pago adelantado de los Cupos de Transporte sin vender. Por eso, el diseño del Operador trata de minimizar este riesgo tomando las medidas técnicas necesarias.

## 12. Modelo Operacional para el Manejo de Contingencias

---

### 12.1. Introducción

Con el fin de asegurar un servicio continuo de los locales de carga, se requiere que los PCMA tengan un acceso permanente a los servidores. Para esto se necesita que exista un proceso de coordinación entre las partes y de manera especial cuando se realicen mantenciones productivas con el fin de asegurar la continuidad operacional de la red. En estos casos, se debe planificar una metodología de propagación de información entre METRO y el Operador para asegurar la atención y para el posterior seguimiento.

### 12.2. Descripción general de Procedimientos

A continuación se describe, la forma de proceder en contingencia, tanto por el Operador, como por METRO.

#### 12.2.1. Plan de Contingencia y Escalamiento en el Operador.

En caso de recibir más de **X** eventos con la misma problemática, en menos de 30 minutos. -> METRO deberá informar incidente al Explotador de Sistemas del Operador y al Coordinador del DTPM definido o según estructura de escalamiento definida entre el Operador y METRO.

Para hacer más eficaz la toma de decisiones y asignación de recursos frente a eventos críticos, se describen los siguientes canales de comunicación y escalamiento por parte del Operador y METRO:

<Se deben detallar Niveles de Escalamiento y Datos de Contacto para cada uno>

La atención en Explotación de Sistema es en horario 7 x 24 x 365 y es atendido por personal técnico nivel 1, con los conocimientos necesarios para discriminar rápidamente la falla que afecta al cliente o proveedor. Se establece que el tiempo máximo necesario para que dicho personal técnico realice las primeras acciones de atención ante una llamada y su resolución, es inferior a 10 minutos.

<Se deben detallar Niveles de Escalamiento y Datos de Contacto para cada uno>

Adicionalmente se debe revisar Anexo N° 6 (Estructura de Escalamiento de Notificación del Operador) y Anexo N° 7 (Estructura de Escalamiento de Notificación de METRO)

#### Detalle de las actividades por parte del Operador:

##### 1. Explotación de Sistemas del Operador:

- Informa a Coordinador del incidente que indica METRO.
- Explotación de Sistemas del Operador verifica, lo siguiente:
- 1er diagnóstico: Chequeo de Servicio SWITCH OPERADOR, monitoreo básico, y llama a METRO (Helpdesk).
- 2do diagnóstico, en caso de requerir apoyo: Informa a Área de Mantenimiento Productiva (y a las siguientes áreas si es necesario).
- Informa a turno de Unidad de Ingeniería de Redes
- Informa a turno de Unidad de Ingeniería de Sistemas
- Informa problema a la Unidad Canales Presenciales, Subgerencia de Red Transaccional.

##### 2. Departamento de Mantenimiento Productiva del Operador:

- Evalúa impacto e informa pasos a seguir a Explotador de Sistemas y a Coordinador.

- Si problema es POS escala problema a la Unidad de Canales Presenciales.
- Si problema es SWITCH OPERADOR, solicita resolución al proveedor de la Unidad de Desarrollo.
- Si problema es que no llegan transacciones del POS, informa al Explotador, para que llame a Departamento de Ingeniería de Redes.
- Si problema es de METRO, se le informa a la Unidad Canales Presenciales, Subgerencia de Red Transaccional, para que está informe a METRO.
- Informa a jefaturas y a coordinador.

3. Departamento de Unidad de Ingeniería de Redes

- Chequeo de enlace del Carrier, en caso de problemas realiza los reclamos pertinentes.
- Chequeo de Rutas.
- Informa a Explotación de Sistemas del Operador.
- Solicita llamar a Ingeniería de Sistema.
- Informa a Área de Mantenimiento Productiva y Desarrollo.
- Informa a turno de Ingeniería de Sistemas.
- Informa a jefaturas y a coordinador.
- Informa a la Unidad Canales Presenciales, del problema detectado y de su resolución.

4. Departamento de Unidad de Ingeniería de Sistemas

- Chequeo de servidor del Sistema.
- Revisar procesos arriba
- Revisar logs
- Solicita soporte a proveedor en caso de ser necesario.
- Informa a jefaturas y a coordinador.
- Informa a la Unidad de Canales Presenciales, del problema detectado y de su resolución.

5. Unidad Canales Presenciales, Subgerencia de Red Transaccional.

- Dependiendo del problema y su forma de resolución se procederá a lo siguiente:
- Si problema es METRO informa a la Unidad Canales Presenciales, Subgerencia de Red Transaccional.
- Si la resolución es en terreno gestionará dicha atención.
- Si la solución es operacional, se procede según definición /acuerdo a cada caso e informa a quien corresponda.

## **13. Modelo Operacional para Mantenciones Productivas Solicitadas por METRO**

---

### **13.1. Introducción**

Con el fin de asegurar un servicio continuo de los locales de carga, se requiere que los PCMA tengan un acceso permanente a los servidores. Por lo que se necesita que exista un proceso de coordinación entre las partes para cuando se realicen mantenciones productivas, con el fin de asegurar la continuidad operacional de la red.

### **13.2. Descripción general del Procedimiento**

A continuación se describe, la forma de proceder para la coordinación de actividades, asociadas a mantenciones productivas, las cuales son solicitadas por METRO.

### **13.3. Detalle del procedimiento:**

1. Definición del objetivo de la mantención productiva por parte de METRO:
  - Una vez que METRO define el objetivo de la mantención, se debe enviar correo electrónico al Operador, desde Help Desk del Sistema. Ver Anexo N° 5 (Listado de Correos del Operador). Indicando tipo de mantención, fecha propuesta, horario definido y alcance de la mantención productiva.
  - El correo debe ser enviado 5 días hábiles antes, de la fecha propuesta para realizar la mantención productiva.
  - Una vez que el Operador reciba dicho correo electrónico puede rechazar la mantención productiva indicando claramente el por qué, de la no realización.
2. Subgerencia de Redes y Autorizaciones de METRO:
  - Al 4 día hábil antes de la fecha propuesta para realizar la mantención productiva, se le informa al Operador vía correo electrónico, informando el alcance del cambio y se solicita coordinador por parte del Operador para organizar y definir actividades.
  - El Operador durante el mismo día hábil debe definir coordinador, para dicha mantención, entregando respuesta vía correo electrónico a METRO.
  - Al 3 día hábil antes de la fecha propuesta para realizar la mantención productiva, se le informa al Operador vía correo electrónico, cronograma de actividades de la mantención productiva, detallando lo siguiente:
    - Fecha y horario definitivo.
    - Agenda o programa de actividades con responsables de METRO.
    - Detalle de Actividades:
      - Actividades previas.
      - Actividades propias del cambio.
      - Actividades de validación del cambio.
  - Estructura de escalamiento, en caso de problemas. Ver Anexo N° 7 (Estructura de Escalamiento de METRO).
  - Una vez que el Operador reciba dicho correo electrónico puede rechazar la mantención productiva indicando claramente, el porqué de la no realización.

### 3. Ejecución y Control de la Mantenimiento Productiva:

- Coordinador general de METRO (Oficial de Seguridad de la Información) organiza vía telefónica el comienzo y ejecución de la mantención, con el coordinador definido del Operador.
- El coordinador del Operador organizará con el Proveedor tecnológico del Operador la subida y bajada del Switch Operador, en caso de ser necesario.
- Durante la ejecución de la mantención y en caso de que se presente un incidente, será la Gerencia de Control de Riesgo de METRO quien levante y coordine el incidente con el coordinador del Operador, de forma paralela a la ejecución de la mantención productiva, la cual seguirá su ejecución normal.
- El coordinador del Operador levantará el incidente de manera interna con las unidades respectivas.
- Dependiendo del problema y su forma de resolución se procederá a informar del desarrollo y solución a METRO.
- Si problema es METRO el coordinador del Operador informará y se mantendrá en estado de alerta, hasta que METRO informe la solución del problema.
- Si la resolución es en terreno gestionará dicha atención.
- Si la solución es operacional, se procede según definición / acuerdo a cada caso y se informa a quien corresponda.

## 14. Modelo Operacional de Control de Cambios

---

### 14.1. Introducción

Definir la forma de administrar los acuerdos con respecto a cambios en la versión definitiva de este documento producto de aspectos puntuales del negocio no contemplados inicialmente en la confección de los modelos operativos, o que han sufrido cambios en el tiempo. Esto considera el protocolo para que ambas partes puedan presentar la necesidad de cambio, se acepte la posible modificación y finalmente sea incorporada al modelo operacional.

### 14.2. Procedimiento asociado

- Solicitud de aprobación de cambio al modelo operativo de la Red de Carga. (GRC-455).

### 14.3. Descripción general de Procedimientos

#### 14.3.1. GRC-455, Solicitud de aprobación de cambio al modelo operativo de la Red de Carga.

El proceso **Solicitud de aprobación de cambio al modelo operativo de la Red de Carga**, considera los siguientes subprocesos:

- I. Elaboración de propuesta de cambio al Modelo Operativo.
- II. Evaluación de propuesta de cambio al Modelo Operativo
- III. Agendamiento para aprobación formal al Modelo Operativo

#### I. Subproceso: Elaboración de propuesta de cambio al Modelo Operativo.

##### Gerente Comercial Solicitante

- Identifica la necesidad de realizar cambios al modelo operativo.
- Envía documento que contiene el modelo operativo propuesto para su aprobación al Gerente Comercial Contraparte, vía correo electrónico.

#### II. Subproceso: Evaluación de propuesta de cambio al Modelo Operativo

##### Gerente Comercial Contraparte

- Recibe documento que contiene el modelo operativo propuesto, del Gerente Comercial Solicitante, vía correo electrónico.
- Revisa modelo operacional propuesto e informa su disposición a incorporar los cambios:
  - **Si aprueba cambios al Modelo Operativo:** Informa la aprobación total o con observaciones al Gerente Comercial Solicitante, realizando comentarios si corresponde, vía correo electrónico.
  - **Si no aprueba cambios al Modelo Operativo:** Informa el rechazo a la incorporación de los cambios al modelo operacional al Gerente Comercial, vía carta certificada.

##### Gerente Comercial Solicitante

- Recibe rechazo de los cambios y sus motivos del Gerente Comercial Contraparte, vía carta certificada. Decide si reformular la propuesta de modificaciones al modelo operacional y determina:
  - **Si aprueba reformular la propuesta:** Vuelve a Subproceso I: Elaboración de propuesta de cambio al Modelo Operativo.

- **Si no aprueba reformular la propuesta:** Informa al Gerente Comercial Contraparte que no reformulara su propuesta, vía correo electrónico y finaliza proceso.

### III. Subproceso: Agendamiento para aprobación de cambio al Modelo Operativo

#### Gerente Comercial Solicitante

- Recibe aprobación total del documento o con observaciones del Gerente Comercial Contraparte, vía correo electrónico.
- Valida el documento de cambios al modelo operacional versus documento que solicitaba la incorporación de cambios al modelo operacional:
  - **Si está de acuerdo con el modelo operativo:** Agenda reunión para acordar el documento final con el Gerente Comercial Contraparte. Una vez acordado el documento final, ambas entidades preparan la planificación conjunta de trabajo para incorporar los nuevos acuerdos a los documentos y/o sistemas que sean afectados por el cambio.
  - **Si no está de acuerdo con el modelo operativo:** Envía los motivos fundados que hacen que rechace las indicaciones al documento al Gerente Comercial Contraparte, vía carta certificada.

#### Gerente Comercial Contraparte

- Recibe rechazo a las indicaciones para modificar el modelo operativo vigente del Gerente Comercial Solicitante, vía carta certificada y finaliza proceso.



## 15. Modelo Operacional de Actualización del Manual Operacional

---

### 15.1. Introducción

Se debe definir entre las partes la forma de administrar los acuerdos con respecto a cambios en la versión definitiva de este documento, producto de aspectos puntuales del negocio no contemplados inicialmente en la confección de los modelos operativos, o actualizaciones que se requieran realizar, producto del tiempo.

### 15.2. Descripción general de Procedimientos

En caso de que alguna de las partes requiera realizar alguna modificación, actualización o incorporación a los procedimientos que se describen en este documento, se deberá enviar una versión de carácter preliminar al coordinador de METRO o del Operador.

- Para el caso en que METRO requiera una actualización o incorporación de procedimientos, será el Subgerente de Redes y Autorizadores quien enviará la versión preliminar del documento al coordinador definido por El Operador, ciñéndose a la actualización o incorporación de procedimientos asociados a la red de PCMA entre el Operador y METRO.
- Para el caso en que el Operador requiera una actualización o incorporación de procedimientos, será el Jefe de Proyectos de la Subgerencia de Diseño y Gestión de Procesos quien enviará la versión preliminar del documento al coordinador definido por METRO (Subgerente de Redes y Autorizadores), ciñéndose a la actualización o incorporación de procedimientos asociados a la red de PCMA entre El Operador y METRO.
- Consideraciones de la versión preliminar del documento:
  - Se debe enviar manual de operacional con la modificación de la fecha de actualización del documento.
  - Se debe enviar el documento (Manual Operacional) con control de cambios.
  - Se debe indicar por mail las actualizaciones o incorporaciones que se están realizando, además de indicar el capítulo de la referencia.
  - Los SLA que se deberán cumplir para responder la solicitud de actualización o incorporación de procedimientos al manual operacional (Una vez enviada la versión preliminar, ya sea por el Operador o METRO) son:
    - SLA de Revisión: 5 días hábiles una vez recibida la versión preliminar del manual operacional.
    - SLA de Respuesta: 3 días hábiles una vez recibida la revisión por parte del Operador o METRO de la versión preliminar del manual operacional.
    - SLA Coordinación Final: 1 día hábil para resolver discrepancias asociadas a la respuesta del Operador o METRO de la versión preliminar del manual operacional.

## 16. Anexos del Documento

---

Los anexos de este documento, son provisorios, ya que están en proceso de definición. Una vez que ambas partes lleguen a acuerdo, se incorporarán los documentos definitivos.

### 16.1. Anexo 1: Procedimientos Operativos.

A continuación se detallan los procedimientos operativos a los que se hace referencia en cada capítulo de este manual.

Estos procedimientos, forman parte de este Modelo.

- Habilitación de puntos de venta de la red de Carga del Operador (Código GRC-077).
- Des habilitación de Puntos de Venta de la red de Carga del Operador
- Solicitud de mantención de POS-Id (Código GRC-056).
- Solicitud de Antena Segura nueva (Código GRC-053)
- Solicitud de reemplazo de Antena Segura defectuosa (Código GRC-054)
- Inicialización de POS y carga de cuotas de transporte (Código GRC-087).
- Devolución de cuotas de transporte y descarga de transacciones (Código GRC-086).
- Carga de cuotas de transporte en PCMA con pago en efectivo (Código GRC-332).
- Consulta de saldo en PCMA (Código GRC-390).
- Anulación de carga de tarjeta bip! con efectivo en PCMA (Código GRC-351).
- Carga remota en PCMA (Código GRC-284).
- Conciliación de transacciones diarias (Código GRC-920).
- Abono por cuotas de transporte (CT) (Código GRC-940).
- Cuadratura de transacciones mensual (Código GRC-930).
- Cuadratura de transacciones en contingencia (Sin SCA) (GRC-926)
- Facturación (Código GRC-952).
- Pago a El Operador (Código GAF-080).
- Recepción de Información de Incumplimiento de SLA (Código GAM-090)
- Resolución de diferencias (Código GSC-140).
- Solicitud de aprobación de cambio al modelo operativo de la Red de Carga (Código GRC-455).
- Verificación de depósitos y registro de diferencias por concepto de carga en El Operador (Código GSC-187)

## 16.2. Anexo 2: Errores Frecuentes

A continuación se detallan los errores más frecuentes detectados hasta ahora en el proceso manual de conciliación realizado manualmente:

- Caso 1: Transacciones que no tiene el Operador
- Caso 2: Transacciones que No tiene METRO
- Caso 3: Código de respuesta 100 o 999 (Rechazadas)  
Dado que METRO envía en la transacción 1210 un código de respuesta de rechazo, el Operador no considera esta transacción para realizar el pago o cobro a METRO, sin embargo, METRO la considera para su cálculo.
- Caso 4: 2 transacciones 1200 y una transacción 1210  
El Operador envía una solicitud de transacción, y dado que no hay respuesta en el tiempo correspondiente, se envía una nueva solicitud. En ocasiones, METRO considera en sus registros 2 inicios o cierres efectivos, y El Operador sólo considera los casos en que recibió respuesta.
- Caso 5: Solo transacciones 1200 (Time Out)  
Se envía alguna solicitud, sin embargo no llega ninguna respuesta dentro del tiempo establecido. Esto ocasiona que en el Operador puedan haber inicios o cierres faltantes.
- Caso 6: Cierres Administrativos

### **16.3. Anexo 3: Códigos de Respuesta**

A definir entre el Operador y METRO.

#### 16.4. Anexo 4: Archivos de Intercambio

Como se mencionó anteriormente, tanto el Outgoing como el Incoming se componen del “Archivo de Detalle” y su “Archivo de Control”.

##### Outgoing:

El Archivo de Detalle, contendrá los siguientes campos:

Campo	Formato en Archivo	Descripción / Valor
		FECHA ENVÍO OUTGOING
CodTx	Char(3)	011 (inicio)-012 (cierre)
<FhoTx	Char(14)	AAAAMMDDHHMMSS Fecha y hora incluida en la TCCT (011) - TTAM (012) (FECHA Y HORA ANTENA)
		FECHA Y HORA Switch Operador EL OPERADOR
		FECHA PROCESO DE LA TRANSACCIÓN
<POSID>	Char(20)	POSID (en decimal)
<RUND>	Char(9)	Run distribuidor sin dígito verificador
<RUNC>	Char(9)	RUN Cajero sin dígito verificador
<Sesion>	Char(3)	Sesión (debe ser la misma con la que se solicito los CT)
<DCT>	Char(12)	\$x: contendrá la cantidad de Cupos de Transporte que se están cargando o devolviendo. Los últimos 4 dígitos son decimales. El monto se entrega sin delimitador de decimales.
<AMID>	Char(8)	Identificador de la Antena Segura
<#TxCierre>	Char(6)	Número de Transacciones a transmitir por la AS, en el cierre de la sesión
		ISO047 (Respuesta de METRO)
		Etapas de la Transacción
		Código de Respuesta EL OPERADOR
		Fecha de recepción de la Transacción
		Transacción Forzada o normal?
Filler		
Filler		

La estructura de nombre del archivo de detalle será el siguiente:

DTCCTTTAMELOPERADOR\_AAAAMMDD\_NNN.DAT

Donde:

D: Indica que es archivo de detalle.

TCCTTTAM: Indica que son transacciones de apertura y cierre.

EL OPERADOR: Indica que las transacciones son del Operador.

AAAAMMDD: Indica la fecha de generación del archivo.

NNN: Indica la cantidad de veces que se ha generado el archivo durante el día.

Su Archivo de Control tendrá los siguientes campos:

<b>Campo</b>	<b>Formato en Archivo</b>	<b>Descripción / Valor</b>
<CodTx>	Char(3)	010
<FhoArch>	Char(14)	AAAAMMDDHHMMSS Fecha y hora de generación del archivo de detalles
<RUND>	Char(9)	Rut distribuidor / Sin dígito
<#Reg>	Char(6)	Cantidad de registros en el archivo de detalle. No considera decimales
		Cantidad de Inicios
		Montos de Inicios
		Cantidad de Cierres
		Montos de Cierres
		Cantidad Primera Presentación
		Monto Primera Presentación
		Cantidad Segunda Presentación
		Monto Segunda Presentación
		Cantidad Misceláneos Revisión Excepciones
		Monto Misceláneos Revisión Excepciones
		Cantidad Misceláneos Aviso
		Monto Misceláneos Aviso
		Cantidad Arbitraje
		Monto Arbitraje
<MtoRN_METRO>	Char(12)	Monto Neto, producto de la diferencia entre las Cargas de CT's a la AS y Devoluciones de CT's
		Transacción Forzada o normal?
Filler		
Filler		

La estructura de nombre del archivo de control será el siguiente:

CTCCTTTAMEL OPERADOR\_AAAAMMDD\_NNN.CTR

Donde:

C: Indica que es archivo de control.

TCCTTTAM: Indica que son transacciones de apertura y cierre.

EL OPERADOR: Indica que las transacciones son del Operador.

AAAAMMDD: Indica la fecha de generación del archivo.

NNN: Indica la cantidad de veces que se ha generado el archivo durante el día.

### Incoming:

El Archivo de Detalle, contendrá los siguientes campos:

<b>Campo</b>	<b>Formato en Archivo</b>	<b>Descripción / Valor</b>
CodTx	Char(3)	011 (inicio)-012 (cierre)
<FhoTx	Char(14)	AAAAMMDDHHMMSS Fecha y hora incluida en la TCCT (011) - TTAM (012) (FECHA Y HORA ANTENA)
		FECHA Y HORA Switch Operador
		FECHA PROCESO DE LA TRANSACCIÓN DE METRO
<POSID>	Char(20)	POSID (en decimal)
<RUND>	Char(9)	Run distribuidor sin dígito verificador
<RUNC>	Char(9)	RUN Cajero sin dígito verificador
<Sesion>	Char(3)	Sesión (debe ser la misma con la que se solicito los CT)
<DCT>	Char(12)	\$x: contendrá la cantidad de Cupos de Transporte que se están cargando o devolviendo. Los últimos 4 dígitos son decimales. El monto se entrega sin delimitador de decimales.
<AMID>	Char(8)	Identificador de la Antena Segura
<#TxCierre>	Char(6)	Número de Transacciones a transmitir por la AS, en el cierre de la sesión
		ISO047 (Respuesta de METRO)
		Etapas de la Transacción
		Código de Respuesta EL OPERADOR
		Fecha de recepción de la Transacción
		Transacción Forzada o normal?
Filler		
Filler		

La estructura de nombre del archivo de detalle será el siguiente:

DTCCTTTAMEL OPERADOR\_AAAAMMDD\_NNN.DAT

Donde:

D: Indica que es archivo de detalle.

TCCTTTAM: Indica que son transacciones de apertura y cierre.

EL OPERADOR: Indica que las transacciones son del Operador.

AAAAMMDD: Indica la fecha de generación del archivo.

NNN: Indica la cantidad de veces que se ha generado el archivo durante el día.

Su Archivo de Control tendrá los siguientes campos:

<b>Campo</b>	<b>Formato en Archivo</b>	<b>Descripción / Valor</b>
<CodTx>	Char(3)	010
<FhoArch>	Char(14)	AAAAMMDDHHMMSS Fecha y hora de generación del archivo de detalles
<RUND>	Char(9)	Rut distribuidor / Sin dígito
<#Reg>	Char(6)	Cantidad de registros en el archivo de detalle. No considera decimales
		Cantidad de Inicios
		Montos de Inicios
		Cantidad Cierres
		Montos de Cierres
		Cantidad Transacción de rechazo
		Monto Transacción de rechazo
		Cantidad Transacción de reclamo
		Monto Transacción de reclamo
		Cantidad Misceláneos Revisión excepciones
		Monto Misceláneos Revisión excepciones
		Cantidad Misceláneos Aviso
		Monto Misceláneos Aviso
		Cantidad Arbitraje
		Monto Arbitraje
<MtoRN_METRO>	Char(12)	Monto Neto, producto de la diferencia entre las Cargas de CT's a la AS y Devoluciones de CT's
		Transacción Forzada o normal?
Filler		
Filler		

La estructura de nombre del archivo de control será el siguiente:

CTCCTTTAMEL OPERADOR\_AAAAMMDD\_NNN.CTR

Donde:

C: Indica que es archivo de control.

TCCTTTAM: Indica que son transacciones de apertura y cierre.

EL OPERADOR: Indica que las transacciones son del Operador.

AAAAMMDD: Indica la fecha de generación del archivo.

NNN: Indica la cantidad de veces que se ha generado el archivo durante el día.



## 16.5. Anexo 5: Listado de Correos del Operador

Como se mencionó anteriormente, en el punto 11.5.3., METRO deberá enviar un correo electrónico informativo a las personas que se adjuntan en el siguiente listado.  
Listado actualizado al 25-11-2013.

Nombre	E-Mail	Cargo
		Operaciones Producto
		Jefe de Operaciones
		Jefe Canales Remoto
		Subgerente Operaciones de Red
		Jefe Proyecto
		Canales Remoto (Encargado Web Pay)
		Jefe Producto
		Gerente de Operaciones
		Gerente Marketing
		Mantenición Productiva (Contingencia)
		Jefe Producción
		Jefe Proyecto TI
		Jefe Mantenición Productiva (Contingencia)
		Mantenición Productiva (Contingencia)
		Mantenición Productiva (Contingencia)
		Subgerente Mantenición Productiva
		Jefe de Proyectos (Coordinador Temporal)
		Jefe de Proyectos (Coordinador Temporal)

La actualización de dicho listado será responsabilidad exclusiva del Operador, el cual debe indicar la incorporación o modificación de personas, según corresponda.

#### 16.6. Anexo 6: Estructura de Escalamiento de Notificación a El Operador ante una Contingencia o Mantenición Productiva

Como se mencionó anteriormente, en el punto 11.2.1., METRO deberá evaluar y notificar al Operador, en base a la estructura de escalamiento de notificación que se adjunta a continuación.

### **Estructura de Escalamiento de Notificación al Operador ante una Contingencia o Mantenición Productiva**

En el marco de la consolidación y regulación de una estructura de escalamiento ante un incidente, contingencia o mantenimiento productiva, es que se ha desarrollado este procedimiento, “el cual detalla una estructura de escalamiento” de las áreas involucradas en cada proceso operacional de los servicios entregados por el Operador. Este documento va a permitir mejorar los procesos de coordinación de cambios (mantenciones productivas), proyectos y desarrollos tecnológicos, monitoreo de servicios, escalamientos de incidentes, manejos de contingencias y continuidad operacional, asociados a este servicio.

Mientras se acuerda un proceso definitivo, la Gerencia de Operaciones ha designado temporalmente 2 personas como coordinadores, los cuales son los encargados de:

- ✓ Coordinación General con METRO.
- ✓ Coordinar mesas de trabajo de distinto ámbito con las distintas áreas de METRO.
- ✓ Coordinación ante incidente o contingencia declarada, con las distintas unidades del Operador, así como también con las distintas áreas de METRO.
- ✓ Coordinación de planes de contingencia y escalamiento según corresponda.
- ✓ Ver cuadro 1.

#### **Cuadro # 1**

<b>Jefe de Proyecto DGP</b>	
<b>Líder de Proyectos DGP</b>	

Con el fin de establecer procedimientos claros que permitan una adecuada coordinación entre las áreas de METRO y el Operador, es que se establecen una serie de estructuras, las cuales se detallan a continuación:

### Contingencias Productivas

En caso de existir situaciones asociadas a:

- ✓ Coordinación, análisis, resolución y escalamiento ante alguna contingencia productiva de la red.
- ✓ Mantenciones Productivas que se deriven a raíz de un incidente en la red y que requieran de una resolución o análisis.
- ✓ Levantamiento y coordinación con METRO, con el Coordinador de DTPM y con las unidades internas del Operador.
- ✓ Ver cuadro 6.

#### **Cuadro # 6**

Explotación de Sistemas del Operador	Supervisor de Turno

### Operación Diaria de Red POS

En caso de existir situaciones como las detallas a continuación en escalamiento es:

- ✓ Instalaciones y Mantenciones pendientes y en curso de Kit PCMA.
- ✓ Coordinación y ejecución de Traspasos de Saldos.
- ✓ Coordinación de pilotos comerciales con comercios.
- ✓ Canalizar nuevos requerimientos por parte de METRO
- ✓ Preparación de Informes de gestión asociados a la ruta de instalación y mantención de comercios.
- ✓ Ver cuadro 2.

#### **Cuadro # 2**

<b>Ingeniero de Estudios</b>	
<b>Jefe de Canales Presenciales</b>	
<b>Subgerente Red Transaccional</b>	

## Monitoreo de Servicios

En caso de existir situaciones asociadas a:

- ✓ Monitoreo Swith Operador..
- ✓ Monitoreo básico y enlaces de la red.
- ✓ Monitoreo servidor y Base de datos.
- ✓ Monitoreo de procesos y logs.
- ✓ Ver cuadro 4.

### Cuadro # 4

<b>Jefe Monitoreo</b>	

## Operaciones y Procesos Diarios

En caso de existir situaciones asociadas a:

- ✓ Cálculo de recaudación diaria.
- ✓ Envío de Outgoing diario.
- ✓ Conciliación diaria e histórica.
- ✓ Análisis de Transacciones en disputa entre El Operador y METRO.
- ✓ Cálculo de abono mensual para pago de comisiones a los comercios.
- ✓ Ver cuadro 3.

### Cuadro # 3

<b>Analista de Procesos Operativos</b>	
<b>Jefe Procesos Operativos</b>	
<b>Subgerente de Procesos</b>	

En caso de no obtener respuesta en ninguno de los canales descritos anteriormente, el Gerente de Operaciones de METRO, se comunicará con el Gerente de Operaciones del Operador, con el fin de coordinar acciones a seguir. Ver cuadro 5

### Cuadro # 5

<b>Gerente Operaciones</b>	
<b>Gerente Operaciones</b>	

## Desarrollo y Coordinación de Proyectos

En caso de existir situaciones asociadas a:

- ✓ Levantamiento de nuevos proyectos.
- ✓ Ajustes o modificaciones a proyectos ya en producción.
- ✓ Mantenimiento de la política tarifaria entre METRO y El Operador.
- ✓ Canalizar nuevos requerimientos por parte de METRO.
- ✓ Coordinar con la Gerencia de Marketing, con la Gerencia de Tecnología y la Gerencia de QA el desarrollo de nuevos proyectos y requerimientos solicitados por METRO.
- ✓ Ver cuadro 7.

### **Cuadro # 7**

<b>Jefe de Proyecto DGP</b>	
<b>Líder de Proyectos DGP</b>	
<b>Subgerente de Diseño y Gestión de Procesos</b>	

## Desarrollo de Proyectos Tecnológicos

En caso de existir situaciones asociadas a:

- ✓ Levantamiento de nuevos proyectos tecnológicos.
- ✓ Ajustes o modificaciones a proyectos ya en producción.
- ✓ Coordinar con la Subgerencia de Diseño y Gestión de Procesos el desarrollo de nuevos proyectos.
- ✓ Ver cuadro 8.

### **Cuadro # 8**

<b>Jefe de Proyecto TI</b>	
<b>Jefe Desarrollo TI</b>	
<b>Subgerente Desarrollo TI</b>	

## Desarrollo de QA en Proyectos

En caso de existir situaciones asociadas a:

- ✓ Certificaciones de Proyectos o Mantenciones en ambiente de QA.
- ✓ Acreditaciones de versiones de POS y AS en ambiente de QA.
- ✓ Coordinación con la Subgerencia de Diseño y Gestión de Procesos y Gerencia de Tecnología el desarrollo de proyectos.
- ✓ Ver cuadro 9.

### **Cuadro # 9**

<b>Jefe Proyecto QA</b>	
<b>Subgerente QA</b>	

## Gestión Comercial en PCMA

En caso de existir situaciones asociadas a:

- ✓ Levantamiento de nuevos Proyectos comerciales con METRO.
- ✓ Gestión Comercial para nuevas afiliaciones de comercios.
- ✓ Coordinación para la mantención de los PCMA.
- ✓ Ver cuadro 10.

### **Cuadro # 10**

<b>Jefe Productos</b>	
<b>Gerente Marketing</b>	

## Operaciones Diarias – Gestión Gerencia de Finanzas

En caso de existir situaciones asociadas a:

- ✓ Ejecución y confirmación del depósito de abono diario en cuenta corriente de METRO.
- ✓ Generación de facturas de forma mensual, asociadas al cobro de servicio de la red y al proceso de facturación de comercios.
- ✓ Ejecución y confirmación de forma mensual de los depósitos de abono de comisiones a los comercios.
- ✓ Ver cuadro 11.

### **Cuadro # 11**

<b>Tesorero</b>	
<b>Jefe de Finanzas</b>	
<b>Subgerente de Finanzas</b>	
<b>Gerente de Finanzas</b>	

**Anexo 7: Estructura de Escalamiento a METRO ante una Contingencia o Mantenimiento Productiva asociada a la operación diaria.**

Como se mencionó anteriormente, en el punto 11.2.6., El Operador deberá evaluar y notificar a METRO, en base a la estructura de escalamiento de notificación que se adjunta a continuación.  
Fecha actualización 25-11-2013.