

# Guía de buenas prácticas de contratación y administración de servicios de transporte de personal





# Índice

## 1. INTRODUCCIÓN

## 2. CONDICIONES ACONSEJABLES EN EL SERVICIO

- 2.1 Exigencias a las empresas
  - 2.1.1 Condiciones generales al oferente
  - 2.1.2 Condiciones generales al adjudicatario
  - 2.1.3 Autorización del SEREMITT
- 2.2 Exigencias a los vehículos
  - 2.2.1 Condiciones generales obligatorias
  - 2.2.2 Condiciones generales obligatorias específicas según el tipo de vehículo
  - 2.2.3 Condiciones adicionales obligatorias para los servicios interurbanos
  - 2.2.4 Otras condiciones recomendables
  - 2.2.5 Otros supuestos específicos
- 2.3 Exigencias a los conductores
  - 2.3.1 Condiciones generales obligatorias
  - 2.3.2 Otras obligaciones relacionadas
- 2.4 Exigencias al servicio

## 3. RECOMENDACIONES CONTRACTUALES

- 3.1 Procesos de contratación
  - 3.1.1 Estudio de necesidades
  - 3.1.2 Modalidades de contratación
  - 3.1.3 Forma de presentación de las ofertas
  - 3.1.4 Criterios de valoración de ofertas
- 3.2 Pliegos e información contractual
  - 3.2.1 Objeto del concurso y del contrato
  - 3.2.2 Alcance, descripción del servicio y especificaciones



- 3.2.3 Presupuesto y forma de pago
- 3.2.4 Vigencia del contrato y prórrogas si corresponde
- 3.2.5 Causas de extinción, resolución y suspensión del contrato
- 3.2.6 Obligaciones de las partes
- 3.2.7 Obligaciones laborales
- 3.2.8 Subcontratación
- 3.2.9 Garantía
- 3.2.10 Seguro de responsabilidad civil
- 3.2.11 Penalizaciones por incumplimiento
- 3.2.12 Condiciones de confidencialidad
- 3.2.13 Modificación del contrato
- 3.2.14 Mecanismos para la solución de controversias
- 3.2.15 Comunicaciones y domicilio contractual
- 3.2.16 Ley aplicable y jurisdicción
- 3.3 Gestión contractual vinculada
  - 3.3.1 Figura del supervisor del contrato
  - 3.3.2 Inspecciones
  - 3.3.3 Control y seguimiento del contrato
  - 3.3.4 Penalizaciones



# Introducción

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), cada año se pierden aproximadamente 1,35 millones de vidas como consecuencia de los siniestros de tránsito.

En Chile los índices de siniestralidad vial son especialmente críticos y en concreto la siniestralidad vial relacionada con los desplazamientos de los trabajadores, lo que supone una alta tasa de accidentes laborales entendidos estos como:

*Los ocurridos en el trayecto directo, de ida o regreso, entre la habitación y el lugar del trabajo, y aquéllos que ocurran en el trayecto directo entre dos lugares de trabajo, aunque correspondan a distintos empleadores. En este último caso, se considerará que el accidente dice relación con el trabajo al que se dirigía el trabajador al ocurrir el siniestro.*

Desde hace más de 10 años existe una **tarifa plana de siniestralidad laboral en trayecto del +/- 3%**, dentro de la cual los accidentes en los que se ven envueltos los autobuses representan un alto porcentaje.



En este contexto, los índices de accidentalidad vial laboral en los desplazamientos in itinere se han convertido en un **problema que requiere la implantación de medidas por parte de las empresas** que aseguren que los desplazamientos de sus empleados se realicen en las condiciones de mayor seguridad posible.

---

OMS (2018) - Accidentes de tránsito- nota de prensa. Consultado el 16/07/2019. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/road-traffic-injuries>.

Ley Núm. 20.101 amplía el concepto de accidente de trabajo contemplado en la Ley N° 16.744, sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Artículo 1. Ministerio Del Trabajo Y Previsión Social; Subsecretaria De Previsión Social Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=249199>.



Por todo ello, la Guía de Buenas Prácticas de Contratación de Servicios de Transporte de Personal que se desarrolla a continuación, tiene como finalidad última permitir a las empresas mejorar el proceso de contratación de los servicios de transporte de personal para sus trabajadores y disponer de los requisitos mínimos y recomendables que deben exigirse a la empresa contratista para el desarrollo de la actividad de transporte privado remunerado de pasajeros.

Dicha actividad, queda definida en el Decreto Supremo N° 80 del 13/09/2004 en su artículo 2°:

*El **transporte privado remunerado de pasajeros** es una actividad por la cual una persona contrata a otra persona, con el objeto de que ésta última transporte exclusivamente a uno o más pasajeros individualizados en forma predeterminada, desde un origen hasta un destino preestablecidos. Para estos efectos, se considera remunerado todo aquel servicio de transporte por el cual el prestador percibe una determinada remuneración en dinero o en especie evaluable en dinero, aun cuando dicha remuneración no provenga directamente de los usuarios del servicio.*

*También se entenderá por transporte privado remunerado de pasajeros, el servicio de transporte que las propias empresas, instituciones públicas o instituciones de educación superior, proporcionen a su personal.*



Adicionalmente, el artículo 3 del Decreto Supremo N° 80 del 13/09/2004, establece que la duración del recorrido no podrá ser de más de 3 horas, excepto en los servicios interurbanos que superen los 200 km.

Así, esta guía pretende constituirse en un **documento de referencia** que permita a los responsables de contratación de las empresas adoptar las mejores decisiones con el objeto de **facilitar un transporte seguro, confortable y sostenible para sus trabajadores.**

# condiciones aconsejables en el servicio

## 2.1 Exigencias a las empresas

Las empresas que presenten oferta y por ende el adjudicatario del contrato, para prestar el servicio de transporte de personal entre sus lugares de alojamiento y el lugar de trabajo y viceversa, deberán **acreditar unas condiciones mínimas y recomendables**:

### 2.1.1 Condiciones generales al oferente

1. **Acreditar la adscripción de medios materiales**, en concreto que disponen de una flota que conste como mínimo de [incluir N°] de autobuses [si se requieran otro tipo de vehículos, sustituir el término<sup>3</sup>]. Este requisito es recomendable para asegurar la sustitución de vehículos en caso de averías u otros supuestos. En definitiva, para asegurar el correcto cumplimiento de la operación de transporte de personal.

Estos autobuses deben cumplir con las especificaciones indicadas en el apartado “Exigencias a los vehículos”<sup>4</sup> y podrán ser de propiedad del oferente o de terceros.

2. **Acreditar la adscripción de medios personales**, en concreto deberán acreditar que disponen de los conductores de acuerdo con las especificaciones indicadas en el apartado “Exigencias a los conductores”<sup>5</sup>.



<sup>3</sup> Los vehículos que pueden prestar servicio de transporte remunerado de pasajeros de acuerdo al Decreto Supremo N° 80 DEL 13/09/2004 son: **buses, minibuses, Station Wagon, vehículos de tracción en las 4 ruedas o limusinas, con una normativa específica para cada tipo de vehículos.**

<sup>4</sup> Cabe mencionar, tal y como refleja la LEY 18290 Ley de Tránsito en su Artículo 175.- Salvo prueba en contrario, las infracciones que se deriven del mal estado y condiciones del vehículo serán imputables a su propietario, sin perjuicio de las responsabilidades que corresponde al conductor[...]

<sup>5</sup> Cabe mencionar, tal y como refleja la LEY 18290 Ley de Tránsito en su Artículo 8 - Los propietarios o encargados de vehículos no podrán celebrar actos o contratos que impliquen la conducción de esos vehículos por persona que no tenga una licencia vigente para conducir la clase de vehículo de que se trate. [...]



Adicionalmente, deberán designar a un responsable del servicio en su plantilla con funciones directivas tal y como establece el artículo 11 del el Decreto Supremo N° 80 DEL 13/09/2004. Para ello en la memoria u oferta técnica se deberá presentar su currículum vitae y descripción de sus funciones.

Las empresas oferentes deberán presentar un organigrama operativo de los medios personales dedicados a la prestación del servicio.

3. En esta misma línea se recomienda para asegurar la solvencia del futuro contratista, **exigir una solvencia económica y financiera específica.**

A modo de ejemplo, se incluye a continuación una propuesta de clausulado a incluir en los pliegos:

Los licitadores deberán cumplir los siguientes requisitos de solvencia económica y financiera:

*Volumen anual de negocios de los últimos tres años, de forma que, en al menos uno de los tres últimos ejercicios iguallen o superen el importe de presupuesto máximo de licitación.*

4. Es recomendable para asegurar la calidad de los servicios del futuro contratista, **exigir una solvencia técnica y profesional específica.**

A modo de ejemplo, se incluye a continuación una propuesta de clausulado a incluir en los pliegos:

Los licitadores deberán cumplir los siguientes requisitos de solvencia técnica y profesional:

*Deberán presentar una declaración responsable con la relación de los principales trabajos similares realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea una entidad privada, los servicios se acreditarán mediante un certificado expedido por ésta o, a falta de este certificado, mediante una declaración del licitador. Para acreditar la solvencia los servicios y los importes de los mismos deberán ser similares a los que constituyen el objeto de la presente licitación (transporte en autobús de personas).*

*El cumplimiento de las condiciones de experiencia se deducirá, exclusivamente, de la documentación presentada, sin perjuicio de la facultad de la empresa contratante de hacer las comprobaciones que procedan.*

---

<sup>6</sup> El Decreto Supremo N° 80 DEL 13/09/2004 establece en su artículo 23°.- El responsable del servicio de transporte privado remunerado de pasajeros **estará obligado a cumplir lo descrito en la ley N° 16.744, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, además de contratar directa o indirectamente y mantener vigente en todo momento, un seguro para el personal de conducción, para cubrir los riesgos por los montos mínimos** de cobertura que se definen a continuación:

Causa (Monto)

- Muerte natural o accidente laboral (UF 600)
- Invalidez total o permanente (UF 400)
- Muerte por un acto delictual (UF 600)
- Desmembramiento (UF 600)

Asimismo, el referido Ministerio podrá establecer la obligación de contratar un seguro de responsabilidad civil para los pasajeros, adicional al obligatorio, así como establecer la cobertura de dicho seguro.



## 2.1.2 Condiciones generales al adjudicatario

Previo a la firma del contrato, **el oferente adjudicado deberá hacer entrega de los siguientes documentos a la empresa contratante:**

1. Declaración Jurada Simple que contenga la **identificación de sus socios y accionistas principales**, información de la cual deberá dejarse constancia en una cláusula del contrato de prestación de servicios que se suscriba.
2. Declaración Jurada Simple que dé cuenta que **no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años.**

El adjudicatario podrá también presentar, para acreditar este hecho, el Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales N° 30, otorgado por la Dirección del Trabajo, o bien el certificado emitido por una de las entidades o instituciones competentes que figuren en el listado mantenido por la Subsecretaría del Trabajo en conformidad a lo dispuesto en el Decreto N° 319 de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprobó el Reglamento del Artículo 183-C inciso segundo del Código del Trabajo.

3. **Certificado de Deuda Fiscal** emanado de la Tesorería General de la República, emitido con una fecha no superior a 30 (treinta) días corridos a su presentación.
4. **Acreditación de las condiciones de operación del transporte privado remunerado de pasajeros** de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 80 DEL 13/09/2004 a través de la correspondiente **autorización para prestar servicio de transporte privado remunerado de pasajeros (general o especial)** en la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones (SEREMITT) correspondiente a la región donde se prestará el servicio, o a la del domicilio del solicitante si el recorrido excede a los límites de una región, e **inscripción de vehículos en el servicio.**

## 2.1.3 Autorización del SEREMITT

A continuación, y con meros efectos informativos, se incluye lo especificado por el Decreto Supremo N° 80 DEL 13/09/2004, en relación con la mencionada autorización:

*Artículo 7°.- Para prestar servicios de transporte privado remunerado de pasajeros, el interesado deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente reglamento y en la normativa aplicable, presentando la respectiva solicitud ante la Secretaría Regional que corresponda a la región en que se prestarán los servicios. En el caso de servicios rurales e interurbanos cuyo recorrido exceda los límites de una región, los interesados deberán presentar la respectiva solicitud ante la Secretaría Regional correspondiente al domicilio del solicitante [...].*

*Artículo 8°.- Las autorizaciones que se otorguen podrán tener carácter general o especial. Las autorizaciones especiales se otorgarán respecto de vehículos inscritos en el registro a que se refiere el artículo 4° de este reglamento y habilitarán para la realización de transporte privado remunerado de pasajeros durante los períodos de vacaciones escolares.*



*Artículo 4º.- Los vehículos inscritos en el Registro Nacional de Transporte Escolar, podrán excepcionalmente efectuar sólo durante los períodos de vacaciones escolares transporte privado remunerado de pasajeros, previo otorgamiento de la correspondiente autorización especial a que se refiere el artículo 8º Art. del presente reglamento, la que sólo procederá una vez que se acredite el cumplimiento de las exigencias establecidas [...].*

*Artículo 9º.- La solicitud de autorización deberá constar por escrito y deberá ser acompañada de los siguientes antecedentes:*

*1. Antecedentes del interesado:*

- a) Las personas naturales: fotocopia de la cédula nacional de identidad,*
- b) Las personas jurídicas: los instrumentos públicos que acrediten su constitución y vigencia.*
- c) Nombre y domicilio del representante legal en el caso de personas jurídicas y documentos que lo acredite como tal, con su respectiva certificación de vigencia;*

*2. Antecedentes de los vehículos:*

- a) Nómina de los vehículos con los que se realizará el transporte, señalando, a lo menos, el tipo de vehículo y placa patente única y los demás antecedentes que por resolución determine el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. En caso de vehículos de propiedad de un tercero, deberá dejarse constancia de la existencia de un título que habilita a destinarlos al servicio, firmada por el responsable del servicio y el o los propietarios de los vehículos.*
- b) Certificado de Inscripción y de Anotaciones Vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados del Servicio de Registro Civil e Identificación, respecto de cada vehículo individualizado en la nómina.*
- c) Fotocopia del Certificado de Revisión Técnica vigente.*

*Los Secretarios Regionales podrán eximir al solicitante de acompañar dichos antecedentes si pueden obtener la información antes señalada por otros medios.*

*3. Antecedentes de los conductores:*

*Nombre, domicilio y licencia que lo autorice para conducir el vehículo que corresponda.*

*4. Antecedentes de los servicios:*

- a) Tipo de servicio que se prestará: urbano, rural, interurbano o de turismo.*
- b) Tipo de solicitud presentada, según sea de carácter general o especial.*

*Artículo 11º.- Una vez dictada la resolución de autorización a que se refieren los artículos precedentes, la Secretaría Regional entregará una constancia de ello por cada vehículo comprendido en la autorización, constancia que deberá portarse en los respectivos vehículos en todo momento y que deberá consignar, a lo menos, la siguiente información:*

- 1. Nombre del responsable del servicio;*
- 2. Placa Patente del vehículo;*
- 3. Tipo de servicio que presta;*
- 4. Carácter general o especial de la autorización, indicando período de vigencia, y*
- 5. Fecha de otorgamiento de la autorización.*



Artículo 15º.- Durante la prestación del servicio de transporte privado remunerado de pasajeros, deberá portarse en el vehículo la siguiente documentación:

- a) Constancia de la autorización, otorgada por la Secretaría Regional; y
- b) Nómina de pasajeros en el que el empresario de transporte o su representante legal especificará la fecha y hora del viaje ocasional, el lugar de origen y destino, la individualización de los pasajeros y de la persona que lo contrata, conforme a las pautas que defina el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Dichos viajes ocasionales deberán tener un carácter no continuo, entendiéndose por esto el no transportar a los mismos pasajeros cada vez y el no tener siempre el mismo origen y destino. [...]

No se exigirá la nómina de pasajeros a los vehículos que presten servicios de transporte de personal de instituciones pública, empresas determinadas y servicios de transporte de alumnos de instituciones de educación superior con carácter continuo, los que deberán portar un documento que acredite la relación entre el prestador del servicio y la empresa o las instituciones aludidas y la identificación de cada uno de los pasajeros como trabajadores o alumnos de las mismas. El responsable del servicio deberá acreditar que presta servicios de transporte de personal de instituciones públicas, empresas determinadas y de instituciones de educación superior con carácter continuo, ante la Secretaría Regional correspondiente, la cual deberá señalar tal situación en la constancia a que alude la letra a) anterior.

## 2.2 Exigencias a los vehículos

Los vehículos que vayan a ser destinados a prestar el servicio de transporte de trabajadores deberán cumplir con una serie de **especificaciones técnicas que garanticen la seguridad y comodidad de los desplazamientos.**

Debe indicarse, que antes de establecer los requisitos o exigencias de los vehículos, debe definirse el **tipo de servicio que se realizará** -urbano, rural o interurbano- el tipo de servicio determinará entre otros la duración máxima del recorrido que no podrá superar las 3 horas con la excepción de los servicios interurbanos que superen los 200 km., el tipo de vehículo necesario para ello, el número, así como el **número mínimo de plazas**<sup>7</sup> que ha de tener.

Los oferentes deberán **especificar la dotación total de vehículos, indicando modelo, placa y antigüedad.** Y el proveedor adjudicado deberá **mantener al día toda la documentación** de los vehículos asignados para la prestación de los servicios.

---

<sup>7</sup> A efectos de estimar qué vehículo es el más apropiado para la prestación del servicio, ha de tenerse en cuenta que la capacidad de un minibús es de 7 asientos como mínimo y 17 como máximo, y la del autobús de 18 asientos como mínimo (incluido el del conductor) y como norma general 55 como máximo.



Las exigencias que son requeridas con respecto a los vehículos pueden agruparse según los siguientes 3 apartados:

1. Condiciones generales obligatorias.
2. Condiciones adicionales obligatorias para servicios interurbanos.
3. Condiciones recomendables.

Con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los requisitos relativos a los vehículos durante la ejecución del contrato, la empresa contratista (tal y como se refleja en el epígrafe 3.3.2 de esta guía) se reserva el derecho a **realizar inspecciones** aleatorias en cualquier momento, sin preaviso, sin expresión de causa alguna y durante el periodo de duración del contrato sobre la documentación de los vehículos y los requisitos exigidos en este epígrafe.

La empresa contratista además deberá obligarse a **reemplazar de forma inmediata los vehículos en caso de avería de los mismos u otras incidencias**, con los mismos requisitos que los vehículos habituales.

## 2.2.1 Condiciones generales obligatorias

Todos los elementos que se enumeran a continuación con respecto a las exigencias de los vehículos destinados al transporte de personal han de entenderse **como mínimos y obligatorios**.

### Documentación que los vehículos deben portar:

1. **Constancia de la Autorización otorgada por la Secretaría Regional** correspondiente. Este documento debe portarse obligatoriamente durante el servicio, y es imperativo que en caso de ser adjudicatario se indique en éste el carácter continuo del servicio.
2. **Certificado de un seguro obligatorio de accidentes** causados por vehículos motorizados, el cual debe ser portado también de forma obligatoria durante el servicio.

**Exigencias mínimas** que deben cumplir los vehículos con independencia del tipo de servicio y vehículo (autobús/ minibús)<sup>8</sup>:

1. **Antigüedad máxima**<sup>9</sup>. Cuando se trate de autobuses: ésta ha de estar de acuerdo con la aplicada a los vehículos de transporte público remunerado de pasajeros en la región, ciudad o conglomerado de ciudades donde opere, de acuerdo con lo estipulado en el Decreto 80 de 13/09/2004 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup> Se presupone que todos los vehículos destinados a prestar el servicio de transporte de personal, cuentan con la revisión técnica al día, por ser este un requisito previo para conseguir la autorización para prestar el servicio, la cual se especifica en el epígrafe 2.1 -exigencias a la empresa -antecedentes de los vehículos-.

<sup>9</sup> Si bien la norma exige una antigüedad máxima determinada, se podrá solicitar como mejora técnica a los oferentes a la cual se le asignará una puntuación determinada, el presentar vehículos con una antigüedad máxima inferior a la requerida en la norma, siendo lo habitual en procesos de licitación similares la exigencia de una antigüedad máxima de 10 años.

<sup>10</sup> A modo de ejemplo, de acuerdo con la Resolución n° 157 de 1990, la antigüedad máxima para servicios de transporte que operen en la Región Metropolitana o tengan origen/destino en esta, es de 18 años máximo. Disponible en: [http://www.subtrans.gob.cl/pdf/RES\\_132.1994.pdf](http://www.subtrans.gob.cl/pdf/RES_132.1994.pdf)



Cuando se trate de minibuses: su antigüedad máxima será de 18 años, de acuerdo con el Decreto Supremo n.12 del 11/03/1999 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

2. **Ventanas a ambos costados** del vehículo que permitan una perfecta visibilidad, tal y como se refleja en el Decreto 80 de 13/09/2004.
3. **Letrero** en el limpiaparabrisas especificando el nombre de la empresa para la que presta el servicio; o en su caso contar con letrero electrónico y/o de mensajería variable (Decreto 80 de 13/09/2004).
4. **Extintor**, de acuerdo con las especificaciones establecidas en el artículo 35 del Decreto 212 de 21/11/1992 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
5. Cumplir con las **normas técnicas, de seguridad y de emisión de contaminantes** vigentes de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
6. Estar en perfecto estado de **limpieza y presentación** para la realización del servicio.
7. Disponer de los **sistemas de seguridad** indicados en la Ley de Tránsito 18290, específicamente:
  - a. Neumáticos en buen estado de conservación.
  - b. Sistema de frenos.
  - c. Luces.
  - d. Elementos retroreflectantes.
  - e. Vidrios de seguridad.
  - f. Limpiaparabrisas.
  - g. Espejo interior regulable.
  - h. Cinturones de seguridad en los asientos delanteros.
  - i. Espejos laterales externos.
  - j. Velocímetro.
  - k. Parachoques delantero y trasero.
  - l. Rueda de repuesto.
  - m. Botiquín de primeros auxilios.

Los oferentes, además de demostrar los aspectos indicados en su memoria, deberán facilitar información relativa a:

1. PPU -Placa de patente única-.
2. Permiso de Circulación Vigente.
3. Soap Vigente.
4. Padrón del vehículo.
5. Certificado de revisión técnica vigente.
6. Revisión gases.



7. Propietario.
8. Marca.
9. Tipo de vehículo
  - Año.
  - N° de chasis.
  - N° de motor.
  - Póliza seguro asiento pasajero.
  - Constancia de autorización de servicio.

### 2.2.2 Condiciones generales obligatorias específicas según el tipo de vehículo

Si bien lo habitual es prestar la actividad de transporte remunerado de pasajeros con autobuses o minibuses, existen otros tipos de vehículos que pueden usarse en esta actividad, que son: Station Wagon, vehículos de tracción en las 4 ruedas y limusinas. Todos ellos con una normativa específica según el tipo de vehículo.

El Decreto Supremo N° 80 del 13/09/2004 establece los siguientes requisitos:

1) **Station Wagon** deben tener las siguientes características:

- Contar con un mínimo de 6 asientos.
- Tener un mínimo de 3 hileras de asiento.
- Contar con un pasillo despejado que permita el acceso natural de los pasajeros a las hileras de asientos que se encuentren entre la segunda corrida y la última.

2) Los **vehículos de tracción en las 4 ruedas** deben tener, además:

- Una antigüedad máxima de 5 años en el momento de solicitar la autorización.
- Mínimo 4 puertas.
- Cilindrada igual o superior a 2.000 cc.
- Tener una antigüedad máxima de 12 años, con excepción de la I y XII regiones, en las que tendrán una antigüedad máxima de 14 años.
- Tener una antigüedad máxima igual a la que se aplica en la región, ciudad o conglomerado de ciudades a los vehículos de servicios de transporte público remunerado de pasajeros, según se trate de servicios urbanos, rurales o interurbanos.

3) Las **limusinas** deben tener las siguientes características:

- Poseer 4 o más puertas laterales.
- Tener una distancia igual o superior a 3 metros, entre el eje delantero y el eje trasero, medido desde el centro de cada uno de ellos.
- Contar con una cilindrada igual o superior a 2.500 cc.



### 2.2.3 Condiciones adicionales obligatorias para los servicios interurbanos

En caso de que los vehículos de transporte de personal realicen **un servicio considerado como interurbano**, éstos han de contar además de con los requisitos del punto anterior (2.2.1), con los siguientes elementos:

- Cinturones de seguridad en todos los asientos.
- Tacógrafo o equipo electrónico de registro .
- Dispositivo acústico y luminoso de color rojo al interior del vehículo y a la vista de los pasajeros, que se active automáticamente cada vez que la velocidad del vehículo exceda los 100 Km por hora.
- Sistema antibloqueo de frenos (ABS).
- Programa electrónico de estabilidad (ESP).
- Sistema automático de detección y supresión de fuego.
- Luz trasera antiniebla.
- Alarma de retroceso.
- Dispositivo electrónico u otro sistema complementario que permitan el cobro de tarifas o peajes, en caso de realizar la ruta por una zona que cuente con un sistema electrónico de cobro.

### 2.2.4 Otras condiciones recomendables

Además, como mejoras a la prestación del servicio en relación con los vehículos, se sugiere incluir, cuando corresponda, las siguientes:

- Disponer de un **sistema de aire acondicionado y calefacción** en perfecto estado de funcionamiento, con una oscilación de la temperatura entre 20°C y 25°C.
- Disponer de un acceso mediante **plataforma elevadora para minusválidos**.
- Contar con un **sistema de localización** del vehículo mediante GPS u otra tecnología análoga.
- Tener **dispositivos de comunicación** para que los conductores puedan comunicarse entre ellos y con su propia empresa, asegurando siempre las condiciones de seguridad en la conducción.

Finalmente, hay que mencionar que aquellos requisitos que son obligatorios para los servicios de transporte interurbanos son altamente recomendables para el resto de los servicios.

### 2.2.5 Otros supuestos específicos

El **transporte privado de trabajadores agrícolas transitorios o de temporada**, presenta algunas características particulares.

El Decreto Con Fuerza De Ley 1. Fija El Texto Refundido, Coordinado Y Sistematizado Del Código Del Trabajo en su artículo 95 establece como **obligación del empleador proporcionar los medios de movilización necesarios** en ausencia de transporte público, con ocasión del desempeño de las faenas de trabajador agrícola de temporada, entre el lugar donde éste se aloja o tiene su residencia y el lugar de ubicación de las faenas y viceversa, siempre que medie entre ambos una distancia igual o superior a tres kilómetros.



Las **particularidades** de este transporte quedan definidas en los artículos 3 a 6 del Decreto 20 Reglamento Sobre Normas De Seguridad Para El Transporte Privado De Los Trabajadores Agrícolas De Temporada:

- Sólo pueden ser buses (18 asientos o más incluido el del conductor) y minibuses (12 a 17 asientos incluido el del conductor).
- Los buses deben tener una antigüedad máxima de 22 años y los minibuses de 18 años, calculada según la diferencia entre el año calendario en que se efectúa el cómputo y el año de fabricación del vehículo, que se señala en el certificado de inscripción del mismo en el Registro de Vehículos Motorizados del Servicio de Registro Civil e Identificación.
- Deben llevar un letrero con la leyenda “trabajadores agrícolas de temporada” cuyas letras deberán tener un alto mínimo de 10 cm., y un ancho mínimo de 5 cm. El fondo del letrero deberá ser de color amarillo y las letras de color negro, reflectante o iluminado, a objeto de permitir su óptima visualización. Este letrero deberá estar ubicado frontalmente, en un lugar visible desde el exterior del vehículo, no impidiendo la visual del conductor.
- Sólo pueden transportar como máximo el número de pasajeros que corresponda a la capacidad de pasajeros sentados del vehículo, señalada en el Certificado de Revisión Técnica.
- Se conducirán con las puertas cerradas
- Deben mantenerse limpios.

## 2.3 Exigencias a los conductores

Con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los requisitos relativos a los conductores durante la ejecución del contrato, la empresa contratista (tal y como se refleja en el epígrafe 3.3.2 de esta guía) se reserva el derecho a realizar inspecciones aleatorias en cualquier momento, sin preaviso, sin expresión de causa alguna y durante el periodo de duración del contrato sobre la documentación de los conductores (ver epígrafe “obligaciones laborales”) y los requisitos exigidos en este epígrafe.



### 2.3.1 Condiciones generales obligatorias

Respecto a las exigencias a los conductores, y una vez la empresa contratista especifique el detalle del número de conductores necesarios para dar cobertura a los servicios de transporte de personal solicitados, las empresas interesadas en presentar oferta deberán cumplir con los siguientes requisitos obligatorios con el fin de garantizar que los autobuses sean conducidos por choferes profesionales, que se comprometan y obliguen a desempeñar las labores de conducción de los autobuses que su empleador les asigne:

1. **Estar en posesión y portar consigo la licencia de conducir clase A-1, A-2 o Clase A-3**<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Cabe mencionar que la Ley 18290 establece en su artículo 196 D.- El que, sin tener la licencia de conducir requerida, maneje un vehículo para cuya conducción se requiera una licencia profesional determinada, será castigado con presidio menor en su grado mínimo a medio. El que, a cualquier título que sea, explote un vehículo de transporte público de pasajeros, de taxi, de transporte remunerado de escolares o de carga y, contrate, autorice o permita en cualquier forma que dicho vehículo sea conducido por quien carezca de la licencia de conducir requerida o que, teniéndola, esté suspendida o cancelada, será sancionado con multa de \$5 a 10 unidades tributarias mensuales.



según corresponda de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 del Decreto Supremo N° 80 del 13/09/2004 y el artículo 12 de la Ley 18290. En caso de ser requerida por autoridad competente, el conductor deberá acreditar su identidad y entregar los documentos que le habilitan para conducir tal y como establece el artículo 6 de la citada Ley.

Las licencias profesionales (A-2 y A-3) son habilitantes para el transporte de pasajeros, requiriéndose una u otra en función del número de plazas del vehículo:

- Licencia de conducción de clase A-2: para conducir autobuses privados de pasajeros con capacidad de diez a diecisiete asientos, excluido el conductor, o de hasta treinta y dos asientos cuando se haya estado en posesión de esta licencia por lo menos dos años y siempre que el largo del vehículo no exceda los nueve metros.
- Licencia de conducción de clase A-3: para conducir autobuses que dispongan de más de 18 asientos.
- Licencia A-1: puede requerirse cuando no se trate de vehículos de más 9 plazas.

Cabe mencionar que los servicios de transporte privado de trabajadores agrícolas transitorios o de temporada como solo pueden prestarse en buses o minibuses deberán requerir solo las licencias A-2 o A-3 según corresponda.

El hecho de que el conductor este en posesión de las licencias profesionales, lleva aparejado implícitamente el cumplimiento por parte de los conductores de los siguientes requisitos establecidos en el artículo 23 de la Ley 18290:

- Acreditar idoneidad moral, física y psíquica;
- Acreditar conocimientos teóricos y prácticos de conducción, así como de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen al tránsito público.
- Poseer cédula nacional de identidad o de extranjería vigentes, con letras o dígitos verificadores.
- Acreditar, mediante declaración jurada, que no es consumidor de drogas, estupefacientes o sustancias sicotrópicas prohibidas que alteren o modifiquen la plenitud de las capacidades físicas o síquicas, conforme a las disposiciones contenidas en la ley N° 19.366 y su Reglamento. La fiscalización del cumplimiento de esta disposición se hará de acuerdo con los artículos 189 y 190 de esta ley.
- Tener como mínimo 20 años.
- Acreditar haber estado en posesión de la licencia clase B durante dos años.
- Aprobar los cursos teóricos y prácticos que impartan las escuelas de conductores profesionales debidamente reconocidos por el Estado.
- Acreditar, en caso de la Clase A-3, haber estado en posesión, durante a lo menos dos años, de la Licencia Clase A-2 o Clase A-1.

La licencia de conductor será de duración indefinida y mantendrá su vigencia mientras el conductor reúna los requisitos anteriormente descritos, debiendo **acreditar el mismo, cada 4 años**, como bien se especifica en el artículo 18 de la Ley de Tránsito, que continúa cumpliendo con la **idoneidad moral, física y psíquica** (por medio de un certificado expedido por el médico del Departamento de Tránsito y Transporte Público Municipal respectivo), **y que no es consumidor de drogas, estupefacientes o sustancias sicotrópicas.**



2. Presentar un correcto uniforme que les será proporcionado por la empresa de transportes, teniendo siempre una correcta vestimenta e higiene.
3. En la fecha de comienzo del contrato, todos los conductores que realicen las rutas deberán conocer con exactitud el recorrido y horario de las mismas.
4. Los conductores deberán cumplir en todo momento los preceptos de la Ley N° 18.290 de Tránsito vigente y demás legislación aplicable en materia de tránsito. A modo de ejemplo se incluyen a continuación algunas de las normas que requieren especial atención:
  - Al ser requerido por un pasajero, de palabra o mediante la señal correspondiente, o cuando haya personas que deseen subir al vehículo, el conductor estará obligado a detener su marcha completamente en el paradero más próximo.
  - La detención deberá hacerse siempre al costado derecho de los caminos, sobre la berma, y en la vía urbana, junto a la acera.
  - Mantener acerradas las puertas del vehículo mientras se encuentra en movimiento.
  - Respetar los límites de velocidad.

En zonas urbanas	Límite
Vehículos de menos de 3.860 kg de peso bruto vehicular y motocicletas.	50 km/h
Vehículos con más de 17 asientos, incluido el conductor, buses, camiones de 3.860 kg (o más) de peso bruto vehicular y vehículos de transporte escolar.	50 km/h

Fuente: Libro del nuevo conductor profesional. CONASET.

En zonas rurales	Límite
Los buses, los camiones de 3.860 kg (o más) y los vehículos de transporte escolar.	90 km/h
Los buses interurbanos.	100 km/h

Fuente: Libro del nuevo conductor profesional. CONASET.

- Detener el vehículo lo más próximo a la acera, comprobando que enfrente de las puertas no existen obstáculos.
- Es preciso anticiparse para evitar frenadas bruscas, observando los movimientos de los pasajeros antes de llegar a la parada.
- Se debe aproximar el vehículo a la acera. Si por causas ajenas no se puede colocar el vehículo a la distancia adecuada, se le debe dejar ligeramente desplazado para evitar la tentación de saltar desde el vehículo hasta la acera.

De esta forma se obliga a los pasajeros a que pongan primero el pie en la calzada. Con la posición oblicua se evita que algún vehículo de reducidas dimensiones (vehículos de dos ruedas) se meta en el espacio comprendido entre la parte trasera del bus o minibús y el borde exterior de la calzada.



- El descenso de los pasajeros debe realizarse únicamente en las paradas y con el vehículo completamente detenido.

Además, el artículo 91 de la misma Ley 18290 incluye unas **prohibiciones específicas a los conductores** que a continuación se enumeran:

- Proveer el autobús de combustible con personas en su interior.
- Llevar pasajeros en las pisaderas y no mantener cerradas las puertas del vehículo cuando se encuentre en movimiento.
- Admitir individuos que fumen o que no guarden compostura debida, o que ejerzan la mendicidad.
- Admitir animales, canastos, bultos o paquetes que molesten a los pasajeros o que impidan la circulación por el pasillo del vehículo. Exceptuándose de esta prohibición, los perros de asistencia que acompañen a trabajadores con discapacidad.
- Ponerlo en movimiento o no detenerlo completamente cuando haya pasajeros que deseen subir o bajar del vehículo.
- Aumentar o disminuir la velocidad del vehículo con el objeto de disputarse pasajeros, entorpeciendo la circulación y el buen servicio.
- Fumar en el interior del vehículo.

### 2.3.2 Otras obligaciones relacionadas

De otro lado, las empresas de transportes con relación a los conductores deben **incluir en su oferta los siguientes aspectos:**

1. **Seguro para conductores**, tal y como exige el artículo 23 del Decreto n° 80/2004 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.
2. **Detalle de la experiencia profesional** del personal de conducción que prestará el servicio de transporte de personal.
3. **Compromiso expreso que refleje que será de responsabilidad de la Empresa de Transporte la relación laboral** con los conductores a su cargo, si bien en todo momento se cumplirá la normativa legal vigente en relación a capacitación profesional, turnos de **trabajo, horarios, descansos, remuneraciones de cualquier origen y naturaleza que sea, reajustes, gratificaciones, horas extraordinarias, accidentes de trabajo**, feriados u otros vinculados a la relación laboral de los conductores.
4. Compromiso expreso que refleje que en ningún caso los conductores podrán trabajar **más horas diarias y semanales que el máximo que determina la ley** para dicha actividad.
5. Compromiso de la empresa de transportes de **obligarse a la responsabilidad por accidentes que pudiera sufrir su personal**.
6. La empresa de transportes se asegurará que los conductores contratados **respetan estas reglas de seguridad**.
7. Obligación de **remplazar de forma inmediata a los conductores que deban ausentarse** por enfermedad, inasistencia, u otro motivo, por otros conductores profesionales con licencia vigente al día y con los mismos requisitos que el conductor habitual.

## 2.4 Exigencias al servicio

Las empresas que presenten oferta, para prestar el servicio de transporte de personal entre sus lugares de alojamiento y el lugar de trabajo y viceversa, deberán presentar una serie de **documentación mínima que:**

- Por un lado, **asegure la calidad en la prestación y organización del servicio.**
- Por otro lado, se estructure siguiendo las indicaciones de los pliegos para **facilitar la evaluación por parte de la empresa contratante.**

Es por ello recomendable que a las empresas se les exija en relación al servicio, presentar en su oferta técnica **una memoria que deberá contener un índice y que se realizará conforme a una estructura específica** y que contemple entre otros los siguientes apartados:

- **Organización y planificación del servicio.** Describiendo el servicio propuesto y la capacidad ofertada (rutas, autobuses previstos, personal asignado, km, horarios del servicio, etc.).
- **Operativa diaria del servicio.** Con descripción detallada que indique los recorridos desde la salida de cocheras, paradas y tiempos de espera y llegada a destino.
- **Organización del servicio en días especiales.**
- **Procedimiento de gestión de incidencias.** Especificando el personal que gestionará las mismas y contemplando los supuestos de: retrasos, incumplimiento del itinerario o de paradas, falta total de un servicio, huelgas, cortes de tránsito, obra planificada, atropellos, colisiones u otros incidentes.
- **Método de cobertura de vacaciones y descanso de su personal.**
- **Método de control de tiempos de viajes diario.**
- **Método para el control de presencia** del personal conductor y sustitución del mismo en caso necesario.
- **Descripción del plan de formación** previo para que los conductores conozcan las rutas u otros que se evalúen como mejoras.
- **Política de seguridad.**
- **Método de sustitución de los vehículos** en el caso de incidencias.
- **Plan de mantenimiento preventivo de vehículos y revisiones.**
- **Procedimiento de limpieza de los vehículos** (interior y exterior).



# Recomendaciones Contractuales

## 3.1 Procesos de contratación

El proceso de contratación tiene por objeto establecer las necesidades a cubrir, las actividades a desarrollar y las políticas de empresa o condiciones a aplicar en la contratación y ejecución del servicio de transporte remunerado privado de personal, así como establecer los controles y seguimiento del proceso y del contrato.

El proceso de contratación que nos ocupa se corresponde con un **régimen de derecho privado**, por lo que, respetando siempre los requisitos mínimos establecidos en la normativa, será posible establecer requisitos adicionales o diferentes procesos de contratación en el seno de la empresa privada.

Es recomendable que **el proceso de contratación se rija por los siguientes principios**:

- Buena fe.
- Planeación y búsqueda de la calidad.
- Transparencia y publicidad.
- Legalidad.
- Igualdad.
- Responsabilidad.
- Equilibrio económico del contrato.
- Eficiencia.
- Eficacia.
- Celeridad.
- Imparcialidad y objetividad en la selección.

### 3.1.1 Estudio de necesidades

En la **etapa precontractual**, será necesario que la empresa contratante, lleve a cabo **un estudio interno en el que se definan sus necesidades** y que contemple al menos los siguientes elementos mínimos:

1. **Descripción y justificación de la necesidad.** Se deberán detallar las razones que justifican el servicio que se pretende contratar de transporte de personal.
2. **Objeto a contratar y duración del contrato.** Deberá definirse de forma clara, concreta y en detalle el servicio que se pretende contratar para cubrir la necesidad y la duración que tendrá el mismo.
3. **Especificaciones del servicio a contratar.** Conjunto de características particulares que identifican el objeto a contratar, como trayectos a cubrir, rutas, paradas, lugar de ejecución del contrato, número de empleados que harán uso del servicio, requisitos mínimos del servicio, empresa, vehículos, conductores etc.
4. **Análisis del impacto social** en la empresa de la contratación del servicio, como requisito para establecer la viabilidad de la contratación.
5. **Análisis económico.** Con el objetivo de establecer el presupuesto base de contratación, para el cual deberán analizarse, por ejemplo, el histórico de contrataciones similares, consulta de precios de mercado, etc.



6. **Forma de pago.** Deberá preverse la forma y condiciones de pago dentro del contrato, contemplando al efecto los impuestos aplicables según las normas tributarias en vigor.
7. **Modalidad de contratación y Criterios de selección del contratista.** Definir si el proceso se realizará por contratación directa, invitación a presentar oferta o licitación abierta.
8. **Identificación de riesgos.** Siempre que sea posible se deberán identificar, tipificar, estimar y valorar los posibles riesgos que pudieran presentarse durante el proceso de contratación y durante la ejecución del servicio, con el objetivo de determinar responsabilidades, cargas económicas a soportar, etc.
9. **Garantías.** Definir la cuantía y tipos de garantías que se exigirán a los ofertantes y futuro contratista con el objetivo de asegurar la calidad del servicio, y el cumplimiento de las obligaciones de las partes.
10. **Designación del responsable o supervisor del contrato.** La persona señalada responsable de verificar el cumplimiento del proceso de contratación, resolver cuantas dudas puedan surgir, dar seguimiento y controlar el normal desarrollo del servicio de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa contratante.

### 3.1.2 Modalidades de contratación

Respecto a las modalidades de contratación, la empresa contratante deberá optar por alguno de los siguientes procesos:

A. Contratación directa. Proceso por el cual, se solicita una oferta a una única entidad, argumentando y justificando que los servicios solo pueden ser prestados por una empresa en concreto porque el objeto del servicio es de una naturaleza muy específica y no existen en el mercado otras empresas habilitadas o con conocimientos o experiencia suficiente para ofrecerlos.

Para la contratación de los servicios de transporte de personal, no resulta una modalidad recomendable, pues no quedaría suficientemente justificada y argumentada la necesidad de contratar con una empresa específica por la “especialidad” del objeto del servicio.

B. Invitación a ofertar. En este proceso, la empresa contratante invita directamente a un mínimo de tres entidades preseleccionadas a las cuales les facilita un pliego o condiciones/necesidades a cubrir para la prestación del servicio. Esta modalidad contribuye a la celeridad del proceso y suele estar vinculada a contratos de menor importe económico.

Su utilización, puede limitar el principio de transparencia y publicidad, así como el principio de igualdad, pudiendo el contratante quedar ajeno a propuestas de otras entidades que desconocía y que podrían prestar un servicio de mayor calidad y más competitivo.

C. Licitación o Contratación abierta. En este proceso, la empresa contratante publica un pliego con detalle de las necesidades y requisitos\* a cubrir para la prestación del servicio, pudiendo presentar oferta cualquier entidad. Para limitar el proceso y filtrar las ofertas, los requisitos relativos a: solvencia económica, profesional, experiencia previa y demás documentación administrativa suele ser más restrictiva y detallada de forma que se asegure la calidad de las ofertas recibidas.

Esta modalidad es más recomendable cuando se trata de servicios de larga duración y presupuesto, si bien puede ralentizar el proceso de contratación o incluso quedar desierto por desconocimiento de la publicación del mismo por parte de los ofertantes.



\* Los requerimientos jurídicos, técnicos, económicos, operacionales y administrativos que servirán de base en el proceso de contratación para que las entidades interesadas presenten sus ofertas, así como para celebrar el contrato se describen a continuación en el apartado “Información contractual” y serán los mismos.

### 3.1.3 Forma de presentación de las ofertas

Es recomendable indicar de forma clara como deben presentarse las ofertas por parte de los interesados, esto además facilitará el proceso de evaluación por parte de la empresa contratista.

De esta forma, conviene especificar:

1. Plazo y forma de presentación de las ofertas, indicando si debe ser de forma presencial (en este caso incluir la dirección) o los correos electrónicos o plataforma en la que deberá subirse la documentación en formato digital.
2. Proceso y plazo para la aclaración de consultas y dudas.
3. Estructura y contenido de las ofertas. En este sentido es habitual dividir la documentación en tres bloques:
  - Documentación administrativa.
  - Documentación o propuesta técnica.
  - Documentación o propuesta económica.

### 3.1.4 Criterios de valoración de ofertas

Por otro lado, el estudio de necesidad deberá **definir los criterios y baremos que la empresa contratante aplicará para valorar las ofertas recibidas y seleccionar al contratista sobre una puntuación total de 100 puntos**. Estos criterios podrán ser:

#### A. Criterios objetivos evaluables de forma automática.

Esta será la opción si se opta por una valoración basada 100% en el precio que busque en exclusiva la selección de la oferta económicamente más ventajosa.

#### B. Criterios objetivos evaluables de forma automática y Criterios sujetos a valoración subjetiva (mejoras).

La valoración global de cada oferta será la suma de la puntuación de los criterios objetivos evaluables de forma automática, esto es, el precio del contrato (estableciendo una cantidad específica de puntos), y los criterios sujetos a valoración subjetiva o mejoras (estableciendo una cantidad específica de puntos para cada mejora).

Para la valoración económica se aplicará un sistema de fórmulas:

- Puntuación del ofertante = Puntuación asignada \* [Presupuesto de licitación - Precio de la oferta económica a valorar / Presupuesto de licitación – Precio de la oferta económica mínima]



En cuanto a las mejoras, a continuación, se detallan algunas que se consideran recomendables incluir a modo de ejemplo:

- Plan de formación inicial y anual de los conductores en seguridad vial y técnicas de conducción eficiente y atención al cliente.
- Protocolo de gestión de incidencias.
- Aumentar los años de experiencia mínima exigida a los conductores.
- Disminuir los años de antigüedad de los autobuses que prestarán el servicio de transporte de personal, siendo habitual en otras licitaciones exigir una antigüedad máxima de 10 años en lugar de los 18 años exigidos en la ley.
- Disponer de la certificación ISO 39001: Sistema de Gestión de la Seguridad Vial.

Adicionalmente, se deberán aplicar las políticas definidas a nivel corporativo por la empresa contratante en relación a las ofertas anormalmente bajas y los criterios de desempate (como, por ejemplo, disponer de un plan de igualdad, porcentaje (%) de la plantilla con discapacidad...) en el caso de obtener puntuaciones idénticas dos o más ofertantes.

## 3.2 Pliegos e información contractual

Independientemente de la modalidad contractual elegida en la fase precontractual, los requerimientos jurídicos, técnicos, económicos, operacionales y administrativos que servirán de base en el proceso de contratación para que las entidades interesadas presenten sus ofertas, así como para celebrar el contrato (siendo las mismas) deben quedar claramente definidas y plasmados tanto en los pliegos como en el contrato.

Como mínimo se deberán definir los siguientes aspectos:

1. Objeto del concurso y del contrato.
2. Alcance del contrato y especificaciones.
3. Presupuesto y forma de pago.
4. Vigencia del contrato y prorrogas si corresponde.
5. Causas de extinción y resolución del contrato.
6. Obligaciones de las partes.
7. Obligaciones laborales
8. Subcontratación.
9. Garantías.
10. Seguro de responsabilidad civil.
11. Penalizaciones por incumplimiento.
12. Condiciones de confidencialidad.
13. Modificación del contrato.
14. Mecanismos para la solución de controversias.
15. Comunicaciones y domicilio contractual.
16. Ley aplicable y jurisdicción.



### 3.2.1 Objeto del concurso y del contrato

El objeto del contrato debe coincidir con el objeto establecido para el concurso en los pliegos. A continuación, se sugiere una redacción básica:

*Es objeto del presente concurso/contrato la contratación del servicio de transporte de personal remunerado en autobús [incluir tipo de vehículo], de la empresa [Indicar nombre de la empresa contratante], siguiendo las rutas y efectuando las paradas intermedias que, en el pliego de prescripciones técnicas y en sus anexos, se establecen.*

### 3.2.2 Alcance, descripción del servicio y especificaciones

Una vez se ha definido el objeto, es necesario describir con la mayor precisión posible tanto en los pliegos como en el contrato, las características y condiciones esenciales del servicio, **incluyendo los requisitos de los vehículos, de los conductores, del propio servicio, etc.** que ya se mencionaron en el epígrafe segundo.

Además de estos requisitos se deberán especificar las rutas, paradas y horarios a cubrir por el servicio de transporte de personal.

A continuación, se sugiere una redacción para reflejar estos aspectos:

En este servicio de transporte de personal se contempla un total de [indicar número de rutas] rutas de transporte de personal.

*Las rutas realizarán el recorrido establecido pasando por las paradas previstas. Las paradas a realizar, en cada una de las rutas, y horarios de todas ellas se especifican en el Anexo A.*

*Los itinerarios o rutas, inicialmente previstos a partir del inicio del contrato, a realizar por los autobuses son los siguientes:*

*[Describir rutas, con indicación de los puntos de origen y destino. Las paradas y horarios se describirán en el archivo Anexo A.]*

También deberá indicarse expresamente el tipo de servicio que se requiere. Dichos servicios de transporte privado remunerado de pasajeros se clasifican según el artículo 3 del Decreto Supremo N° 80 del 13/09/2004 en:

- a) Servicios Urbanos: son aquellos que se prestan íntegramente en el interior de ciudades o conglomerados de ciudades cuyos contornos urbanos se han unido. El radio que comprende una ciudad o un conglomerado de ciudades, según sea el caso, podrá ser determinado para estos efectos por el Secretario Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones respectivo, en adelante, el Secretario Regional.
- b) Servicios Rurales: son aquellos que, sin superar los 200 km. de recorrido, exceden el radio urbano, con excepción de lo indicado en la letra c) siguiente;
- c) Servicios Interurbanos: son aquellos que superan los 200 km. de recorrido y los que, sin exceder los 200 km., unen la ciudad de Santiago con localidades o ciudades costeras ubicadas en la V Región.



En todos los casos indicados, el recorrido debe ser establecido de forma tal que no dure más de tres horas desde el lugar de origen hasta el destino, salvo la letra c) respecto de aquellos servicios que superen los 200 Km.

A continuación, se sugiere una redacción para reflejar estos aspectos:

*El presente servicio de transporte de trabajadores es de carácter [urbano/rural/interurbano]. Requiriéndose para el presente servicio un total de [indicar número de vehículos] [autobús/minibús] con [número mínimo de plazas] plazas como mínimo.*

*En relación con las características de los vehículos y una vez definido el tipo de vehículo que se necesitará, los pliegos y el contrato deberán reflejar como mínimo el siguiente contenido:*

*Entiéndase como mínimas todas las exigencias requeridas en el pliego con respecto a los vehículos que realizarán el servicio de transporte de trabajadores, debiendo mantenerse estas durante toda la vigencia del contrato, así como todas aquellas mejoras que el adjudicatario hubiere incluido en su oferta.*

*En caso de avería u otra razón por la que debería recurrirse a otro vehículo o empresa transportista, el vehículo debe reunir las mismas condiciones indicadas en el presente pliego, comunicando dicha situación a la empresa contratante de los servicios.*

*En caso de resultar adjudicatario se deberá presentar, en el plazo de [X días] la justificación documental de los requisitos obligatorios y opcionales que se hayan declarado disponer.*

*Los vehículos adscritos a la prestación del servicio contratado deberán cumplir con las siguientes características:*

- *Constancia de la Autorización otorgada por la Secretaría Regional.*
- *Certificado de seguro obligatorio de accidentes causados por vehículos motorizados.*
- *En caso de que el servicio sea prestado por autobuses: antigüedad máxima de [indicar años] de acuerdo con la aplicada en [indicar región, ciudad o conglomerado de ciudades donde opera] a los vehículos de transporte público remunerado de pasajeros.*
- *En caso de que el servicio sea prestado por minibuses: antigüedad máxima de 18 años de acuerdo con el Decreto Supremo n.12 del 11/03/1999 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.*
- *Ventanas a ambos costados del vehículo permitiendo una perfecta visibilidad, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 17 b) del Decreto 80 de 13/09/2004 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.*
- *Letrero en el limpiaparabrisas especificando [nombre de la empresa para la que presta el servicio], de acuerdo con las especificaciones técnicas estipuladas en el artículo 19 del Decreto 80 de 13/09/2004 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. O en su caso contar con letrero electrónico y/o de mensajería variable.*



- *Extintor de acuerdo con las especificaciones establecidas en el artículo 35 del Decreto 212 de 21/11/1992 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.*
- *Cumplir con las normas técnicas, de seguridad y de emisión de contaminantes vigentes de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.*
- *Estar en perfecto estado de limpieza y presentación para la realización del servicio.*
- *Contar con los sistemas de seguridad indicados en la Ley de Tránsito 18290 de 07/02/1984, entre los que se encuentran: neumáticos en buen estado de conservación, sistema de frenos, luces, elementos retroreflectantes, vidrios de seguridad, limpiaparabrisas, espejo interior regulable, cinturones de seguridad en los asientos delanteros, espejos laterales externos, velocímetro, parachoques delantero y trasero, rueda de repuesto, botiquín de primeros auxilios.*

*Para aquellos casos en los que el servicio de transporte de trabajadores sea interurbano, los vehículos deben disponer además de las siguientes características obligatorias:*

- *Cinturones de seguridad en todos los asientos, su uso será responsabilidad de cada ocupante.*
- *Tacógrafo o equipo electrónico de registro.*
- *Dispositivo acústico y luminoso de color rojo al interior del vehículo y a la vista de los pasajeros, que se active automáticamente cada vez que la velocidad del vehículo exceda los 100 Km por hora.*
- *Sistema antibloqueo de frenos (ABS).*
- *Programa electrónico de estabilidad (ESP).*
- *Sistema automático de detección y supresión de fuego.*
- *Luz trasera antiniebla.*
- *Alarma de retroceso.*
- *En caso de realizar la ruta por una zona que cuente con un sistema electrónico de cobro de tarifas o peajes, debe disponerse de un dispositivo electrónico u otro sistema complementario que permitan su cobro.*

Por otro lado, se deberán hacer constar las especificaciones en la **prestación y organización del servicio.**

A continuación, se sugiere una redacción para reflejar estos aspectos:

*El servicio de las rutas se prestará [incluir días de la semana], excluidos (o incluidos) los días feriados.*

*Se considerarán como feriados aquellos días que lo sean en [indicar municipio].*

*La organización del servicio diario de los [incluir tipo de vehículo] de la empresa contratista estará coordinada por el responsable del servicio, que estarán en comunicación con los [incluir tipo de vehículo] en servicio a través de [incluir método de comunicación].*



*Dicho responsable de servicio, además, permanecerá en contacto con la persona o instancia que la empresa contratante designe en cada momento.*

*Se pondrá a disposición de la empresa contratante [Incluir número de vehículos y tipo de vehículos] para prestar el servicio.*

*Los [incluir tipo de vehículo] deberán cumplir los horarios de paso indicados en los puntos de control que están señalados en el Anexo A, debiendo esperar en ellos si llegasen antes de la hora establecida.*

Por último, en relación con las **incidencias en el servicio** se sugiere una redacción para reflejar estos aspectos:

*El contratista se compromete a garantizar en todo momento el cumplimiento del servicio adjudicado, sustituyendo los [incluir tipo de vehículo] en caso de avería, con toda brevedad, y respetando los horarios, itinerarios y características de los vehículos establecidos en el Pliego.*

*En caso de producirse retrasos, incumplimiento del itinerario o de paradas, los trabajadores de [incluir nombre de la empresa] podrán utilizar, con cargo al contratista, cualquier servicio de transporte público, incluido el de taxi, con el fin de trasladarse a su puesto de trabajo o a su domicilio, independientemente de las penalizaciones a las que hubiere lugar.*

*En el caso de que se prevea la falta total de una ruta o de alguno de los recorridos parciales, el contratista informará a [incluir nombre de la empresa] antes del inicio de la prestación del servicio.*

*Con la aprobación de [incluir nombre de la empresa], el contratista deberá adoptar diariamente las soluciones precisas que posibiliten la prestación del servicio contratado de transporte de personal, ante incidencias puntuales.*

*Cuando se produzcan incidencias en el servicio, tales como atropellos, colisiones u otros incidentes, la empresa contratista deberá realizar un informe al respecto, que entregará a [incluir nombre de la empresa] antes de transcurridas 72 horas desde la ocurrencia de la incidencia.*

*La empresa contratista deberá facilitar una copia del registro del tacógrafo, cuando le fuera requerido por parte de [incluir nombre de la empresa].*

*Ante cualquier posible incidencia que pudiera afectar de manera importante a la normal prestación del servicio de autobuses contratado (huelgas, cortes de tránsito, obras, etc.), el contratista informará a [incluir nombre de la empresa] con la mayor brevedad posible, y adoptará las medidas necesarias para garantizar el traslado del personal de [incluir nombre de la empresa] a sus lugares de residencia o de trabajo.*



### 3.2.3 Presupuesto y forma de pago

Se deberá indicar el **presupuesto máximo de licitación** con desglose de los impuestos a aplicar. De la cantidad indicada sin impuestos, será sobre la que las empresas presentarán sus ofertas económicas.

También se deberá mencionar si se contempla una **revisión de precios** durante la ejecución del servicio. Esta revisión, en el caso concreto de servicios para el transporte de personal no es habitual, por lo que se recomienda indicar “Revisión de precios. No procede. El precio permanecerá fijo durante toda la vigencia del contrato.”

Por último, se deberá hacer constar la **forma de pago**. Lo habitual es que el pago se realice mediante certificación mensual de los trabajos efectuados. Dicha certificación se hará constar en el informe mensual del supervisor.

### 3.2.4 Vigencia del contrato y prórrogas si corresponde

Tanto en los pliegos como en el propio contrato se deberán reflejar claramente los siguientes aspectos, para los cuales se sugiere una redacción básica:

*El presente Contrato tendrá una vigencia de [indicar número de años/meses], a partir del día [indicar fecha de inicio de la vigencia del contrato].*

También se hará constar si el contrato de prestación de servicio es susceptible de prórroga o no y en su caso por cuantos años/meses.

### 3.2.5 Causas de extinción, resolución y suspensión del contrato

Los contratos comprendidos en el ámbito de aplicación del Pliego para la prestación de servicios de transporte de personal se extinguen por su **cumplimiento o por resolución**.

Por ello es necesario regular en el contrato tres aspectos principales como son los supuestos de: cumplimiento del contrato, terminación anticipada del contrato y resolución del mismo y los efectos y formas de resolución. A continuación, se incluye una propuesta de clausulado:

#### A) “Cumplimiento del contrato

*El contrato se extinguirá, como forma natural y normal, por la total ejecución de las prestaciones y el íntegro cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Contratista, así como las que correspondan a la entidad contratante, en virtud de lo convenido en los mismos.*

*Se entenderá totalmente realizado e íntegramente cumplido, cuando se haya verificado la total y correcta ejecución de la Prestación de Servicio, transcurrido, de modo Satisfactorio, el período de garantía y recepcionadas, entregadas y abonadas las unidades y trabajos objeto de dicha prestación.*



## B) **Terminación anticipada del contrato y resolución del mismo**

*Sin perjuicio de lo anterior, la entidad contratante podrá poner término inmediato al Contrato en cualquier tiempo, en caso de que se produzca alguna de las siguientes circunstancias:*

- 1. Resciliación o mutuo acuerdo de las partes, la imposibilidad de ejecutar las prestaciones de servicios contratados, bien sobrevenida o imprevisiblemente en el momento de otorgar el contrato, o por razones de urgencia o fuerza mayor de la prestación del servicio de transporte de personal.*
- 2. No se considerará causa de fuerza mayor, eximente de la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones, a efectos de lo dispuesto en la presente condición, la existencia de un conflicto laboral que impida la ejecución del contrato.*
- 3. La muerte o incapacidad sobrevenida del Contratista individual o la extinción de la Sociedad Contratista.*
- 4. Si la situación patrimonial, económica o financiera del Contratista, o de las Sociedades que, en su caso, lo integren, sufriera una alteración que, por su naturaleza adversa, pudiera afectar a la capacidad para cumplir las obligaciones asumidas.*
- 5. Incumplimiento del Contratista de cualquiera de las obligaciones o condiciones esenciales de ejecución que le impone el presente Contrato.*
- 6. La pérdida sobrevenida de los requisitos para contratar con la entidad contratante.*
- 7. Si estando en mora o simple retardo de cumplir con las obligaciones establecidas en el Contrato y habiendo sido notificado por escrito por la entidad contratante, el contratista no diere solución a su incumplimiento a más tardar en el plazo de [señalar cuantos días] contados desde el recibo de la notificación.*
- 8. Si el Contratista o sus subcontratistas incumplieran la obligación de confidencialidad respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo.*
- 9. El incumplimiento de las limitaciones establecidas en materia de subcontratación, sin perjuicio de las penalizaciones que en su caso se pudieran imponer.*
- 10. La obstrucción a las facultades de dirección e inspección de la entidad contratante.*
- 11. La necesidad de introducir modificaciones en el Contrato que contravengan el régimen de modificaciones establecido.*

*Lo anterior, sin perjuicio de hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento del contrato.*

*En cualquiera de los casos anteriores, bastará con que la entidad Contratante envíe un aviso escrito con acuse de recibo, o haga llegar una carta certificada al Contratista, declarando la existencia de una causal de terminación del Contrato, y manifestando su voluntad de término. En este caso, el Contrato se entenderá terminado a partir del mismo momento en que se despacha el respectivo aviso o carta, sin necesidad de declaración judicial ulterior.*



*En todos los casos indicados precedentemente, la entidad contratante pagará los servicios del Contratista correspondientes a la fracción de los Servicios que hayan sido satisfactoriamente recibidos por el Cliente.*

### C) **Efectos y formas de resolución**

*La resolución del Contrato dará lugar a la comprobación, medición y liquidación de las Prestaciones de Servicios realizadas y documentación contractual, aplicando, en su caso, las penalizaciones o importes por daños y perjuicios que correspondan para fijar los saldos pertinentes a favor o en contra del Contratista.*

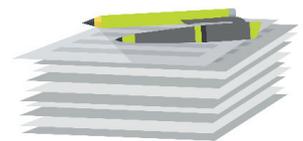
*En el supuesto de que se trate de una resolución de mutuo acuerdo, este convenio deberá contener al menos:*

- *Las causas de la resolución.*
- *El estado en que finalmente hayan quedado las Prestaciones de Servicio realizadas.*
- *La liquidación correspondiente.*
- *La indemnización de daños y perjuicios, si la hubiere.*
- *La procedencia o no de la ejecución de fianza.*
- *La aplicación de penalizaciones, si procediera.*

## 3.2.6 **Obligaciones de las partes**

En este apartado del contrato deberán especificarse las obligaciones básicas a las que cada parte se compromete, como, por ejemplo:

- El compromiso de pago por parte de la entidad contratante en un plazo determinado.
- Llevar a cabo las tareas de inspección y supervisión.
- Compromiso por parte del contratista de respetar las condiciones esenciales de ejecución pactadas.
- Etc.



Adicionalmente, es recomendable dejar expresamente por escrito los siguientes tres aspectos cuya redacción se propone:

*A) Será responsabilidad de la empresa contratista la obtención de los permisos y autorizaciones oficiales necesarias para la prestación del servicio, así como cualquier otra autorización especial que se considere necesaria para la mejor prestación de éste; Con especial atención a la autorización para prestar servicio de transporte privado remunerado de pasajeros (general o especial) e inscripción de vehículos en el servicio tal y como determina la Subsecretaría de Transportes.*

*La empresa contratante podrá requerir una copia de éstos si lo considerase oportuno.*

*B) La empresa contratista, se compromete a aplicar, durante toda la vigencia del contrato, a todos los trabajadores adscritos a este servicio, como mínimo, las condiciones establecidas en los convenios colectivos en vigor, y se compromete a realizar el pago de los salarios a todos los trabajadores que participen en dicha ejecución durante toda la vigencia del contrato.*

C) Las Partes declaran, asimismo, expresamente conocer y aceptar que el presente Contrato no genera para las mismas obligaciones de exclusividad.

### 3.2.7 Obligaciones laborales

Tal y como se ha expuesto en el epígrafe precedente en su apartado B,

Durante la vigencia del contrato, el proveedor deberá ejecutarlo con personal propio bajo su subordinación y dependencia y con los cuales este deberá suscribir el respectivo contrato de trabajo, los que no tendrán vinculación alguna de subordinación y dependencia con la empresa contratista.

El proveedor, por lo tanto, será el único responsable del pago de remuneraciones, salarios, jornales o cualquier otra contraprestación, de las indemnizaciones, retenciones, aportes y contribuciones legales y/o convencionales, debiendo cumplir con toda la obligación vinculada con la relación laboral o de índole previsional de cargo o del empleador, de conformidad con el derecho vigente.

Adicionalmente y tal y como se ha establecido en el apartado relativo a “exigencias a los conductores” la empresa contratista podrá exigirle en cualquier momento la siguiente documentación:

- a) Entrega mensual de una nómina de los trabajadores asignados a la ejecución de los servicios, que deberá mantener actualizada.
- b) Certificado de cumplimiento de obligaciones laborales, incluidas las eventuales indemnizaciones legales que correspondan por término de la relación laboral y previsionales, emitido por la respectiva Inspección del Trabajo, entidades o instituciones competentes, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 183-c del Código de Trabajo.
- c) Contratos de trabajo y anexos actualizados.
- d) Liquidaciones de sueldo.
- e) Copia del libro de remuneraciones.
- f) Copia del registro de asistencia mensual de los trabajadores.
- g) Planillas o comprobantes de pago de cotizaciones previsionales y de la ley 16.744.
- h) Finiquitos
- i) Registro del Derecho a saber de los trabajadores de acuerdo con el artículo 21 del Decreto Supremo N° 40, de 1969, que contiene el Reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales, y establece que los empleadores tienen la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de:
  - o Riesgos que entrañan sus labores,
  - o Las medidas preventivas y
  - o Métodos de trabajo correcto.

El empleador debe dar cumplimiento a las obligaciones antes referida a través de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad y los Departamentos de Prevención de Riesgos, al momento de contratar a los trabajadores o de crear actividades que impliquen riesgos. Cuando en la respectiva empresa no existan los Comités o los Departamentos señalados precedentemente, el empleador debe proporcionar la información correspondiente en la forma que estime conveniente y adecuada.

- j) Etc.



### 3.2.8 Subcontratación

En términos generales, no es habitual permitir la subcontratación en la prestación de servicios de transporte de personal, si bien es necesario contemplar algunas excepciones para cubrir posibles y excepcionales incidencias en el servicio. A continuación, se realiza una propuesta de clausulado que cubre los aspectos básicos de la subcontratación:

- A) *El contratado no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente licitación y del contrato que en definitiva se suscriba, sin la previa autorización escrita de la otra parte.*
- B) *En caso, de aprobarse la subcontratación de algún aspecto, la subcontratación no eximirá al Prestador de las obligaciones del Contrato, manteniéndose, para todos los efectos, responsable ante el Cliente.*
- C) *La infracción a esta obligación implicará el término inmediato del contrato, haciéndose efectiva la garantía.*

### 3.2.9 Garantía

Es recomendable exigir una **garantía de fiel y oportuno cumplimiento**, cabe mencionar que dicha garantía deberá renovarse en caso de existir una prórroga efectiva. A continuación, se propone la redacción básica de este clausulado:

*Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que impone el contrato, así como el pago de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores del adjudicatario, éste deberá entregar, al momento de la suscripción del contrato, una Boleta de Garantía Bancaria, emanada de un banco comercial con sucursal en [Incluir nombre de la ciudad], extendida con carácter de irrevocable, pagadera a la vista y al sólo requerimiento de la [incluir nombre de la entidad contratante], tomada a favor de la [incluir nombre de la entidad contratante], RUT N° [incluir número], por la suma equivalente al 5 % del monto total del contrato, impuestos incluidos. Dicha garantía deberá contener la siguiente glosa:*

*“Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del Contrato de Prestación del servicio de transporte de Personal de la empresa [incluir nombre de la entidad contratante]”*

*La vigencia de la garantía deberá comprender el plazo total del contrato más 60 (sesenta) días hábiles contados desde la fecha de término del mismo.*

*La garantía deberá entregarse en las dependencias de la [incluir nombre de la entidad contratante], ubicada en [incluir dirección], en sobre cerrado y con rotulado “Garantía Contrato de Prestación del servicio de transporte de Personal de la empresa [incluir nombre de la entidad contratante] con indicación del nombre del adjudicatario.*

*La garantía de fiel cumplimiento del contrato será devuelta después de finalizados los servicios, y sólo una vez vencido el plazo de vigencia de la misma.*

*En el caso de que la entidad adjudicataria no cumpla con las obligaciones que se establecen en los pliegos y el contrato, la entidad contratante podrá proceder a hacerla efectiva sin más trámite.*



### 3.2.10 Seguro de responsabilidad civil

Es recomendable exigir a la empresa adjudicataria un seguro de responsabilidad civil con una cobertura de al menos 2.000 UF por evento (dependerá del tipo de servicio contratado), debiendo incluirse a la empresa contratista como beneficiario adicional.

Este seguro se solicitará al momento de la firma del contrato.

### 3.2.11 Penalizaciones por incumplimiento

Tal y como se establece en el epígrafe relativo a “Penalizaciones”, el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las condiciones de ejecución del contrato y por ende de las obligaciones contractuales, podrá dar lugar a la imposición de las penalizaciones correspondientes.

En el citado epígrafe, se incluyen a modo de ejemplo algunas de las penalizaciones que la empresa contratante podría aplicar. Pero, independientemente del tipo de penalizaciones que finalmente se decidan imponer, en el contrato **deberán reflejarse los siguientes aspectos:**

- Las penalizaciones se impondrán **a instancia del supervisor del contrato**, y previa evaluación en el informe de supervisión y comunicación al responsable del servicio.
- Las penalizaciones se harán efectivas mediante **deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al adjudicatario o sobre la garantía que, en su caso se hubiese constituido**, cuando no puedan deducirse de los mencionados pagos.
- Dichas deducciones **no afectarán al impuesto que corresponda pagar o retener** en su caso.
- La aplicación y el pago de las penalizaciones **no excluyen la indemnización a que la empresa contratante pueda tener derecho** por daños y perjuicios ocasionados con motivo del incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del contratista.

### 3.2.12 Condiciones de confidencialidad

Los contratos y en los mismos términos los pliegos, deberán incluir una cláusula de confidencialidad, de acuerdo con las políticas internas que cada empresa contratante tenga. A continuación, se incluye una propuesta tipo de redacción:

*El adjudicatario queda expresamente obligado, durante la ejecución del contrato y con posterioridad a su término, a mantener absoluta confidencialidad sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato.*

*Para garantizar la observación de la obligación aquí contemplada, deberá divulgar entre sus empleados la obligación del deber de secreto, respondiendo de todos los daños y perjuicios que su actuación pueda ocasionar. El personal del Contratista que, directa o indirectamente pudiera tener acceso a información de [incluir nombre de la empresa contratante], deberá aceptar los términos de la presente condición y comprometerse a su cumplimiento en todo en cuanto les resulte aplicable con carácter previo a recibir dicha información sin perjuicio de la responsabilidad del Contratista por los actos de sus dependientes.*



*El Contratista se compromete a tomar las medidas necesarias para la buena conservación de la información, durante la ejecución del contrato. En todo caso, al finalizar la relación contractual, deberá devolver la información confidencial cualquiera que sea el soporte en que la misma conste o se encuentre fijada. Si dicho soporte no fuera susceptible de devolución se compromete a la eliminación de la información confidencial del mismo. Si dicha devolución no fuera posible se compromete a la eliminación del soporte, previa autorización de \_\_\_\_\_ (incluir nombre de la empresa contratante), dejando a salvo aquella información que, por obligación legal deba conservarse por el propio Contratista o ponerse a disposición de las autoridades judiciales o administrativas correspondientes.*

### 3.2.13 Modificación del contrato

Es recomendable incluir expresamente los siguientes aspectos en el contrato, para cubrir los supuestos de cambio de necesidades por parte de la entidad contratante como por ejemplo la existencia de una demanda superior que requiera ampliar la capacidad de los vehículos o el alcance del servicio, la aparición de nuevos centros de trabajo, etc.:

*Cualquier modificación que las Partes acuerden introducir al Contrato o a sus Anexos, deberá hacerse por escrito en la forma de anexo firmado por ambas Partes.*

*Si la modificación afectara a la duración del contrato y por ende significare una prórroga del plazo de vigencia del Contrato, la persona natural o jurídica contratada deberá renovar la Boleta de Garantía, en los mismos términos para la boleta original de acuerdo con los nuevos plazos, dentro de los quince (15) días corridos siguientes a la aprobación de la prórroga. De no hacerlo, la empresa contratante deberá hacer efectiva la garantía original vigente.*

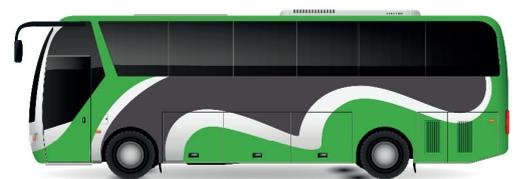
### 3.2.14 Mecanismos para la solución de controversias

Los mecanismos de resolución de controversias pueden dividirse en judiciales y no judiciales. Es importante a la hora de redactar el contrato prever las pautas a llevar a cabo en caso de conflicto entre las partes, contemplando la posibilidad de alcanzar acuerdos entre las partes, contemplando la vía judicial como última alternativa.

Los mecanismos principales de resolución de controversias alternativos al juicio ordinario son: la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje.

A continuación, se presenta una propuesta de redacción que contempla los **requisitos y procedimiento a seguir en caso de solicitar las partes la resolución de un conflicto** surgido en el marco de la prestación del servicio del contrato:

*Cualquier dificultad o controversia que se produzca entre las Partes respecto de la aplicación, interpretación, duración, validez, cumplimiento o terminación de este contrato será sometida obligatoriamente, a un proceso colaborativo de solución de conflictos.*





*Dicho procedimiento se dará inicio por medio de una solicitud escrita por cualquiera de las partes, presentada ante el Supervisor del Contrato o ante el responsable del Servicio según sea el caso, y cuyo contenido tendrá al menos lo siguiente:*

- a) Copia del Contrato que contiene la cláusula de proceso de solución colaborativa de conflictos.*
- b) Individualización del destinatario de la conciliación.*
- c) Breve descripción de los hechos que dieron origen al conflicto o controversia.*
- d) Propuesta de posibles alternativas para solucionar el conflicto o la controversia contemplando en primer lugar la Negociación, y posteriormente la Mediación, o Conciliación.*

Es importante tener en cuenta las diferencias entre las figuras extrajudiciales: La negociación implica la no existencia de un tercero, dónde las partes por sí solas tratan de llegar a un acuerdo a través de la comunicación que cumpla las expectativas de ambas. En la mediación, un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos, sin que sus decisiones tengan carácter vinculante para las partes. Y en la conciliación, existe un tercero involucrado que propone las bases para el acuerdo entre las partes.

En caso de no llegar a un acuerdo, se debe recurrir al arbitraje. A continuación, se propone la siguiente redacción:

*No habiéndose resuelto la controversia, o habiendo transcurrido un plazo de sesenta días corridos sin que exista acuerdo, cualquiera de las partes involucradas en el proceso de solución colaborativa de conflictos, podrá solicitar la constitución de un Tribunal Arbitral, cuya designación será hecha por las partes y en caso de no existir acuerdo, por la justicia ordinaria.*

En último lugar, se recurrirá a los Tribunales Ordinarios de Justicia, que conocerán la controversia anteriormente indicada. Para ello, se debe recurrir a la Ley aplicable y Jurisdicción que se indique en el contrato.

### **3.2.15 Comunicaciones y domicilio contractual**

Es recomendable incluir expresamente los siguientes aspectos en el contrato:

*“Para todos los efectos legales derivados del presente Contrato, las Partes fijan su domicilio en la ciudad de [indicar ciudad]”*

*Todo aviso que cualquiera de las partes dé a la otra deberá efectuarse por escrito, debiendo ser remitido por carta certificada o entregado personalmente a las direcciones que más abajo se indican. También se admitirán para los efectos indicados, avisos o comunicaciones vía correos electrónicos.*



En todos los casos del párrafo anterior, los avisos sólo serán válidos si son remitidos a las direcciones postales o de correos electrónicos que a continuación se indican, a menos que alguna de las partes haya dado aviso a la otra de una nueva dirección postal o de correo electrónico:

a) **Empresa Contratista**

- Dirección : [indicar]
- Atención : [indicar]
- E-Mail : [indicar]

b) **Empresa Contratante**

- Dirección : [indicar]
- Atención : [indicar]
- E-Mail : [indicar]

### 3.2.16 Ley aplicable y jurisdicción

Este contrato de prestación de servicios se regulará por la legislación civil, comercial y tributaria pertinente.

Es recomendable incluir expresamente los siguientes aspectos en el contrato:

*Para todos los efectos legales este Contrato será regulado por la ley chilena.*

*Las eventuales diferencias que existieren durante la vigencia del contrato, que no puedan ser resueltas de común acuerdo por las partes o haciendo uso de los mecanismos de resolución de controversias indicados, serán conocidas por los Tribunales Ordinarios de Justicia con sede en la comuna de Santiago, prorrogándose competencia para ante sus tribunales.*

## 3.3 Gestión contractual vinculada

### 3.3.1 Figura del supervisor del contrato

La figura del supervisor del contrato por parte de la empresa contratante resulta imprescindible para la gestión integral del contrato de servicio de transporte de personal. La persona designada como supervisor será responsable de verificar el correcto y oportuno cumplimiento técnico, administrativo, jurídico y financiero del contrato durante su desarrollo y de acuerdo a los parámetros establecidos, hasta su liquidación si procede.

El Supervisor será la contraparte del Responsable del servicio de la empresa contratista. La designación si bien estaría contemplada inicialmente en los pliegos del contrato, deberá ser comunicada formalmente al Responsable del servicio conjuntamente con la comunicación de inicio del plazo para la ejecución del servicio.





Le corresponderán al Supervisor, como mínimo las siguientes **funciones:**

- a) Velar por el cumplimiento de los requisitos, documentación, garantías, etc. establecida en los pliegos para proceder con el inicio de la ejecución del contrato. A tal efecto se deberá suscribir un acta de inicio del contrato.
- b) Informar en detalle al contratista, sobre los criterios con los que será evaluado y su periodicidad, en caso de que ello sea procedente, así como la posibilidad de realizar inspecciones e imponer las correspondientes penalizaciones en caso de incumplimiento de las condiciones pactadas.
- c) Impartir instrucciones a la empresa contratista, mediante directrices, órdenes y requerimientos destinados a obtener un mejor y estricto cumplimiento del objeto del contrato, así como resolver dudas o inquietudes del contratista que puedan surgir.
- d) Verificar y controlar que las obligaciones a cargo del contratista y del contratante se cumplen en tiempo y forma.
- e) Informar al área de contratación de retrasos, cumplimientos defectuosos o incumplimientos que se configuren durante la ejecución y desarrollo del contrato, comunicar y requerir cuando correspondan las penalizaciones contractuales, la exigibilidad de las garantías correspondientes o el ejercicio de las demás acciones que deban adelantarse.
- f) Expedir constancia de recibo a satisfacción de las obligaciones derivadas del contrato en el informe de supervisión, y dar su visto bueno a las facturas presentadas por el contratista, para el trámite de su pago.
- g) Las demás que le encomiende el Área de Contratación.

En los pliegos o el contrato **se deberá establecer la periodicidad de los informes de supervisión, que deberán estar vinculados con los informes de seguimiento** a presentar por el Responsable del servicio de la empresa contratista.

### 3.3.2 Inspecciones

Durante la prestación del servicio de transporte de personal, la empresa contratante podrá llevar a cabo inspecciones aleatorias sobre diferentes aspectos del servicio con el fin de asegurar la calidad del servicio.

Es una buena práctica recomendable incorporar estas inspecciones como herramienta de gestión contractual. En otros ámbitos es habitual utilizar técnicas de “*mystery shopping*” para evaluar y medir la calidad, en este caso en la prestación de un servicio.

De esta forma se puede verificar de primera mano si se cumplen los requisitos exigidos a los vehículos, documentación asociada, conductores, horarios, etc.

Tal y como se ha establecido en este documento, los principios de transparencia y publicidad, legalidad etc. deben regir el proceso contractual, por ello la realización de estas inspecciones debe quedar recogida tanto en los pliegos como en el contrato. A continuación, se propone una redacción orientativa a incluir:

*“La empresa contratante se reserva el derecho a realizar **inspecciones aleatorias en cualquier momento, sin preaviso, sin expresión de causa alguna y durante el periodo de duración del contrato sobre:** los vehículos y su documentación requerida, sobre la documentación de los conductores y los requisitos exigidos en ese epígrafe...”*



### 3.3.3 Control y seguimiento del contrato

La actividad del contratista deberá ser calificada por el supervisor del contrato en los informes de supervisión, y por ello **el responsable del servicio deberá presentar una serie de informes de seguimiento** cuya periodicidad (diaria, semanal, mensual, trimestral...) quedará definida en los pliegos y el contrato y que variará principalmente en función del plazo de ejecución del servicio o de la complejidad del mismo (en caso de incluir un gran número de rutas y paradas).

A continuación, se incluyen algunos **aspectos de control que la empresa contratante podrá requerir a la empresa contratista**, la cual deberá presentar, en soporte informático, un estudio completo del servicio prestado, detallando al menos los siguientes aspectos:

- Vehículos que hubieran prestado servicio en cada ruta, especificando además su capacidad, matrícula y antigüedad.
- Copia de las autorizaciones de transporte de los vehículos utilizados.
- Propuestas sobre creación o eliminación de rutas, o de paradas en las mismas, si lo considerara apropiado.
- Cumplimiento de las horas establecidas, figurando por cada ruta:
  - Horas de salida hacia el centro de trabajo.
  - Horas de llegada al centro de trabajo.
  - Horas de salida desde el centro de trabajo.
  - Horas de llegada al punto final de la ruta.
- Informe sobre el número medio de personas que suban o bajen en cada una de las paradas, agrupado por rutas.
- Km realizados por cada una de las rutas.
- Número de personas que hayan utilizado cada uno de los recorridos de las rutas.

La periodicidad en la que se requieren este tipo de controles dependerá de la empresa contratante, pudiendo ser:

- Semanalmente.
- Mensualmente.
- Trimestralmente.

Adicionalmente, diariamente las empresas contratistas estarán obligadas a cumplimentar un parte de ocupación por cada ruta, según un modelo que se facilite al efecto, indicando la parada en la que se suba o se baje el personal y las horas de salida de cada recorrido, las de paso por las paradas y las de finalización de cada uno de los recorridos.

La empresa contratante podrá solicitar en cualquier momento la presentación de partes de ocupación a los conductores de los vehículos para supervisar el correcto uso de éstos.

Los partes de ocupación diarios serán enviados mensualmente a la empresa contratante en soporte informático (preferentemente en Excel).

Por último y con una periodicidad al menos semestral, el Supervisor del Contrato y el Responsable del Servicio mantendrán una reunión con el fin de analizar la marcha del servicio.



### 3.3.4 Penalizaciones

**El incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las condiciones de ejecución del contrato y por ende de las obligaciones contractuales**, podrá dar lugar a la imposición de las penalizaciones correspondientes.

El incumplimiento de las obligaciones derivadas de la Prestación de los Servicios contratados, tanto referidas a su realización, como a los requisitos, condiciones y niveles de calidad exigidos, determinará la aplicación de las penalizaciones.

A continuación, y a modo de ejemplo se incluyen algunas posibles penalizaciones que deberá definir la empresa contratante:

#### 1) Falta total de una ruta.

La falta total de una ruta dará origen a una penalización del 250% del precio diario de cada ruta incumplida, independientemente de que los gastos necesarios para el traslado del personal afectado a sus lugares de destino correrán a cargo del Contratista, pudiendo utilizar cualquier servicio de transporte público, incluido el de taxi.

Asimismo, no se admitirá la facturación del importe de dicha ruta.

#### 2) Incumplimiento del recorrido de una ruta.

La falta de paso de un autobús por una parada, salvo que sea satisfactoriamente justificada a juicio de la empresa contratante, será penalizada con un 20% del precio total de la ruta por cada parada que se quede sin cubrir (30% en el caso de paradas de final de recorrido), independientemente de que los gastos necesarios para el traslado del personal afectado a sus lugares de destino correrán a cargo del Contratista, pudiendo utilizar cualquier servicio de transporte público, incluido el de taxi.

La penalización por este concepto no será superior al 200% del precio diario de esa ruta.

#### 3) Retrasos o adelantos.

Cualquier retraso o adelanto sobre los horarios previstos en el Pliego de Prescripciones Técnicas e imputable al contratista, superior a 5 minutos, salvo que sea satisfactoriamente justificado a juicio de la empresa contratante, llevará consigo, además de la utilización por el personal de la empresa contratante de los transportes públicos, incluido el de taxi, con cargo al contratista, la correspondiente penalización, de acuerdo con los siguientes baremos:

- De 5 a 10 minutos: 15% del precio diario de servicio de cada ruta con incumplimiento.
- De 10 minutos en adelante: 50% del precio diario del servicio de cada ruta con incumplimiento.

#### 4) Incumplimientos relacionados con la climatización.

En el caso de incumplimiento de las temperaturas mínima o máxima indicadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se aplicará una penalización del 10% del precio diario correspondiente a cada ruta que no cumpliera la temperatura indicada. En el caso de que la temperatura sea menor de 20°C o mayor de 25°C, con independencia de la penalización a la que hubiere lugar según se cita anteriormente, el personal afectado podrá utilizar, con cargo al contratista, cualquier servicio de transporte público, incluido el de taxi, con el fin de trasladarse a su puesto de trabajo o a su domicilio.



### 5) Incumplimientos relacionados con la antigüedad de los autobuses.

En el caso de algún incumplimiento de la antigüedad de los autobuses indicada en el punto “Condiciones de los autobuses” del Pliego de Prescripciones Técnicas, se producirá una penalización por cada mes de antigüedad superada del 2% del precio diario correspondiente a la ruta en la que dicho autobús esté prestando servicio. En el caso de que la antigüedad del vehículo fuere mayor de 18 años, con independencia de la penalización a la que hubiere lugar según se cita anteriormente, el personal afectado podrá utilizar, con cargo al contratista, cualquier servicio de transporte público, incluido el de taxi, con el fin de trasladarse a su puesto de trabajo o a su domicilio.

### 6) Capacidad inadecuada de los autobuses.

En el caso de que la capacidad de los autobuses fuera insuficiente para la demanda indicada en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se penalizará con un 10% del precio diario de la ruta correspondiente y el personal afectado podrán utilizar, con cargo al contratista, cualquier servicio de transporte público, incluido el de taxi, con el fin de trasladarse a su puesto de trabajo o a su domicilio.

### 7) Limpieza inadecuada de los autobuses.

En el caso de que la limpieza (exterior o interior) de los autobuses no fuera la adecuada, a partir de la segunda queja formal en un mes recibida sobre este aspecto referido a los vehículos del contratista, se penalizará cada nueva queja con un 10% del precio diario de la ruta correspondiente.

### 8) Falta de comunicación sobre números de teléfonos e incidencias en el servicio.

El incumplimiento de la comunicación periódica de los números de teléfono de los autobuses supondrá la siguiente penalización: si transcurridos siete días no se ha facilitado la información que se especifica en el punto “Condiciones de los autobuses” del Pliego de Prescripciones Técnicas, se producirá diariamente una penalización del 1% del importe diario facturado que se aplicará desde el primer día de la falta de comunicación.

### 9) Falta del informe sobre el servicio.

En el caso de no presentar el informe de seguimiento según la periodicidad marcada, se producirá una penalización del 1% del importe facturado por cada mes de retraso por este servicio en el periodo de referencia del informe.





---

**Guía de buenas prácticas de  
contratación y administración de  
servicios de transporte de personal**

---

[www.mutual.cl](http://www.mutual.cl)

