



CONTENIDOS ESENCIALES CAM0064

DTPR
FEBRERO 2025



CONTENIDO

3	1. Introducción
3	1.1. Contexto
4	1.2. Plan Barcazas Para Chile
5	2. Modelo actual de licitaciones
5	2.1. Bases Administrativas
6	2.2. Bases Técnicas
7	3. Nuevo Proceso de Licitación Pública
7	3.1. Cambios en Bases Administrativas
11	3.2. Cambios en Bases Técnicas
12	4. Requerimientos operacionales para licitación CAM0018
12	4.1. Itinerarios y frecuencias
13	4.2. Viajes de emergencia
13	4.3. Viajes adicionales
13	4.4. Viajes de extensión de los servicios
14	4.5. Modificación de horarios de operación
14	4.6. Modificación de condiciones de operación del servicio
14	4.7. Gratuidad de tarifas en servicios prestados en días de elecciones y/o plebiscitos
14	4.8. Viajes especiales
15	4.9. Tarifas del servicio
16	4.10. Condiciones de las naves requeridas para la operación del servicio
17	4.11. Condiciones y aspectos generales para la prestación del servicio
18	4.12. Mecanismo de compensación/ajuste de subsidio por menores/mayores ingresos a los proyectados
20	4.13. Calidad de atención a las personas usuarias del servicio
21	4.14. Subsidio adicional por extensión de los servicios
22	4.15. Duración del contrato
23	4.16. Consideraciones Adicionales
22	ANEXO 1: Información de venta de boletos

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Contexto

¹Solo considerando montos de subsidio mensual, sin considerar otros montos asociados a los contratos, como viajes de emergencia, adicionales, entre otros.

El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile (en adelante “el Ministerio” o “MTT”), a través de la División de Transporte Público Regional (en adelante “la DTPR”) y en el marco de la Ley N°20.378 y de la Asignación Presupuestaria “Subsidios al Transporte Regional” que se definen año a año en las respectivas Leyes de Presupuesto, define y financia el otorgamiento de Subsidios al Transporte en Zonas Aisladas. Lo anterior, tanto en modo terrestre, como en servicios marítimos, lacustres, fluviales, aéreos y ferroviarios; con la finalidad de que las poblaciones beneficiadas accedan a una mejor integración territorial, económica y social, con centros de mayor desarrollo económico y con una mejor oferta de servicios.

Dentro de lo anterior, es especialmente relevante la función que prestan los servicios subsidiados de transporte en zonas aisladas en modos marítimo, lacustre y fluvial, prestado con barcazas, transbordadores, mercantes o naves similares. En particular, se destacan 25 contratos con este tipo de naves, principalmente ubicados en la zona sur del país, los que involucran actualmente un gasto en subsidios de alrededor de MM\$60.300 anuales¹ permitiendo la realización del orden de 1,6 millones de viajes y el transporte de 6,2 millones de metros lineales de carga anuales.

A continuación, se detallan los 25 contratos mencionados en el párrafo anterior.

Región	Código Contrato	Glosa Contrato
Valparaíso	CAM0001	Valparaíso – Archipiélago Juan Fernández
Biobío	CAM0002	Isla Santa María - Lota
Biobío	CAM0089	Isla Mocha - Lebu
Los Lagos	CAF0021	Maullín - La Pasada
Los Lagos	CAL0024	Lago Tagua Tagua
Los Lagos	CAM0003	Puerto Montt – Ayacara – Chaitén
Los Lagos	CAM0017	Isla Puluqui - Calbuco
Los Lagos	CAM0018	Chulchuy – Huicha (Canal Yal)
Los Lagos	CAM0020	Bimodal Palena
Los Lagos	CAM0071	Caleta Arena - Caleta Puelche
Los Lagos	CAM0077	Isla Tranqui - Queilén
Los Lagos	CAM0080	1) Isla Huar - Calbuco, 2) Isla Huar - Puerto Montt
Los Lagos	CAM0081	Isla Maillén - Chinquihue
Los Lagos	CAM0087	Islas Menores De La Comuna De Quinchao
Los Lagos	CAM0122	Península de Huequi
Los Lagos	CAM0123	Sectores costeros comuna de Chaitén
Aysén	CAL0012	Lago General Carrera
Aysén	CAM0061	Litoral Norte
Aysén	CAM0062	Fiordo Mitchel
Aysén	CAM0076	Puerto Yungay – Puerto Natales
Magallanes	CAM0064	Punta Arenas – Puerto Williams – Puerto Toro
Magallanes	CAM0119	Isla Riesco – Villa Ponsomby
Los Ríos	CAL0006	Puerto Fuy - Pirihueico
Los Ríos	CAL0013	Isla Huapi - Futrono
Los Ríos	CAM0074	Niebla - Corral

Las características operacionales de cada contrato son heterogéneas en términos de demanda; así como en el tipo, tamaño y propiedad de las naves que prestan los servicios, ya que existen contratos que operan con naves de propiedad privada y/o fiscal.

Sin embargo, todos los contratos comparten algunas características comunes:

- Contratos con una vigencia máxima de 36 meses.
- Contratos establecen detalle de la operación (itinerario, tarifario), con posibilidad de modificaciones.
- Pago de subsidio en pesos chilenos reajustables anualmente por inflación. Desde 2022 se ha incorporado fórmula de reajuste en caso que precio del petróleo aumente o baje por fuera de una banda definida en el contrato.

La estructura antes mencionada, presenta problemas que son percibidos en diferentes dimensiones por el Estado, por los operadores, y por las comunidades beneficiadas; todos los cuales redundan en una baja cantidad de actores interesados en operar el servicio, una baja actualización de la flota operativa y, en definitiva, de una calidad del servicio que no satisface las aspiraciones de las comunidades beneficiarias:

- Desde el punto de vista del Estado, se observa que la actual estructura de contratos no contribuye a disminuir las barreras de entrada natural que posee el mercado naviero, por el nivel de inversión que considera; y que tampoco contribuye a estimular una renovación de la flota que actualmente presta servicios.
- Desde el punto de vista de las empresas que actualmente operan los contratos, se argumenta que la vigencia de los contratos no permite generar las utilidades necesarias que justifiquen las inversiones antes señaladas.
- Desde la perspectiva de las comunidades beneficiarias, los problemas antes mencionados redundan en que las naves que operan los servicios en general carecen de comodidades acorde a los servicios prestados. En dicho sentido, es del interés del MTT mejorar las herramientas de fiscalización disponibles, dado justamente el carácter de aislado de los servicios.
- Finalmente, tanto la sociedad civil como las autoridades locales reclaman por su falta de incidencia en el devenir de la operación y administración de los servicios.

1. 2. Plan Barcazas Para Chile

Para corregir los problemas presentados anteriormente, el MTT trabaja en generar un nuevo modelo licitatorio para los servicios antes mencionados, considerando contratos de largo plazo, bajo los siguientes pilares:

- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA:** Desde el año 2023 se han desarrollado instancias de participación ciudadana asociada a diversos servicios en las Regiones de Valparaíso, Biobío, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y Magallanes y la Antártica Chilena, con el objetivo de recoger de las comunidades beneficiarias, una evaluación del servicio subsidiado prestado a la fecha de cada consulta, y sus requerimientos de corto y largo plazo.

Dichos insumos han sido considerados tanto para la definición de la operación de los servicios, como para ajustar aspectos respecto al flujo de información y de la participación de la sociedad civil e instituciones locales (i.e. Municipalidades) en la gestión de los servicios.

- **EXPERIENCIAS ANTERIORES:** En particular, se considerará la experiencia de la Licitación asociada al contrato Bimodal Palena, ID CAM0020, cuyas Bases fueron tomadas de razón mediante Decreto N° 128 de 2013, modificado mediante Decreto N° 113 de 2015, ambos del MTT, y que consideraron la posibilidad de postular sin contar con las naves necesarias para la operación, entregando un plazo de 18 meses para su construcción y/o compra una vez aprobado el contrato con el Ministerio; además de considerar un plazo total de contrato de 8 años. Si bien el proceso de implementación del servicio no estuvo exento de inconvenientes, se logró el objetivo de generar mayor competencia y generar un servicio con flota de naves nuevas construidas especialmente para el citado servicio subsidiado. En ese contexto, el nuevo modelo licitatorio considerará los aspectos positivos de esta experiencia.
- **REQUERIMIENTOS DEL MINISTERIO DE HACIENDA:** La Ley N°20.378, en su artículo 7°, indica que, para implementar una vigencia superior a 36 meses en los contratos de servicios subsidiados, se requiere autorización del Ministerio de Hacienda, el que ante consultas al respecto ha condicionado dicha autorización a la implementación de un mecanismo que ajuste el monto de subsidio de acuerdo a la evolución de la demanda del servicio.
- **AJUSTES CONTRACTUALES EN EL MARCO DE LA PANDEMIA:** La situación de Pandemia de alcance global y de público conocimiento, obligó a implementar mejoras en las cláusulas de reajuste de los montos de los subsidios, entre otros ajustes contractuales, cuyo espíritu se recoge de cara a este nuevo esquema licitatorio.

Este plan también considera aquellos servicios prestados ya sea parcial o totalmente con naves Fiscales. Para cada caso se realizarán las adecuaciones respectivas tanto en la vigencia del contrato u otros aspectos, para incorporarlos dentro de este Plan.

2. MODELO ACTUAL DE LICITACIONES

El modelo actual de licitaciones para los servicios de conectividad en modos, marítimo, lacustre y fluvial, consta de un documento que contiene las Bases Administrativas y Técnicas. A continuación, se destacan los principales aspectos de cada una de ellas:

2.1. Bases Administrativas

- a) **Publicación:** Es el primer hito del proceso, no existe un anuncio previo de dicha publicación. En general el único documento que se presenta son las propias Bases. Dicha publicación se realiza a través de la página web www.dtpr.gob.cl
- b) **Período de consultas:** En general constituye los primeros 15 días corridos a partir de la publicación. En caso de haber consultas estas son respondidas mediante acto administrativo en la misma página web, por parte de la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones respectiva (en adelante Secretaría Regional o SEREMITT); y en caso de ser necesario se tramita una modificación a las Bases de Licitación, lo cual es avisado también en la página web.
- c) **Período de postulación:** En general se entregan 15 días corridos a partir del aviso en la página web, de que no hubo consultas en el proceso, o bien desde la fecha de publicación de

las respuestas a las consultas, o del acto que haya modificado las Bases, en caso que correspondiera. El oferente debe contar con las naves para operar, con su respectiva documentación vigente.

- d) Apertura de las ofertas.
- e) Inspección visual de las naves ofertadas, cuyos aspectos a revisar dependen de cada servicio, pero en general consideran la medición de la capacidad de carga en metros lineales de las naves.
- f) Evaluación de las ofertas: En general la evaluación considera como principal aspecto a evaluar el monto ofertado, además de otros aspectos como la capacidad de pasajeros, metros lineales y antigüedad de las naves.
- g) Adjudicación de la oferta, mediante acto administrativo.
- h) Presentación de documentos para la contratación, concluyendo con la firma de contrato propiamente tal.
- i) Aprobación del contrato, mediante acto administrativo.
- j) Inicio del servicio, en fecha anunciada mediante carta de inicio.

Las Bases Administrativas también consideran algunos aspectos del contrato que resulta del proceso de licitación, tales como:

- a) Vigencia del contrato: en general se definen en 36 meses, que es el máximo por Ley que el Ministerio puede definir sin requerir autorización del Ministerio de Hacienda.
- b) Término anticipado del contrato.
- c) Modificación del contrato.
- d) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- e) Pagos.
- f) Proceso de facturación.

2.2. Bases Técnicas

Las Bases Técnicas contienen los aspectos que definen la operación del servicio, tales como:

- Características del servicio.
- Itinerarios y frecuencias.
- Características de las naves requeridas.
- Condiciones y aspectos generales para la prestación del servicio.
- Tarifas.
- Proceso de modificación, reemplazo e incorporación de naves.
- Información del servicio: entrega de estadísticas de viaje y pasajeros, posibilidad del MTT de establecer instalación de sistemas tecnológicos para contar con información sobre la prestación de los servicios.
- Supervisión del contrato: MTT a través de contraparte técnica MTT Facultades fiscalizadoras de DTPR y Programa de Fiscalización del MTT lo que no obsta al ejercicio de la facultad fiscalizadora de otras instituciones en el ámbito de su competencia.

- Incumplimientos y sanciones.
- Montos de subsidios y descuentos.
- Reajustes de tarifas, montos de subsidios y descuentos.
- Seguros.
- Información a los usuarios.

La mayor parte de la información relevante respecto a la operación del servicio se detalla en un Anexo de las Bases que se denomina "Información por servicio".

3. NUEVO PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA

El Plan Barcazas Para Chile considera la implementación de un nuevo modelo de Licitación, que considera de forma previa y como insumo para la generación de las Bases de Licitación, mayor participación tanto de las comunidades beneficiarias de los servicios, como de la industria naviera y otros actores interesados.

- Cada licitación bajo este nuevo modelo, vinculada a los servicios mencionados en el numeral 1.1, contará con un proceso inicial de participación ciudadana de acuerdo a lo detallado en el punto 1.2 de este documento.
- Adicionalmente, para cada Licitación en cuestión, se generará al menos uno de los siguientes procesos:
 - a. Consulta al Mercado: Mediante publicación en página web, se presentan ideas a nivel conceptual, respecto a aspectos administrativos y/o de operación para un servicio determinado, donde se invita a la industria a contestar un cuestionario respecto a dichos aspectos, con el fin de contar con opiniones respecto a la aplicabilidad técnica y práctica de las mismas.
 - b. Publicación de Contenidos Esenciales: Mediante publicación en página web, se presenta con mayor detalle los aspectos administrativos y técnicos que se pretenden aplicar en uno o más procesos licitatorios. En este proceso, la industria naviera podrá presentar comentarios de forma abierta respecto a cualquier punto del documento.

Es importante destacar que el nuevo modelo licitatorio no aumenta la rentabilidad del negocio, sin que la asegure por un mayor período de tiempo, junto con incorporar mecanismos que limiten las fluctuaciones de demanda o de costos del servicio, limitando el nivel de riesgo para el operador, pero también limitando el riesgo de sobreestimar el monto de subsidio para el Estado. A continuación, se indicarán los principales cambios que se consideran para las Bases Administrativas y Técnicas.

3.1. Cambios en Bases Administrativas

a) Publicación:

- En primer lugar, ya no constituye el primer hito de sociabilización del proceso, lo que se espera contribuya a una mayor planificación por parte de potenciales interesados en postular.
- Junto a las Bases, se publicará información adicional de referencia; al menos las estadísticas disponibles del último año de operación del servicio, un plano de referencia del servicio y condiciones de la infraestructura portuaria existente.

²En el mismo espíritu del proceso licitatorio del contrato Bimodal Palena, ID CAM0020, Bases aprobadas mediante Decreto N°128/2023, modificado mediante Decreto N°113/2016, ambos del MTT.

³Se está estudiando que el requerimiento de garantías adicionales para ofertas para naves por adquirir sea al momento de la suscripción del contrato (es decir, solo para la oferta que resulte adjudicada, si contiene naves por adquirir)

⁴Dado que el Plan fue dado a conocer en el Mercado Naviero en el año 2023.

- b) Período de consultas: En general constituye los primeros 15 días corridos a partir de la publicación. En caso de haber consultas se contesta mediante acto administrativo en la misma página web; y en caso de ser necesario se tramita una modificación de Bases, lo cuales avisado también en la página web.
- c) Período y condiciones para la postulación:
- El período de postulación se aumentará a 60 días corridos, para permitir a potenciales interesados analizar en profundidad los aspectos, operacionales, legales, de inversión y rentabilidad, entre otros.
 - Se podrá postular a las licitaciones sin contar con las embarcaciones requeridas. En caso de ser contratado, el operador tendrá 24 meses para construir o comprar las naves requeridas² (de acuerdo a lo que haya comprometido en su oferta), so pena de cobro de garantía en caso de incumplimiento. Con lo anterior se espera aumentar la cantidad de potenciales oferentes.
 - * En caso de postular con esta condición, se requerirá una segunda boleta de garantía, del mismo monto que la garantía que se requerirá para todos los postulantes por concepto de seriedad de la oferta³.
- d) Se explicita que el proceso de inspección visual de embarcaciones previo a la evaluación, excluye a las naves por comprar o construir.
- e) valuación de las ofertas:
- Las variables de evaluación a considerar serán los siguientes:
 - Año de construcción de las embarcaciones.
 - Monto de subsidio.
 - Capacidad de la carga/pasajeros.
 - Irreprochable conducta anterior.
 - Presentación formal de ofertas.
 - Los principales cambios considerados en el nuevo modelo licitatorio son los siguientes:
 - Se otorgará mayor puntaje a postulaciones que provean naves nuevas (de año de fabricación 2023⁴ o posterior).
 - Se incorporará un puntaje por irreprochable conducta anterior, que considerará, al menos, los desistimientos de ofertas o renunciaciones a adjudicaciones, y las caducidades de contrato ocurridas durante los 36 meses previos al plazo de presentación de ofertas.
- f) Una vez aprobado el contrato mediante acto administrativo, y en el caso que el operador contratado haya postulado con naves por construir/comprar, se genera un proceso adicional al del actual modelo licitatorio:
- El operador tendrá un plazo de 24 meses para construir/comprar la(s) nave(s) asociadas al contrato y concretar la obtención de los documentos necesarios para su operación. En la siguiente tabla se presentan los principales hitos del proceso.

HITO

PLAZO MÁXIMO (Todos los plazos de la presente tabla se consideran a partir de la fecha de inicio del contrato)

Reunión de presentación del operador:

El operador deberá realizar una presentación, donde detalle los principales hitos asociados a la compra o construcción de naves que realizará.

El operador deberá solicitar la reunión, a través de correo, enviado a la dirección electrónica que se defina para tal efecto en un plazo máximo de 30 días.

Entrega de antecedentes:

El operador deberá presentar antecedentes que acrediten el estado de avance en la compra o construcción de las naves, y que éstas se ajusten a la oferta técnica realizada. Todos los antecedentes entregados deben venir en idioma español.

Se deberán enviar antecedentes al menos cada 3 meses.

El Ministerio se reserva el derecho a solicitar información adicional en cualquier momento, la que deberá ser respondida por el operador en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Reuniones:

El Ministerio podrá solicitar, con una anticipación mínima de 3 días hábiles, una reunión para que el contratado explique el estado de avance en la compra o construcción de las naves, la que podrá ser presencial o virtual, y que será de asistencia obligatoria para el contratado.

A solicitud del Ministerio.

Inicio de trámites para matricular las naves:

El operador deberá entregar copia de documento emitido por la Autoridad Marítima, que acredite el inicio de los trámites para la matrícula de la nave al nuevo propietario.

18 meses.

Presentación de la totalidad de antecedentes de las naves.

- El cumplimiento del plazo implica que todos los documentos deben estar correctamente emitidos y vigentes a la fecha indicada.
- El MTT tiene 05 días hábiles para emitir observaciones a los documentos. El operador debe considerar tiempo para corrección de potenciales observaciones a los documentos.

15 días corridos antes del cumplimiento de los 24 meses

Inicio de operación: del servicio con la(s) embarcación(es) que debe(n) ser incorporada(s) una vez iniciada la operación del servicio; según corresponda.

24 meses.

Prórrogas a los plazos de inicio de trámites para matricular las naves, para la presentación de la totalidad de antecedentes de las naves, o para el inicio de operación del servicio planteado anteriormente.

Dichos plazos podrán ser prorrogados por motivos fundados, mediante acto administrativo del Ministerio.

En cualquier caso, el plazo máximo para el inicio del servicio, considerando prórroga(s), es de 36 meses.

La vigencia total del contrato no se verá afectada en forma alguna por la prórroga de alguno de estos plazos.

⁵Lo anterior, sujeto a aprobación del Ministerio de Hacienda, en el marco de la Ley N°20.378.

⁶Lo anterior, sujeto a aprobación del Ministerio de Hacienda, en el marco de la Ley N°20.378.

g) Vigencia del contrato: Se aumentará la vigencia de estos contratos, pasando de 36 meses, a un rango de 5 a 12 años⁵, dependiendo de las características del servicio, la cantidad de naves requeridas (es decir, la inversión asociada), entre otros factores. Lo anterior, permitirá a potenciales oferentes interesados un mayor plazo para poder rentabilizar la inversión inicial.

Para este servicio en particular, la vigencia del contrato es de 10 años⁶, el que incluye el plazo para la construcción/compra de naves.

h) Término anticipado del contrato: Se incluye dentro de las causales para el término anticipado del contrato las siguientes:

- Incumplimiento del plazo para presentación de antecedentes que acrediten la compra o construcción de las naves, en el caso que se haya postulado con naves por adquirir, definido en el punto "Plazo para el inicio del servicio" de las Bases.
- No disponer de la(s) nave(s) comprometidas en su oferta en condiciones para dar inicio de la operación del servicio, dentro del plazo establecido en las Bases de Licitación, y cumpliendo con los requerimientos definidos para ello.

i) Pagos: junto a todos los pagos por subsidio mensual, viajes adicionales, de emergencia, elecciones, u otros que se pudiesen considerar en cada servicio y que son usuales en los servicios, se considerarán de forma estándar en las distintas Bases los siguientes pagos adicionales:

- Pago por extensión de los servicios: Se establece la opción que, ante situaciones excepcionales, de acuerdo a lo que se defina para cada servicio, el MTT, a través de la Secretaría Regional o Contraparte Técnica MTT, podrá solicitar al operador la extensión de los servicios regulares considerados en el servicio, hacia rutas distintas al itinerario habitual con un pago por dicha extensión; lo anterior condicionado a que el operador posea los permisos para la operación alternativa antes planteada.
- Mecanismo de ajuste de subsidio por menores/mayores ingresos a los proyectados, que busca ir actualizando el monto de subsidio, de acuerdo a la demanda real del servicio. Lo anterior es necesario ante la vigencia que se pretende para estos contratos, además de corresponder a una exigencia previa del Ministerio de Hacienda para aprobar mayores plazos en la vigencia de los mismos. En el punto 4.8 de este documento se muestra el mecanismo propuesto para el contrato ID CAM0064.
- Pago por calidad de atención a las personas usuarias del servicio: El Ministerio podrá crear un indicador de calidad de atención a las personas usuarias que mida el estándar de calidad de servicio definido para este, el cual se formalizará mediante acto administrativo. Para lo anterior, el Ministerio, además de las fiscalizaciones realizadas por parte del Programa Nacional de Fiscalización, podrá realizar fiscalizaciones aleatorias e incógnitas, así como encuestas o instrumentos similares que permitan recabar de manera estructurada y consolidada la opinión de los beneficiarios del servicio o bien, controlando con las herramientas tecnológicas disponibles, según corresponda; todo lo anterior con el objetivo de evaluar los criterios que se definan para tales efectos. Este indicador podrá incorporar un pago adicional al monto de subsidio mensual, que podrá ser definido en tramos de acuerdo al nivel de cumplimiento de las metas que se definan en la metodología antes mencionada. Este pago no podrá superar al 5% mensual del subsidio; y podrá implicar un descuento en el subsidio de hasta un 2% mensual en caso que el estándar de operación esté bajo un umbral definido en la metodología antes señalada.

⁶En el presente caso se refiere al servicio ID CAM0018.

3.2. Cambios en Bases Técnicas

Los cambios que se detallan a continuación, estarán considerados al menos para todas las licitaciones que consideren exclusivamente naves que son provistas por el operador contratado para su operación:

- Proceso de modificación, reemplazo e incorporación de naves:
 - Se incluye la posibilidad de que el MTT solicite la incorporación de naves adicionales en la ruta, ya sea de forma permanente o por períodos de tiempo, a través de contratos complementarios. El operador del servicio ya operando en la zona en cuestión tendrá prioridad para dicho contrato, y en caso que éste no acepte la suscripción, el Ministerio podrá contratar el servicio a terceros operadores. Cualquier efecto de dicho contrato complementario en el equilibrio económico del contrato, se tratará mediante el mecanismo de ajuste de subsidio por menores/mayores ingresos a los proyectados que se menciona en este documento.
 - Se norma la obligación de disponer de forma inmediata de una embarcación de reemplazo ante procedimientos de carena y overhaul de las naves del servicio.
- Información del servicio:
 - Se establece la opción de que el MTT podrá generar un instrumento para la carga de la estadística mensual por parte del operador.
 - También se establece que el contratado deberá entregar información estadística adicional, respecto a la cantidad de pasajes vendidos, de acuerdo a la periodicidad, formato y condiciones establecidos en el Anexo N°1 del presente documento. Dicha información será considerada para efectos del mecanismo de compensación por menores ingresos a los proyectados.
 - Se incorporará mayor nivel de tecnología al control del servicio, con el uso de GPS (o su equivalente a nivel satelital) para determinar el nivel de cumplimiento del servicio.
 - Se establece la opción de que el MTT podrá desarrollar una plataforma de ticketing de uso obligatorio para la venta y reserva de pasajes. Este deberá ser usado para la venta al acceso de la nave, en su interior o cualquier otro método de venta. Para lo anterior, se obligará la implementación de internet en rampas y/o naves, que permita la implementación antes indicada.
- Incumplimientos y sanciones:
 - Se incluye una sanción de caducidad de contrato por operar con un número menor de naves a las establecidas en el contrato respectivo, teniendo en consideración la naturaleza del evento que da origen al potencial incumpliendo, y eventuales medidas de contingencia.
 - Se establecen sanciones por la no presentación de la totalidad de documentos de antecedentes de las naves, para el caso de postulación con naves por comprar/construir. Sobre el mismo tema también se establecen sanciones por atrasos en la presentación de los antecedentes que acrediten el estado de avance de la construcción de naves.
 - Se establecen sanciones por no entrega de información respecto de pasajes vendidos.

- Montos de subsidios y descuentos:
 - Los montos de subsidio, y otros pagos adicionales considerados en el contrato respectivo, se pagarán en Unidades de Fomento, con el valor correspondiente al último día del mes de operación que corresponda facturar.
- Reajustes de tarifas, montos de subsidios y descuentos.
 - Al inicio del contrato, se efectuará, al monto de subsidio mensual y montos de descuento por viajes no realizados, un reajuste por precio petróleo entre la fecha de postulación y la de inicio del servicio.
 - Reajuste al monto de subsidio mensual y montos de descuento por viajes no realizados, por variación índice del precio al consumidor (IPC), cada mes de enero.
 - Reajuste al monto de subsidio mensual ante variaciones en el precio del petróleo de $\pm 20\%$ valor promedio en el mes inicio de contrato.
 - Reajuste de tarifa de pasajeros y carga por variación de IPC, cada mes de marzo.
- Gobernanza del servicio:
 - El Ministerio, La Subsecretaría o la Secretaría Regional podrán proponer a los municipios involucrados en cada contrato, la suscripción de un Convenio con la Subsecretaría de Transportes, en cuyo caso, dichas instituciones podrán, al menos:
 - ✓ Nombrar una Contraparte Técnica Municipal, con la Secretaría Regional, la cual actuará de enlace oficial entre el Municipio y el resto de actores técnicos asociados a la operación del contrato.
 - ✓ Podrá recepcionar y derivar a la Secretaría Regional quejas/reclamos de los usuarios, en su representación, y recabar y/o aportar antecedentes, en el marco de sus facultades.
 - Se deberán realizar reuniones al menos anualmente, en las que participe el operador, la Contraparte Técnica Municipal, la Secretaría Regional, y se invite con al menos 07 días de anticipación al Municipio y actores de la comunidad civil, con el objeto de levantar, al menos, los principales problemas que tenga el servicio, y desafíos para los meses siguientes; junto con informar las mantenciones programadas de las naves asociadas al contrato. Lo anterior para actuar de forma proactiva en la detección de brechas de calidad de servicio, y su solución.
 - El operador deberá designar una "Contraparte Técnica Operativa y Administrativa", quien(es) será(n) el(los) responsable(s) de la relación diaria con la Contraparte Técnica del MTT

4. REQUERIMIENTOS OPERACIONALES PARA LICITACIÓN CAM0064

Las Bases de Licitación del servicio ID CAM0064, tramo Punta Arenas- Puerto Williams- Puerto Toro considerarán las siguientes condiciones de operación particular, en el marco de lo expuesto en los puntos previos.

4.1. Itinerarios y frecuencias

El servicio se prestará con las siguientes Frecuencias

- Ruta 1 Punta Arenas – Puerto Williams: 2 viajes redondos semanales para pasajeros y carga general, más 4 viajes mensuales para transporte de combustibles (gasolina, diésel, gas u otro).
- Ruta 2 Puerto Williams – Puerto Toro: 1 viaje redondo mensual.
- Eventualmente realizará desvíos a Yendegaia en viajes de ida y/o retorno.

4.2. Viajes de emergencia, adicionales y especiales

Dentro del itinerario establecido en el punto anterior, se establece que uno de los viajes de carga será clasificado como un viaje especial, enfocado en el traslado de reciclaje y chatarra generada por pescadores, en el tramo Puerto Williams - Punta Arenas.

Este viaje especial será coordinado por el Municipio de Cabo de Hornos, en colaboración con el operador, y deberá ser debidamente informado a la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región de Magallanes. Estos viajes se llevarán 1 vez al semestre y serán gratuitos.

4.3. Modificación de horarios de operación

Los horarios de operación podrán ser modificados, a solicitud del contratado, previa autorización de la Secretaría Regional. En caso de que se autoricen modificaciones, el contratado deberá informar de dichas modificaciones a los usuarios, con una anticipación de 15 días.

No obstante, la Secretaría Regional podrá instruir la modificación de los horarios para cada ruta, ya sea antes del inicio del servicio como durante la operación del mismo, en cuyo caso el operador deberá informarlas a los usuarios en los mismos términos indicados en el párrafo precedente.

La modificación del itinerario del servicio, en los términos planteados en los párrafos anteriores, será aprobada mediante acto administrativo del Secretario Regional.

Sin perjuicio de lo anterior, y ante situaciones de caso fortuito o fuerza mayor u otras que impliquen retrasos en las horas de recalada y/o zarpe, los horarios podrán diferir de los establecidos en las Bases.

4.4. Modificación de condiciones de operación del servicio

El Ministerio podrá requerir, fundadamente, modificaciones de las condiciones de prestación del servicio de transporte subsidiado. Tales modificaciones se aprobarán por acto administrativo totalmente tramitado, y si así corresponde, el prestador deberá complementar o entregar una nueva garantía de fiel cumplimiento del contrato.

Exclusivamente en el caso que exista una situación objetiva (Estado de Excepción Constitucional, desastres naturales), debidamente justificada por la Contraparte Técnica MTT, que impida el normal funcionamiento del servicio en las condiciones de operación definidas en el contrato, tanto en términos de itinerarios y frecuencia como de las condiciones de las naves (cantidad de naves, capacidad de pasajeros y carga/metros lineales y características de las mismas), la Secretaría Regional Ministerial podrá autorizar la modificación de dichas condiciones, por el plazo asociado al estado de excepción constitucional, o por un plazo máximo de 90 días, prorrogables por hasta 90 días adicionales en el caso de desastre nacional. El o los reemplazos antes señalados deberán cumplir todas las exigencias que señalen las Bases de Licitación para tal acto, y en caso de que impliquen una disminución de la capacidad de carga y/o pasajeros, el pago de subsidio se verá modificado de acuerdo a lo que indiquen las Bases de Licitación. Así mismo, en caso de disminución de frecuencias diarias, se realizarán los descuentos correspondientes.

4.5. Tarifas del servicio

a) Esquema de Tarifas de pasajeros

Las tarifas serán diferenciadas en dos tipos de usuarios: residentes y no residentes.

- Las tarifas de residentes se harán efectivas a los habitantes de la Provincia Antártica Chilena, cuyos antecedentes se entregarán en el listado señalado en el número i) del literal a).
- El resto de usuarios del servicio pagará tarifa no residente.

Otras consideraciones sobre la tarifa de pasajeros:

- Las tarifas en los tramos Punta Arenas – Puerto Williams o Punta Arenas – Yendegaia (o viceversa, en ambos casos) incluyen alimentación (desayuno, almuerzo y cena).
- Se considera adultos mayores a las personas de 60 años o mayor.
- Las personas con discapacidad serán aquellas que cuenten con su credencial de discapacidad vigente emitida por la Servicio Nacional de la Discapacidad.
- Las tarifas de pasajeros serán reajustadas al múltiplo de \$10 más cercano, de acuerdo al procedimiento señalado en las Bases de Licitación.

Las tarifas para el transporte de pasajeros y carga, serán las establecidas en las siguientes tablas: La estructura tarifaria de pasajeros será la siguiente:

i) Ruta 1, tramo Punta Arenas – Puerto Williams o Punta Arenas – Yendegaia (por sentido):

Pasajeros Residentes

Adulto mayor o persona con discapacidad	
Menor de 10 años, Asiento Pullman	
Adulto, Asiento Pullman	
Menor de 10 años, asiento cama	
Adulto, Asiento cama	

Pasajeros No Residentes

Usuario	Tarifa
Menor de 10 años	
Adulto mayor o persona con discapacidad	
Adulto Asiento Pullman	
Adulto Asiento Cama	

ii) Ruta 1, tramo Puerto Williams – Yendegaia (por sentido)

Pasajeros Residentes

Adulto	
Adulto mayor o personas con discapacidad.	
Menor de 10 años	

Pasajeros No Residentes

Adulto	
Adulto mayor o personas con discapacidad.	
Menor de 10 años	

iii) Ruta 2.

La tarifa Puerto Toro - Puerto Williams y viceversa no tendrá costo para ningún tipo de pasajero.

b) Esquema de Tarifas de carga

Las tarifas serán diferenciadas en dos tipos de usuario: residentes y no residentes.

Otras consideraciones sobre la tarifa de carga:

- i. Los residentes podrán transportar su carga en forma gratuita. Lo anterior incluye al comercio residente, para efecto de traslado de productos destinados a la venta directa a los habitantes de Puerto Williams y/o Yendegaia, a excepción de las mercaderías indicadas en el punto siguiente. En el caso de transportar cualquier tipo de material de construcción, deberán acreditar propiedad de la carga, a través de guía de despacho o factura a nombre del residente.
- ii. Los residentes no podrán transportar en forma gratuita las siguientes mercaderías, para las cuales se aplicarán las tarifas de no residentes:
 - Tabaco y/o cigarrillos
 - Bebidas alcohólicas
 - Combustibles
 - Mudanzas
 - Camiones
 - Cualquier material destinado a proyectos o programas financiados con fondos del Estado, que considere gastos operacionales el traslado.
- iii. Los residentes podrán acceder al traslado de un vehículo liviano (auto, camioneta, station wagon y similares) de su propiedad en forma gratuita para 4 tramos durante el año calendario. La propiedad del vehículo será acredita por el certificado de Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados del Servicio de Registro Civil e Identificación. Para los siguientes traslados de vehículos corresponderá pagar tarifa según tarifario.

- iv) En caso que operador y usuario no puedan concordar a que categoría pertenece una carga en particular, el operador podrá definir la tarifa considerando el mayor valor que resulte entre la medición por peso o volumétrica. Dicha definición de la carga se mantendrá para las tarifas de almacenaje, en caso que corresponda pagar dicha tarifa.
- v) Las tarifas de carga serán reajustadas al múltiplo de \$50 más cercano, de acuerdo al procedimiento señalado en las Bases de Licitación.

A continuación se presentan la estructura de los tarifarios de carga para el servicio.

- i) Ruta 1, tramo Punta Arenas – Puerto Williams o Punta Arenas – Yendegaia (por sentido):

Carga Residentes

Tipo de Carga	Tarifa
Metro lineal vehículo pesado (camión, ramplas, buses y similares)	
Auto, Camioneta, Station Wagon y similares	
Motocicleta	
Tonelada	
Metro Cúbico	
Bulto de hasta 20 kg ó 0,15 m ³	

Carga No Residentes

Tipo de Carga	Tarifa
Metro lineal vehículo pesado (camión, ramplas, buses y similares)	
Metro lineal vehículo liviano (auto, Camioneta, Station Wagon y similares)	
Motocicleta (unidad)	
Carga general en tonelada	
Carga General en metro cúbico	
Bulto de hasta 20 kg ó 0,15 m ³	
Vehículo de transporte de Gas (\$/metro lineal) (Vehículo de transporte de gas no paga por vehículo, sólo el conductor paga tarifa No Residente en ambos sentidos)	
Petróleo en estanque de la nave EdelMAG (por cada 1.000 litros)	
Petróleo en estanque de la nave Otros usuarios (por cada 1.000 litros)	
Vehículo de transporte de Gasolina y/o petróleo sobre cubierta (\$/metro lineal) (Vehículo de transporte de gasolina y/o petróleo paga por metro lineal del vehículo en un solo sentido y el conductor paga tarifa No Residente en ambos sentidos)	

- i. Ruta 1, tramo Puerto Williams – Yendegaia (por sentido): La tarifa para este acercamiento será gratuita para todo tipo de carga.
- ii. Ruta 2: La tarifa en el tramo Puerto Toro – Puerto Williams (por sentido) será gratuita para todo tipo de carga.

b) Tarifas de almacenaje

Las tarifas por Almacenaje se aplicarán para todo tipo de usuario ya sea residente y no residente, siempre que su carga no sea retirada según siguiente detalle:

Carga general:

- i. Para la carga general, la tarifa aplica a partir del tercer día de arribo de la nave a la rampa de Punta Arenas o Puerto Williams según corresponda y en el punto de almacenaje que para ello disponga el operador.
- ii. Para el caso de alimentos perecibles la empresa estará autorizada a eliminar la carga, a partir del tercer día, contado desde el día de arribo de la nave a la rampa de Punta Arenas o Puerto Williams, según corresponda.
- iii. En el caso de carga general, en caso que la carga no sea retirada por el destinatario, el Operador deberá proceder de acuerdo a las normas establecidas en el Libro II, Título V, artículos 166 y siguientes, del Código de Comercio.

Carga general:

- i. Para los vehículos, la tarifa aplica a partir del día de ingreso del vehículo al punto de almacenaje.
- ii. Los Vehículos se entregarán al propietario o a quién lo represente directamente en la rampa, al momento del arribo de la nave a la rampa de Punta Arenas o Puerto Williams, según corresponda. De no retirarse ese día, el vehículo se devolverá al punto de origen, situación que podrá realizarse cómo máximo por dos viajes redondos, para finalmente llevarlo al punto de almacenaje. Al momento del retiro del vehículo, el propietario deberá pagar además de la tarifa por almacenaje, la tarifa equivalente a los viajes de ida y vuelta realizados, con una tarifa correspondiente a la tarifa general. Además tendrá que pagar el costo de traslado del vehículo desde la nave al punto de almacenaje, para cuyo efecto el operador deberá entregar la boleta o factura del servicio contratado. A partir del tercer día de permanencia del vehículo en el punto de almacenaje, el operador podrá realizar la denuncia por abandono de vehículo a Carabineros de Chile.

Almacenaje

Tipo Carga	Tarifa por demora en retiro de carga
Carga General	\$10.000 diarios por tonelada o metro cúbico, a partir del 5° día de arribo de la nave a la rampa de Punta Arenas o Puerto Williams, según corresponda y en el punto de almacenaje que para ello disponga el operador.
Vehículos	\$50.000 a partir del día de ingreso del vehículo al punto de almacenaje.

⁷En general, para los contratos se servicios marítimos actualmente suscritos por el Ministerio, el reajuste del tarifario de un año "n" se calcula en enero de dicho año, por lo que el mes anterior al del definido para el cálculo del tarifario del año "n" corresponde a diciembre del año "n-1".

El operador no podrá cobrar a los pasajeros ni establecer ninguna otra tarifa que no esté establecida en el presente contrato, tanto en la venta de pasajes como en la carga, en el ámbito de aplicación del servicio establecido en el contrato.

d) Definición de tarifas al inicio de la operación del servicio licitado

Las tarifas del servicio serán definidas al menos 15 días previo al inicio de la operación del servicio, de acuerdo a lo siguiente:

A. Se tomará como base el cálculo el tarifario que se encuentre vigente, para el contrato financiado por el Ministerio operando en el presente tramo, ID CAM0064.

B. Dicho tarifario será reajustado, considerando la siguiente fórmula:

$$T_{inicio} = T_{vig} \times \left(\frac{IPC_a}{IPC_b} \right)$$

Donde:

T_{inicio} = Corresponde a la tarifa reajustada para el inicio del servicio.

T_{vig} = Corresponde a la tarifa vigente, para el contrato financiado por el Ministerio operando en el tramo ID CAM0064, al momento de realizar este cálculo.

IPC_a = Es el Índice de Precios al Consumidor del mes previo al anterior al del inicio del servicio.

IPC_b = Es el Índice de Precios al Consumidor del mes anterior al del definido para el cálculo del tarifario vigente⁷, para el contrato financiado por el Ministerio operando en el presente tramo, ID CAM0064, al momento de realizar este cálculo.

Dicho tarifario deberá ser comunicado a los usuarios al menos siete (7) días corridos antes de su aplicación, mediante avisos por radio local y/o redes sociales y/o página web.

Para efectos de definir el mes en que inició el contrato, es indiferente el día de inicio del mismo.

Los valores resultantes de la aplicación del reajuste antes señalado, se convertirán al múltiplo de \$50 más próximo. Si el valor resultante fuere número entero cuyo último dígito sea igual a 25, dicho valor se convertirá al múltiplo de 50 inmediatamente inferior. En el caso de obtener un IPC del período con cifras negativas, se mantendrá la tarifa existente.

El reajuste antes señalado será calculado por la Secretaría Regional, con apoyo de la División de Transporte Público Regional, e informado al operador para ser aplicado en forma obligatoria.

e) Otras definiciones de tarifas

En la licitación se podrán establecer reglas adicionales, en particular respecto si dicha licitación llega a considerar alguna categoría distinta a las existentes a la fecha, o si para alguna categoría de pasajeros se requiriese ajustar la tarifa de forma diferente a la señalada.

4.6. Condiciones de las naves requeridas para la operación del servicio

Para la prestación del servicio ID CAM0064, se requiere una embarcación con las siguientes características:

N° de naves	2
Tipo de Nave	Transbordador
Antigüedad máxima (año de construcción)	2010
Capacidad mínima de pasajeros por nave	120 pasajeros
Cantidad mínima y tipos de asientos por nave	<ul style="list-style-type: none">• 90 asientos semicamas (Butacas con inclinación mínima de 140°, con bandeja de apoyo para los pies, apoya brazos y mesas plegables) por nave (30% de asientos de uso exclusivo para residentes en época estival).• 30 asientos tipo cama por nave para uso exclusivo de residentes.
Capacidad de carga mínima por nave	300 metros lineales por nave
Capacidad carga congelada mínima por nave	Superficie útil: 6,60 mt ² Volumen: 10,90 mt ³
Capacidad carga cámara de frío mínima por nave	Superficie útil: 13 mt ² Volumen: 33 mt ³
Servicios higiénicos	<ul style="list-style-type: none">• Al menos 8 Baños y 4 duchas diferenciadas entre hombres y mujeres (4 baños para hombres y 4 para mujeres y 2 duchas para hombres y 2 duchas para mujeres). Se revisará para la licitación la opción de aumentar a 10 baños y 6 duchas, respectivamente.• Al menos un baño de hombres y uno de mujeres debe contar con mudador.
Capacidad del Comedor	Habitabilidad para al menos para 70 personas sentadas.
Velocidad de operación mínima de la nave	15 nudos. Lo anterior busca generar un mejor estándar de servicio en cuanto a horas de viaje. Se revisará para la Licitación la forma en que se realizará esta exigencia y su medición.

4.7. Condiciones y aspectos generales para la prestación del servicio

- a) La nave debe estar dotada de sistemas de calefacción y ventilación, funcionando cuando las condiciones ambientales, así lo requieran. Adicionalmente, el Contratado estará obligado a suministrar frazadas suficientes, en calidad de préstamo, a los pasajeros que las soliciten durante el viaje, lo que deberá ser difundido en forma visual, al interior de la sala de pasajeros.
- b) Sala de descanso y entretenimiento a bordo, por ejemplo, películas, músicas entre otros.
- c) El contratado deberá disponer de un comedor con capacidad mínima para 70 personas.
- d) Los asientos tipo cama y pulman deben ser de tapizados con felpa y tener apoya brazos, apoya pies y apoya piernas.
- e) La nave debe contar con casilleros o paqueteras que permita guardar equipaje de mano a la totalidad de los pasajeros.
- f) Sistema de ventilación en las salas de pasajeros y comedores.
- g) Salas de pasajeros y comedores deben estar separadas.
- h) Contar con iluminación nocturna o con graduación en las salas de pasajeros.
- i) Disponer de capacidad para transportar en cada viaje, el equipaje de los usuarios en espacios cerrados, asegurando con ello su buen estado hasta el destino. El Contratado será responsable por los daños y deterioros del equipaje de los usuarios.
- j) Cada nave debe contar con una capacidad carga congelada mínima: Superficie útil: 6,60 mt² / Volumen: 10,9 mt³.
- k) Cada nave debe contar con una capacidad carga cámara de frío mínima: Superficie útil: 13,00 mt² / Volumen: 33,0 mt³.
- l) La embarcación deberá contar con accesos, espacio señalizado y habilitado para personas en situación de discapacidad. De ser necesario la embarcación deberá contar con ascensor.
- m) Disponer de capacidad de estanque de la nave que permita transportar en cada viaje entre Punta Arenas y Puerto Williams petróleo diésel destinado a la generación de energía eléctrica en la provincia Antártica, de la Empresa Eléctrica de Magallanes S.A (Edelmag). El transporte de dicho combustible será en forma gratuita.
- n) La sala habilitada para comedores deberá permanecer abierta durante el viaje para que los pasajeros la puedan ocupar como sala de esparcimiento, exceptuando en los momentos en que la tripulación deba realizar aseo o se dispongan para la preparación de la misma para servir las comidas a los pasajeros.
- o) Para el uso de los 30 asientos tipo cama requeridos en el presente contrato: Estos asientos serán de uso exclusivo para los residentes de la Provincia Antártica Chilena.
- p) Para el uso de los 90 asientos restantes para completar los 120 asientos mínimos requeridos: El operador deberá reservar al menos el 25% (equivalente a 23 asientos) y 30% en época estival (27 asientos) de dichos asientos para uso exclusivo de residentes de la Provincia Antártica Chilena, pudiendo adquirir y reservar los cupos entre 6 meses y hasta 24 horas antes del zarpe.

- q) El operador solo podrá vender asientos cama a no residentes, si la nave ofertada cuenta con más de 120 asientos totales, y además cuenta con más de 30 asientos tipo cama, pudiendo disponer libremente solamente del remanente de asientos que se obtiene al aplicar ambas restricciones.
- r) El operador podrá disponer libremente de los asientos adicionales a aquellos necesarios para completar los 120 asientos mínimos requeridos en el presente contrato.
- s) El Contratado deberá realizar desvío del servicio a Yendegaia, en el caso que se requiera el traslado de personal policial residente de la localidad, lo que será previamente programado con la Tenencia de Carabineros de dicha localidad.

En el caso que se realice el desvío antes mencionado, el operador previo pago del subsidio mensual deberá entregar, entre otros, informe con fecha de recalada y zarpe en Yendegaia para certificar que se realizó desvío a esa localidad.

- t) Disponer en todos los puertos de un sistema que asegure la entrega a los usuarios de información oportuna y fidedigna de las condiciones y horarios de arribo y zarpe de las naves, a través de una persona responsable con los medios necesarios para efectuar dicha tarea, sea por control de flota GPS, radial, satelital, etc. Este sistema deberá permitir la información más precisa posible, de manera de evitar que los pasajeros tengan espera innecesaria previa al embarque.
- u) El Contratado además, deberá mantener informados a los pasajeros, cuando durante el viaje se produzcan demoras por mal tiempo u otra causa de fuerza mayor. La información se entregará en forma auditiva entre las 08:00 y las 24:00 horas y en forma visual entre las 24:00 y las 08:00 horas.
- v) El Contratado deberá habilitar, equipar, mantener y operar en carácter permanente, durante las 24 horas del día en los 365 días del año, un servicio de información a los usuarios a través de una página web, que entregue información continua y actualizada del Contrato, indicando al menos, sus principales características, servicios asociados con una clara descripción, detalle de tarifas, horarios de zarpe y recalada y toda aquella información que resulte relevante para el usuario, lo que será calificado por la Contraparte Técnica. Para ello el Contratado, deberá presentar, para la aprobación de la Contraparte Técnica, un diseño del sitio de internet a más tardar dentro de los 15 días posteriores al inicio de la operación del contrato; y deberá estar implementado en un máximo de 10 días posteriores a la aprobación antes señalada.
- w) Asimismo, el operador deberá informar, al menos a través de la página web antes señalada, en tiempo real, la ocurrencia de interrupciones del servicio, retrasos o restricciones del servicio, indicando las razones y tiempo estimado de reposición. Lo anterior deberá ser apoyado mediante al menos una cuenta de red social que el operador tenga destinada para este fin. El operador deberá dar aviso, por correo electrónico, a la contraparte técnica de estas interrupciones y sus motivos hasta 6 horas posteriores de ocurrido el evento.
- x) Por otra parte, el Contratado deberá mantener un servicio de información actualizado a los usuarios en los terminales de pasajeros y naves, debiendo para ello disponer de personal especializado y/o el equipamiento necesario. En este contexto, como mínimo deberá disponer de equipamiento fijo visible durante las 24 horas del día, que contenga información actualizada a lo menos de los distintos servicios que se presten en el Contrato, sus respectivas tarifas, horarios de zarpe/recalada, entre otros. Esta información deberá estar disponible en los terminales marítimos y en las naves.

- y) El Contratado mantendrá una campaña educativa para involucrar a los pasajeros en la mantención del aseo de las naves en general y especialmente de los servicios higiénicos. Dicha campaña se difundirá durante el viaje a través de pantallas existentes en las naves.
- z) Disponer gratuitamente de servicio completo de alimentación a bordo para los pasajeros, el cual, como mínimo debe incluir (desayuno, almuerzo y cena). Queda estrictamente prohibido la venta de todo tipo de bebidas alcohólicas a bordo.
- aa) El contratado deberá disponer para la venta a pasajeros de bebidas frías, calientes, snack, entre otros.
- bb) En el caso de que por razones atribuibles al Contratado se retrase la hora de zarpe, obligando a los pasajeros a incurrir en gastos de alimentación y/o alojamiento, el Contratado deberá proveerla a título gratuito a todos quienes cuenten con pasaje para el viaje. Asimismo, cuando se produzcan demoras durante el viaje, por más de dos horas y por cualquier motivo, el Contratado entregará una colación a los pasajeros, la que consistirá en un jugo o leche y galletas, tamaño individual. Dicha colación se entregará en los siguientes periodos: 08:00 y 10:00 horas, 12:00 y 14:00 horas, 16:00 y 18:00 horas y 20:00 y 22:00 horas.
- cc) Contar con alimentación alternativa, por ejemplo, celíacos, vegetarianos o veganos.
- dd) Servicio de telemedicina a bordo.
- ee) Disponer en las ciudades de Punta Arenas y Puerto Williams, de una oficina para la venta y reserva de pasajes.
- ff) El operador no podrá cobrar a los pasajeros ni establecer ninguna otra tarifa que no esté establecida en las Bases de Licitación, tanto en la venta de pasajes como en la carga.
- gg) El Contratado deberá implementar un sistema de reservas de pasajes y de carga que le permita a los usuarios regulares del servicio adquirir los pasajes correspondientes a su viaje de ida y retorno, pudiendo acceder con total garantía a la reserva al momento de embarcar él y su carga, dando preferencia en dicha venta a los residentes. Al inicio del contrato, la Secretaría Regional entregará al operador un listado de residentes de la Provincia Antártica Chilena, el cual se actualizará de forma semestral, y si correspondiera, en forma trimestral. Lo anterior, con el objeto de garantizar que los habitantes de localidades aisladas puedan acceder a los servicios, durante todo el año, y principalmente en meses de mayor demanda por período estival.
- hh) Dicho sistema deberá permitir reservas y ventas con un mínimo de 6 meses de anticipación a la fecha del viaje y hasta 30 días antes del mismo. La reserva tendrá una vigencia de 30 días corridos. Si el pasaje no es adquirido o la tarifa de carga no es pagada en ese período la reserva quedará sin efecto. Dentro de los 30 días previos al viaje el usuario deberá adquirir en forma inmediata el pasaje o pagar la tarifa de carga.
- ii) Establecer reservas y venta con un mínimo de 6 meses de anticipación a la fecha del viaje y hasta 30 días antes del mismo. La reserva tendrá una vigencia de 30 días corridos. Si el pasaje no es pagado en ese período la reserva quedará sin efecto. Dentro de los 30 días previos al viaje el usuario deberá pagar en forma inmediata el pasaje y carga. El operador deberá reservar al menos un 40% de la capacidad de carga de la nave ofertada para residentes.

- jj) El Contratado tendrá la obligación de implementar un sistema de ticket o identificación del equipaje, para el control en la entrega y recepción del mismo, evitando su extravío.
- kk) El contratado deberá determinar la velocidad mínima de operación de la nave en 15 nudos.
- ll) El Contratado estará obligado a embarcar, desembarcar y almacenar la carga desde la nave hasta cada uno de los puntos de almacenamientos ubicados tanto en Punta Arenas como en Puerto Williams a excepción de vehículos y cargas de gran envergadura y que no permiten su movilización por una persona y que puede ir sobre cubierta, como, por ejemplo, carga en pallets, sacos de diferentes tipos, materiales de construcción, trampas de centollas, entre otros, los que deberán ser embarcados y desembarcados directamente en las respectivas rampas. Asimismo, durante el primer año de operación deberá implementar un sistema online para que los usuarios puedan realizar el seguimiento a su carga. La reserva y compra de pasajes debe considerar en todo momento las situaciones de preferencia para los residentes.
- mm) El operador deberá disponer, además de la rampa de un punto de recepción, entrega y almacenaje de la carga, tanto en la ciudad de Punta Arenas como en Puerto Williams. En Punta Arenas debe tener como mínimo 500 m² y Puerto Williams 200 m²; cuyas oficinas pueden ser compartidas con lo señalado en el punto ff) de esta sección. Para lo anterior, contará con un plazo de 40 días hábiles contados desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que aprueba el contrato, el cual será notificado por la contraparte técnica vía correo electrónico. En el caso de incumplimiento en el plazo fijado se aplicarán sanciones de acuerdo a lo establecido en el contrato.
- nn) El operador estará obligado a embarcar, desembarcar y almacenar la carga desde la nave hasta cada uno de los puntos de almacenamientos ubicados tanto en Punta Arenas como en Puerto Williams a excepción de cargas de gran envergadura y que no permiten su movilización por una persona y que puede ir sobre cubierta, como, por ejemplo, carga en pallets, sacos de diferentes tipos, materiales de construcción, trampas de centollas, entre otros.
- oo) El operador estará obligado a entregar y/o recepcionar la carga de Lunes a Viernes en el punto de almacenamiento y/o rampa descrito en el literal anterior, en los siguientes horarios: de 09:00 a 12:00 horas y de 14.00 a 17.00 horas de lunes a sábados, lo cual deberá especificar en el Manual de Procedimiento. La carga que se deberá entregar en forma directa en la rampa serán los vehículos y cargas de gran envergadura y que no permiten su movilización por una persona y que puede ir sobre cubierta.
- pp) El operador entregará un Manual de Operaciones que deberá contener todo lo que diga relación con la operatividad del servicio y de las oficinas y puntos de almacenaje, embarque y desembarque de la carga, así como también, horarios atención, dirección, contactos, procedimiento de entrega y recepción, entre otros, el cual debe ser aprobado por el Ministerio.
- qq) Operador deberá entregar mensualmente y previo pago del subsidio mensual las estadísticas, de acuerdo al formato definido en el contrato.
- rr) Incluir exigencia de GPS según párrafo tipo de los contratos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- ss) En caso que operador presente nave de mayor capacidad, éste quedará a su disponibilidad siempre que cumpla con capacidad mínima requerida. En este caso deberá detallar diferencia entre no residente y residente.

⁸Para el primer y último mes de operación, se considera la respectiva fracción de días de operación en la que la misma se encuentra vigente según el contrato.

- tt) Operador deberá contar con seguro de responsabilidad civil, que contemple tanto la carga como pasajeros.
- uu) El Contratado deberá gestionar con AA.MM. las autorizaciones correspondientes para la operación de las embarcaciones adjudicadas en la ruta del servicio.
- vv) La Nave debe contar en forma permanente con certificación vigente de sanitización, procedimiento que deberá ser realizado y certificado por una empresa autorizada por el Ministerio de Salud.

4.8. Mecanismo de compensación/ajuste de subsidio por menores/mayores ingresos a los proyectados

El Ministerio calculará el valor de ingresos reales del servicio para cada mes. Lo anterior, sin perjuicio de fiscalizaciones que se realicen en terreno. En caso de existir discordancia entre la información de las estadísticas proporcionadas por el operador y las actas de fiscalización, primará la información consignada en esta última.

Luego, para cada mes de contrato, el Ministerio calculará un monto de compensación por menores ingresos a los proyectados en el mes i^8 , denominado C_i , de acuerdo a lo siguiente:

$$C_i = IEP_i - R_i$$
$$IEP_i = S_i \times \frac{V_i}{I_i} \times FN_i$$

C_i = Compensación/ajuste por menores/mayores ingresos a los proyectados para el mes i .

IEP_i = Ingreso Esperado Ponderado para la operación del servicio, para el mes i .

R_i = Valor real de ingresos para el mes i , considerando únicamente la operación subsidiada regular en el contrato ID CAM0064.

S_i = Valor esperado de ingresos para el mes i , considerando únicamente la operación subsidiada regular en la ruta Chulchuy – Huicha.

V_i = Viajes redondos realizados **por el operador del servicio** para el mes i , considerando únicamente la operación subsidiada regular en el contrato ID CAM0064.

I_i = Total de viajes redondos considerados por itinerario para en el contrato ID CAM0064 para el mes i . Se descuentan de este total aquellos viajes que no se pudieran realizar por fuerza mayor o caso fortuito. Se suman a este valor, los viajes recuperados de meses anteriores en las condiciones detalladas para tal efecto en el presente documento.

Cabe destacar que el objetivo del factor V_i/I_i , es ponderar el valor esperado de los ingresos, por la proporción efectiva de viajes realizados en el mes, respecto de aquellos que correspondía realizar por contrato.

FN_i = Factor que considera el aumento o disminución de capacidad de pasajeros y/o carga del servicio, considerando para lo anterior alguno de los siguientes casos:

- i. Incorporación o modificación de naves, en los términos señalados en las Bases.
- ii. Reemplazo de naves, en los términos señalados en las Bases.
- iii. En cualquier circunstancia en que se registre una operación del servicio con menos naves de las consideradas por contrato.

En un mes i pueden existir los siguientes casos:

- Que no haya ningún aumento o variación respecto a las naves titulares del servicio, en cuyo caso $FN_i = 1$
- Que ocurra alguno de los casos antes identificados, durante todo el mes i por una fracción del mismo. En dicho caso, el término FN_i se calcula de acuerdo a las siguientes fórmulas:

$$FN_i = \sum_a FN_a$$
$$FN_a = \left(\frac{C_a}{C_o} \times 80\% + \frac{Pax_a}{Pax_o} \times 20\% \right) \times D_a$$

Donde:

a = Cada evento en que ocurra de uno de los casos antes identificados, durante el mes i . De existir además una fracción del mes en que no haya aumento o variación respecto a las naves titulares del servicio, también debe incorporarse al cálculo como un evento adicional.

C_a = Suma de las capacidades de carga de las naves proyectadas para el servicio, para el evento a .

C_o = Suma de las capacidades de carga de las naves titulares del servicio.

PAX_a = Suma de las capacidades de pasajeros de las naves proyectadas para el servicio, para el evento a .

PAX_o = Suma de las capacidades de pasajeros de las naves titulares del servicio.

D_a = Proporción del mes i asociado al evento a .

Se destaca que, en línea con lo señalado en las definiciones de los términos asociados a la fórmula de compensación/ajuste antes descrita, solo se consideran para este efecto la operación subsidiada regular en el contrato ID CAM0064, es decir, quedando potenciales viajes de emergencia, adicionales, y/o extensiones, dada justamente su naturaleza potencial, excluidos tanto del análisis de ingresos como de potenciales compensaciones.

Los valores S_i para cada mes i , se entregarán como parte de las Bases de Licitación.

Una vez cumplido el primer año de operación desde el inicio del servicio (el primer y último mes se contarán como tal no importando si se operó dicho mes completo o una fracción del mismo), y posteriormente cada año, el Ministerio calculará el monto a compensar/ajustar para el siguiente año, para lo cual en primer lugar determinará un valor denominado P_y , que corresponde a la proporción de la suma a compensar/ajustar durante el período de un año considerado, respecto al total de ingresos esperados en el mismo período, considerando todas las ponderaciones antes descritas en este punto. Es decir, P_y se define con la siguiente fórmula:

$$P_y = \frac{\sum_i^{12} C_i}{\sum_i^{12} \left(S_i \times \frac{V_i}{I_i} \times FN_i \right)}$$

Donde i es cada uno de los 12 meses considerados en el cálculo, y el resto de variables se encuentran definidas previamente.

Finalmente, se calculará el monto a compensar o ajustar en el subsidio mensual durante el año de operación.

Para lo anterior, se ha considerado pertinente definir una banda para el valor P_y , de $\pm 10\%$ en la que no se altere el valor del subsidio mensual para el siguiente período. Es decir, si la proporción entre la suma a compensar/ajustar durante el período considerado, respecto al total de ingresos esperados en el mismo período (ajustando dicho monto esperado de acuerdo a lo definido previamente en este punto), es mayor o igual a $-0,1$ y menor o igual a $0,1$, entonces no se realizará ningún ajuste en el monto de subsidio en el siguiente año. En caso contrario, se realizará un aumento o disminución, promediando la suma a compensar durante el período considerado. Es decir, el monto de aumento/descuento al subsidio mensual se calculará en función de la hipótesis que se cumpla, del listado que se define a continuación:

Valor de P_y	Monto de aumento/descuento al subsidio mensual
$-0,1 \leq P_y \leq 0,1$	0 (cero)
$P_y < -0,1$	Aumento mensual de $\frac{\left(\sum_i^{12} C_i\right)}{12}$ Unidades de fomento
$P_y < 0,1$	Disminución mensual de $\frac{\left(\sum_i^{12} C_i\right)}{12}$ Unidades de fomento

Dicho monto será pagado o descontado, según corresponda, por el Ministerio al operador, en el marco de la facturación del próximo año de operación a los utilizados para realizar el cálculo del factor P_v .

En caso que el último período del contrato no corresponda a un año completo, se realizarán los cálculos de la misma manera antes señalada, haciendo las adecuaciones que correspondan de acuerdo al número de meses que estén incluidos en dicho período.

Todos los montos antes señalados en este punto, incluyen impuestos.

En caso de que el operador no haya entregado a disposición del Ministerio, la información señalada en el primer párrafo de este punto del documento, al momento que corresponda realizar el cálculo del monto compensación, corresponderá el inicio de un proceso administrativo en los términos que indiquen las Bases.

4.9. Calidad de atención a las personas usuarias del servicio

El estándar de calidad de servicio se define como el nivel de desempeño del servicio, el cual está integrado por un conjunto de elementos diseñados para garantizar una experiencia de viaje segura y satisfactoria para los pasajeros y las pasajeras. Este estándar incluye:

- a) El adecuado cumplimiento del plan preventivo de mantenciones, definido para el presente servicio.
- b) Calidad de la información a las personas usuarias, con énfasis en aquella asociada a difusión del servicio y/o avisos de suspensión o recuperación de viajes.
- c) El trato respetuoso a pasajeros y pasajeras.
- d) Respuestas y/o medidas adoptadas frente a reclamos de personas usuarias.
- e) El cumplimiento de la normativa sobre cobro de tarifa.

En general, cualquier otra conducta que pudiera influir de manera negativa en la experiencia de viaje de las pasajeras y pasajeros.

4.10. Duración del contrato

- Servicio: CAM0064
- Vigencia: 10 años

4.11. Consideraciones Adicionales

Al momento de la publicación de las Bases, el Ministerio podrá modificar las condiciones de operación señaladas precedentemente, en base a los comentarios que se reciban a partir de la publicación de estos contenidos esenciales, o de alguna otra consideración; a objeto de propender a introducir mejoras en la prestación del servicio.