

**BASES DE LICITACIÓN EN LÍNEA N° 90002825**

**CONCESIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LAS ÁREAS  
DE GASTRONOMÍA, EVENTOS Y BANQUETES - BALNEARIO  
INSTITUCIONAL**

**BANCO CENTRAL DE CHILE  
GERENCIA DE GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN**

**SEPTIEMBRE 2022**

27

## **BASES ADMINISTRATIVAS**

### **1. Introducción**

Mediante el presente proceso de Licitación, el Banco Central de Chile solicita recibir propuestas para concesionar por un plazo de 5 años, los servicios de administración y explotación de las áreas de gastronomía, eventos y banquetes para su Balneario Institucional, ubicado en Punta de Tralca, en Avda. Isidoro Dubournais N°1931, El Quisco.

En adelante, la explotación de la Concesión objeto de este Proceso de Propuestas antes señalado, se denominará la “Concesión”. Por otra parte, los Proveedores o las Empresas interesadas en participar en este proceso se mencionarán indistintamente como el “Oferente o el “Proveedor” o los “Proveedores” o la “Empresa” o el “Concesionario”, el Portal de Compras del Banco Central de Chile como el “Portal” y el Banco Central de Chile, como el “Banco”.

En el presente Proceso de Compra, podrán presentar Ofertas únicamente personas naturales o jurídicas chilenas.

Las presentes Bases de Licitación contienen las condiciones técnicas, administrativas, legales y económicas, bajo las cuales será contratada por el Banco la Concesión, así como también las formalidades que las Empresas deberán cumplir al presentar sus ofertas.

Para adjudicar este Proceso, las Ofertas recibidas se evaluarán considerando los antecedentes contenidos en la misma, tanto en sus aspectos técnicos como económicos, y será resuelta de acuerdo con los criterios que se indican en el numeral sobre “Evaluación de Ofertas” de estas Bases.

La adjudicación será formalizada mediante la suscripción de un Contrato, de acuerdo al Modelo de Contrato incluido como Anexo B de estas Bases.

**El presente proceso será gestionado a través del Portal y será el único canal de comunicación electrónico entre el Banco y los Proveedores.**

Las Empresas interesadas en participar en este proceso de Licitación, comunicarán su interés aceptando el “Acuerdo de Participación” establecido en el Portal como prerequisite de participación, dentro del plazo indicado para estos efectos en el Calendario de Actividades. Aquellos Proveedores que no cuenten con una cuenta de acceso al Portal, deberán solicitar su creación al correo electrónico [ckrebs@bcentral.cl](mailto:ckrebs@bcentral.cl) con copia a [licitaciones@bcentral.cl](mailto:licitaciones@bcentral.cl), indicando en el Asunto el número y nombre de este proceso de Licitación y en su contenido la Razón Social, RUT y domicilio de la Empresa, además del nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto y de su reemplazante, en caso de ausencia, feriado legal o indisponibilidad del primero



Forman parte integrante de estas Bases de Licitación, los siguientes documentos:

- Acuerdo de Participación (Portal)
- Calendario de Actividades (Portal)
- Formularios para la Presentación de Ofertas (Portal)
- Bases Administrativas
  - Anexo A: Especificaciones Técnicas.
  - Anexo B: Modelo de Contrato a Suscribir

## **2. Calendario de actividades**

El proceso de Licitación se ajustará al Calendario de Actividades que se encuentra en el Portal en la sección “Contenido” de este proceso. El Banco podrá modificar el Calendario de Actividades, lo que será informado a los Proveedores mediante la mensajería del Portal y mediante su publicación en el sitio Web del Banco ([www.bcentral.cl](http://www.bcentral.cl)).

## **3. Visita a Terreno**

Los Proveedores que hayan manifestado su interés en participar en este proceso de licitación deberán visitar las dependencias del Balneario, con el propósito de conocer los espacios concesionados. La visita se efectuará en la fecha indicada en el Calendario de Actividades. Asimismo, en dicha visita se realizará una exposición respecto de las principales características y condiciones de la explotación de la Concesión. La no concurrencia de un Proveedor a esta visita, la inhabilitará para participar en este proceso.

Para participar en esta visita, los Proveedores deberán entregar una nómina del personal que concurrirá a las dependencias del Balneario. Dicha nómina deberá incluir los nombres completos y cédula de identidad o RUT de las personas nominadas y ser enviada a los correos electrónicos [licitaciones@bcentral.cl](mailto:licitaciones@bcentral.cl), [lojeda@bcentral.cl](mailto:lojeda@bcentral.cl) y [ckrebs@bcentral.cl](mailto:ckrebs@bcentral.cl), antecedentes que se recibirán hasta las 18:00 horas del día anterior a la visita.

## **4. Consultas y aclaraciones**

Corresponderá a los Proveedores efectuar y solicitar, en las fechas señaladas en el Calendario de Actividades, las preguntas u observaciones correspondientes a este proceso de Licitación, como, asimismo, respecto de posibles inconsistencias, omisiones o errores en las Bases y en sus Anexos.

Asimismo, en esta instancia corresponderá a los Proveedores manifestar cualquier condición o situación adicional o distinta de lo establecido por el Banco en estas Bases, instancia en la cual el Banco se pronunciará respecto del planteamiento efectuado.



Las consultas de los Proveedores sólo deberán formularse por medio del sistema de mensajería que provee el Portal, haciendo referencia en el asunto a CONSULTAS - “LICITACIÓN N°90002825 CONCESIÓN EXPLOTACIÓN INSTALACIONES BALNEARIO”.

El Banco comunicará a través del sistema de mensajería del Portal las respectivas preguntas, observaciones, respuestas y aclaraciones, dentro del plazo indicado en el Calendario de Actividades, sin indicar el autor de las preguntas u observaciones formuladas.

Para todos los efectos, el o los documentos de aclaraciones y respuestas a preguntas u observaciones que el Banco comunique formarán parte integral de estas Bases de Licitación.

## **5. Plazo de ingreso y Forma de presentación de las ofertas en el Portal**

Las Ofertas Técnica y Económica deberán ser ingresadas en el Portal, hasta las **14:00** horas de la fecha señalada para tal efecto en el Calendario de Actividades, en la forma señalada en el presente numeral. Para estos efectos, el Proveedor deberá iniciar el proceso de ingreso de la oferta con la debida antelación para completar lo requerido en el plazo señalado.

Los Proveedores deberán utilizar en sus ofertas formatos estándar de documentos (.doc; .pdf; .xls; .jpg) y considerar que el tamaño individual de los documentos a subir en el Portal no debe ser superior a 20Mb.

Todos los antecedentes solicitados en las presentes Bases, en los Anexos y en los Formularios, se considerarán de carácter obligatorio y formarán parte de la evaluación de las Ofertas Técnicas y Económicas.

La participación de un Proveedor en este Proceso de Licitación implica la aceptación pura y simple de las presentes Bases de Licitación, de sus Anexos y del “Acuerdo de Participación” que ha sido aceptado por el representante del Oferente como requisito preliminar al momento de acceder a los antecedentes de este Proceso a través del Portal.

Si por cualquier motivo el Proveedor que haya manifestado su interés en participar de este proceso, decidiera no presentar una oferta, deberá enviar una comunicación de excusa indicando esta situación y el motivo de su desistimiento. En caso contrario, el Banco se reserva el derecho de no considerar al Proveedor en futuros Procesos de Compras.

El Banco se reserva el derecho a solicitar a los Proveedores mayores precisiones o aclaraciones respecto de las ofertas presentadas.

### **5.1. Antecedentes Administrativos**

Los antecedentes administrativos que deberán ser ingresados al Portal son los que a continuación se detallan:



### **5.1.1. Formularios de Declaraciones**

El Proveedor deberá incluir las siguientes Declaraciones, utilizando para ello, los formularios que se adjuntan en el Portal, firmados por el Representante Legal de la Empresa, los cuales no deberán ser modificados:

1. Estructura vigente de la Sociedad.
2. Declaración de Conflicto de Intereses.
3. Declaración de Confidencialidad.
4. Declaración de Cumplimiento Técnico, Administrativo y Legal.
5. Declaración de No Registrar Saldos Insolutos de Remuneraciones ni Cotizaciones de Seguridad Social.
6. Declaración de no Estar condenado a la Prohibición de Celebrar Actos y Contratos con el Estado (solo personas jurídicas).
7. Declaración Jurada que acredite la inexistencia de juicios o multas por mala calidad de alimentos o por litigios con empresas clientes por intoxicaciones.

### **5.1.2. Antecedentes Legales**

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes legales:

- a. Fotocopia simple del RUT del Proveedor y de su(s) Representante(s) legales que suscribirían las Declaraciones y el Contrato.
- b. Certificado de vigencia de la sociedad, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
- c. Certificado de vigencia de la representación legal, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
- d. Escritura Pública en la cual constan los poderes de representación del Representante Legal del Proveedor para la suscripción del Contrato.

### **5.1.3. Antecedentes financieros**

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes financieros:

- a. Estados financieros clasificados para los años 2020 y 2021 (dos últimos años tributarios), con una estructura financiera similar a la normada por la Comisión para el Mercado Financiero, es decir, Balance General y Estado de Resultados clasificados. Si con motivo de una Licitación anterior, el Proveedor ya ha presentado al Banco sus Estados Financieros para los años indicados, no será necesario que presente nuevamente dichos antecedentes, debiendo hacer referencia a la Licitación en la cual entregó tal documentación.

En el caso que el Proveedor esté constituido como Sociedad Anónima Abierta, el Balance General y Estado de Resultados clasificados a entregar deben estar



auditados. Si el Proveedor no es una Sociedad Anónima Abierta, dichos Estados Financieros deberán ser entregados suscritos por el Representante Legal y el Contador del Proveedor, indicando en este último caso, su número de colegiatura profesional, si la posee.

- b. Certificado de endeudamiento en el sistema financiero, de no más de 30 días de antigüedad, otorgado por la Comisión para el Mercado Financiero.

El Proveedor manifiesta que se encuentra en conocimiento y cumpliendo las obligaciones de índole tributaria que le son aplicables. A tal efecto, el Banco podrá solicitar al Proveedor la documentación que acredite que se encuentra al día en el cumplimiento de dichas obligaciones.

En caso que luego del análisis financiero y comercial, se establezca que uno o más Proveedores son No Elegibles, dicha circunstancia le será comunicada al Proveedor a través del Portal de Compras, una vez finalizada la etapa de Evaluación Técnica. Tal comunicación también podrá ser efectuada por carta si el Banco lo estima necesario. Las Ofertas presentadas por dichos Proveedores no serán consideradas en las instancias siguientes, debiendo dejarse constancia de ello en el Informe Final del Proceso.

## 5.2. Oferta Técnica

La Empresa deberá presentar una Oferta Técnica que incluya una descripción detallada de su propuesta, de tal forma que permita al Banco entender cómo cumplirá con todos los requerimientos señalados en las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo A de estas Bases de Licitación, de acuerdo con lo requerido en el numeral 15 del Anexo A.

**NOTA IMPORTANTE:** La Propuesta Técnica y todos los documentos que la conforman, **no deben incluir precios ni tarifas, como tampoco, condiciones legales, comerciales o administrativas distintas de las establecidas en estas Bases.** El Banco se reserva el derecho de declarar inadmisibles las Ofertas Técnicas que no cumplan con esta exigencia.

## 5.3. Oferta Económica

El Proveedor deberá ingresar en el Portal su Oferta Económica por la Concesión, y en el plazo establecido en el Calendario de Actividades para tales fines.

La Oferta Económica deberá ser Pura y Simple, de tal manera que sólo se indique el valor ofertado por la Concesión, más el impuesto que corresponda, considerando estrictamente el formato presentado por el Banco, sin incorporar observaciones o condiciones adicionales respecto de la oferta presentada.



La Oferta Económica deberá tener una validez mínima de 90 días corridos.

La Oferta Económica debe considerar el total de lo requerido para la ejecución de la Concesión, según lo señalado en las presentes Bases y conforme se estipula en las Especificaciones Técnicas del Anexo A. El Banco no considerará como válidas aquellas Ofertas que no cumplan con estas exigencias.

Los precios ofertados deberán comprender todo impuesto, derecho, arancel, permiso, comisión, remuneración, estipendio u honorario y, en general, toda suma o gasto que sea necesaria para desempeñar la Concesión en el Balneario, en sus recintos y en las fechas acordadas, de forma tal que ninguna otra suma deba ser pagada por el Banco por los conceptos a que este proceso de Licitación se refiere.

## **6. Garantías**

### **6.1 Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato**

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato que se suscriba, el adjudicatario deberá presentar a más tardar al momento de suscribir el Contrato, una garantía por un monto total de \$ 5.000.000, que deberá tener fecha de vigencia superior en a lo menos 30 días corridos al término de cada anualidad del Contrato, obligándose el adjudicatario a prorrogarla, renovarla o reemplazarla, según sea el caso, en todas las oportunidades que sea necesario mientras se encuentren vigentes las obligaciones que se caucionan en dicho Contrato. Esta prórroga, renovación o reemplazo, deberá ser efectuada por el adjudicatario con no menos de 10 días hábiles bancarios de anticipación a la fecha de vencimiento de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato en poder del Banco. El no cumplimiento oportuno de esta obligación facultará al Banco para hacer efectiva la garantía que se encuentre en su poder.

### **6.2 Tipos de Garantía**

Para los efectos de la garantía señalada precedentemente, los Proveedores podrán otorgar uno de los siguientes tipos de garantía:

- a) Boleta Bancaria de Garantía: Deberá ser pagadera a la vista y tomada directamente por el Proveedor a favor del Banco Central de Chile.
- b) Póliza de seguro de garantía con cláusula de ejecución inmediata o Póliza de caución a primer requerimiento. Deberá ser emitida por una compañía de seguros establecida en Chile, que tenga una clasificación de riesgo A o superior a la fecha de emisión de la Póliza y depositada en la Comisión para el Mercado Financiero, cuya cobertura permita hacer efectiva la totalidad de la garantía al solo requerimiento del Banco. En caso de existir dos o más clasificaciones de riesgo



para una compañía, se considerará la menor de ellas. En caso que la compañía de seguros no cuente con una clasificación de riesgos, dada su antigüedad en el mercado, el Banco se reserva el derecho de solicitar información financiera a la compañía y revisarla con su corredor de seguros, antes de determinar aceptar o no la póliza.

- c) Certificado de Fianza a la Vista otorgado por una Institución de Garantía Recíproca (IGR), pagadero a la vista y de carácter irrevocable.

Para los efectos indicados, la glosa de esta garantía deberá señalar que ella se extiende “Para garantizar el fiel cumplimiento del Contrato”.

## **7. Apertura de Ofertas**

La apertura de las Ofertas se llevará a cabo en dos instancias:

- a) Apertura de Ofertas Técnicas: Será de carácter privado y se realizará en la fecha indicada en el Calendario de Actividades, con la participación de un Abogado de la Fiscalía, del Gerente de Gestión Contable y Planificación o quien éste designe y del Encargado del Proceso de Compras.

En dicha oportunidad se verificará la entrega de los antecedentes solicitados, levantándose un Acta que será suscrita por los funcionarios del Banco.

Los Proveedores que hayan dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Banco para presentar la Oferta Técnica y presenten una situación solvente, de acuerdo con los antecedentes económicos y financieros presentados y/o con los antecedentes comerciales que consten de fuentes de acceso público, serán evaluados técnicamente.

Efectuada la evaluación de los antecedentes de las ofertas técnicas, el Banco determinará los Proveedores técnicamente elegibles, los cuales serán considerados para la etapa de evaluación económica.

El Banco comunicará a los Proveedores cuyas propuestas no sean consideradas técnicamente elegibles, y se dejará su Oferta Económica sin abrir.

- b) Apertura de Ofertas Económicas: Sólo las Ofertas de los Proveedores técnicamente elegibles serán consideradas en esta instancia y se realizará en la fecha indicada en el Calendario de Actividades. Este proceso se efectuará en las mismas condiciones y con los mismos participantes de la Apertura de Ofertas Técnicas.

En dicha oportunidad se verificará la entrega de las ofertas económicas, levantándose un Acta que será suscrita por los funcionarios del Banco.



## 8. Re-Oferta Económica

### 8.1 Presentación de Re-Oferta Económica

Si el Banco lo determina conveniente, podrá solicitar a los Proveedores técnicamente elegibles, que hayan presentado una Oferta Económica válida, ingresar en el Portal una segunda Oferta Económica en la fecha y plazo establecido en el Calendario de Actividades, y en los mismos términos y condiciones señalados en el numeral “Oferta Económica” de estas Bases.

En este caso, una vez realizada la primera apertura económica, el Banco les informará a todos los Proveedores técnicamente elegibles, vía mensajería del Portal, **la situación comparativa del valor total de su Oferta Económica respecto de las demás Ofertas**, según el siguiente semáforo de alerta:

#### SEMÁFORO DE ALERTA:

<b>Verde:</b>	Entre un 0% y 5%: ubicada entre las más altas, pero no necesariamente es la mejor oferta económica.
<b>Amarillo:</b>	Más de un 5% y hasta un 10% menor: ubicada entre estos porcentajes con respecto a la mejor oferta económica.
<b>Rojo:</b>	Más de un 10% menor: ubicada por sobre este porcentaje con respecto a la mejor oferta económica.

En esta etapa, los Proveedores tendrán la opción de mantener su Oferta Económica inicial o de presentar una nueva Oferta Económica (Re Oferta) a un mejor valor (menores precios y/o mayores comisiones o inversiones). En cualquier caso, los Proveedores deberán ingresar su Re Oferta en el Portal, aun si deciden mantener sus precios y otros valores.

### 8.2 Apertura de Re Oferta Económica

La apertura de la Re Oferta Económica de los Proveedores técnicamente elegibles, se realizará en la fecha indicada en el Calendario de Actividades. Este proceso se efectuará en las mismas condiciones y con los mismos participantes señalados en la apertura de Ofertas Técnicas, y podrá participar también un representante de cada Proveedor considerado Técnicamente Elegible.

El Encargado del Proceso de Compras comunicará a cada Proveedor Técnicamente elegible la fecha, hora y ubicación de la Apertura, en caso que ésta sea presencial, o la información para ingresar a la sesión de Apertura, si ésta fuera virtual.

En la Apertura se verificará el ingreso al Portal de las Re-Ofertas Económicas, levantándose un Acta que será suscrita por los funcionarios del Banco. En esta Acta se dejará constancia escrita de la participación de los representantes de los Proveedores en la apertura de la Re Oferta, si fuera el caso.



En caso que un Oferente presente una Re-Oferta con condiciones inferiores a las inicialmente presentadas (precio, comisión o inversiones), el Banco se reserva el derecho de descartarla, y de considerar en el proceso de evaluación económica su Oferta Económica inicial. Excepcionalmente, el Banco podrá aceptar una Re Oferta con un valor menor al inicial, sólo en caso que el Proveedor justifique que incurrió en errores manifiestos, los que serán evaluados caso a caso por el Banco.

En caso que el Banco resuelva no solicitar Re Ofertas, invitará a los Proveedores considerados Técnicamente Elegibles a participar del Acto de Apertura de Ofertas Económicas iniciales, situación que les será comunicada oportunamente.

## **9 Evaluación de Ofertas**

### **9.1 Admisibilidad Requisitos Formales**

Luego de efectuada la apertura de las Ofertas Técnicas, el Encargado del Proceso de Compras evaluará los Antecedentes Administrativos y declarará como **inadmisibles** las que no cumplan con los requisitos formales mínimos establecidos en estas Bases.

### **9.2 Evaluación Financiera-Comercial**

El Banco realizará un análisis financiero-comercial de los Proveedores respecto de los antecedentes financieros solicitados.

En caso de que la determinación final del análisis financiero-comercial establezca que uno o más Proveedores son **inadmisibles**, dicha circunstancia les será comunicada por el Encargado del Proceso de Compras mediante la mensajería del Portal, una vez finalizada la etapa de Evaluación Técnica. Tal comunicación también podrá ser efectuada por carta si el Banco lo estima necesario. Las Ofertas presentadas por dichos Proveedores no serán consideradas en las instancias siguientes, de lo cual se dejará constancia en el Informe Final del Proceso.

### **9.3 Evaluación Técnica**

La Evaluación Técnica será realizada por el Encargado Técnico del Proceso de Compras.

La Evaluación Técnica se llevará a cabo sobre la base a la documentación presentada por cada Proveedor y para estos efectos, se evaluará el cumplimiento de todos los factores excluyentes que se detallan a continuación:



Requisito solicitado	¿Empresa Cumple con el Requerimiento? (Si /No)
a) La Empresa cuenta con una experiencia mínima de 4 años de permanencia en el mercado Gastronómico y/o del rubro de Restaurantes, Eventos y Banquetes y otros servicios afines al servicio objeto de las presentes bases de licitación, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra a).	
b) La Empresa cuenta con al menos 2 clientes para los cuales haya prestado servicios gastronómicos, ya sea similares a los que son objeto del presente proceso de licitación o bien está prestando servicios de restaurant, banquetes, eventos, matrimonios, etc., según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra b).	
c) La Empresa cuenta con Certificado otorgado por la Mutual de Empleadores que demuestra que los trabajadores propuestos para los servicios están cubiertos, de acuerdo a lo exigido por la Ley 16.744 y según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra c).	
d) El Supervisor o Jefe del Servicio cuenta con formación técnica o profesional en el rubro Hotelería y/o Gastronomía y con experiencia requerida, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra d).	
e) El Maestro de Cocina cuenta con la formación técnica en gastronomía y experiencia requerida, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra e).	
f) El Barman cuenta con formación técnica y experiencia en establecimientos gastronómicos u hoteleros, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra f).	
g) La Empresa presenta currículum del o los vendedores comisionistas o similar que asignará al servicio, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra g).	
h) La Empresa presenta Estructura de Remuneraciones con el desglose solicitado, y considerando como requisito que el menor sueldo líquido no debe ser inferior a \$ 450.000,	



según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra h).	
i) La Empresa presenta propuesta de Menú o Carta de Casino y recetas, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra i).	
j) La Empresa presenta propuesta de dotación y cargos de su plantilla de personal que utilizará, por tipos de temporada, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra j).	
k) La Empresa presenta Plan de Capacitación, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra k).	
l) La Empresa presenta Plan de Inversiones propuesto de acuerdo con el detalle indicado en estas Bases y según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra l).	
m) La Empresa presenta Listado del Equipamiento que proveerá para cumplir con el Servicio, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra m).	
n) La Empresa obtiene una evaluación de parte de al menos 2 de sus clientes, definidos en la letra b) anterior, cuyo resultado es un puntaje promedio igual o superior a 60 puntos, y ningún factor calificado con promedio inferior a 40 puntos, según lo indicado en la Nota que se presenta al final de este cuadro.	
o) Presentar una Declaración Jurada Notarial que acredite la inexistencia de juicios o multas por mala calidad de alimentos o por litigios con clientes por intoxicaciones, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra n).	

Nota: Para los efectos de la evaluación que se indica en el factor señalado en la letra o) del cuadro anterior, el Banco solicitará a aquellas empresas que el Proveedor ha informado como clientes para los cuales haya prestado servicios similares a los que son objeto del presente proceso de licitación, su evaluación respecto de los servicios prestados por el Proveedor, de acuerdo con la siguiente Encuesta de Satisfacción del Servicio:



Encuesta de Satisfacción de Servicio:

Dimensión Calidad:

Durante el periodo de contrato:	100 puntos Excelente	80 Puntos Muy bueno	60 puntos Bueno	40 Puntos Regular	20 puntos Deficiente
¿Cómo califica el servicio de alimentación recibido por la Empresa?					
¿El personal de la empresa proporcionó un servicio de calidad a los clientes, en términos de atender sus requerimientos, llamados, servicio en general?					
¿La velocidad de respuesta de la Empresa ante sus requerimientos fue la adecuada?,					

Dimensión Cumplimiento:

Durante el periodo de contrato:	100 puntos Excelente	80 Puntos Muy bueno	60 puntos Bueno	40 Puntos Regular	20 puntos Deficiente
¿La Empresa logró las metas que se propuso respecto de la cantidad de eventos a realizar anualmente?					
¿La dotación de personal de la Empresa para la prestación de los servicios fue cubierta razonablemente, cubriendo las ausencias en forma oportuna?					
¿En caso de existir un Plan de Inversiones comprometido por la Empresa, lo cumplió en los plazos establecidos?					
¿Hubo algún tipo de problema relacionado con incumplimientos de temas sanitarios? ¿Fueron resueltos rápidamente?					

De la Encuesta anterior, el Proveedor deberá obtener una evaluación de al menos 2 de los clientes que haya informado y, la evaluación final corresponderá al promedio de las evaluaciones obtenidas para el Proveedor. El Encargado del Proceso de Compras recibirá del Encargado Técnico su evaluación técnica respecto del cumplimiento de los factores señalados en el cuadro precedente. De esta evaluación se obtendrán las Ofertas consideradas como “Técnicamente Elegibles”, que corresponderán a aquellas que hayan cumplido satisfactoriamente con todos los factores incluidos en el referido cuadro.

#### **9.4 Evaluación Económica**

La Evaluación Económica será efectuada por el Encargado del Proceso de Compras, de conformidad a los siguientes criterios:

- a) Sólo serán consideradas las Ofertas Económicas presentadas por los Proveedores considerados como Técnicamente Elegibles en la etapa de Evaluación Técnica.

Se seleccionará al Proveedor que presente la Oferta Económica con el mayor Valor Ofertado, entendiendo por Valor Ofertado, al valor que se obtenga de los ingresos e inversión a favor del Banco menos el costo que el Banco deba pagar a la Empresa, en valores actualizados para un período de 5 años, el que será determinado como se indica a continuación:

$$\mathbf{VO = VAN [CF_N + CV_N + MTI_N - CBA_N] \text{ para 5 años de contrato}}$$

Donde:

VO = Valor Ofertado

CF<sub>N</sub> = Comisión Fija Anual de la empresa N

CV<sub>N</sub> = Comisión Variable Anual de la empresa N

MTI<sub>N</sub> = Monto Total de la Inversión de la empresa N

CBA<sub>N</sub> = Costo Total Anual del Banco en Alimentación de la empresa N

Por lo tanto, el Valor Ofertado corresponderá al Valor Actualizado Neto (VAN) que se obtenga de la suma de las Comisiones resultantes, más el monto de la Inversión y menos el Costo del Banco en Alimentación para los 5 años de contrato, valores que se obtendrán en la forma que se indica a continuación:

##### **b.1) Determinación del Monto de Comisión Fija Ofertada por la Empresa (CF<sub>N</sub>)**

Este valor corresponderá al valor que la Empresa deberá indicar en su Oferta Económica como Comisión Fija Mensual y Anual ofertada (Formulario N° 3.A), la que en ningún caso podrá ser inferior a \$1.000.000 impuesto incluido y que será exigible a la Empresa en Temporada Baja, es decir, entre marzo y agosto de cada año, ambos meses incluidos.



Monto Comisión Fija Mensual Ofertada	\$
Impuesto	\$
Monto Total = $\sum C1$	\$
Comisión Fija Anual $CF_N = \sum C1 * 6$	\$

b.2) Determinación del Valor de Comisión Variable por Eventos y Banquetes para el Banco ( $CV_N$ )

Este valor se determinará considerando los porcentajes de Comisión que la Empresa deberá indicar en su Oferta Económica como Comisión Variable por estos conceptos (Formulario N° 3.B), los cuales se aplicarán sobre el valor de las Ventas del año 2019 por este concepto, cuyo valor referencial es de \$ 217.770.000 (anual bruto), excluyendo los clientes cautivos del Banco. Para efectos de obtener la Comisión Total Anual, ésta se calculará atendiendo a los diferentes niveles que se señalan en el Cuadro que se inserta más abajo, con los porcentajes que indique el Proveedor en su Oferta Económica.

Sólo a modo de ejemplo se muestra en el Cuadro adjunto, una Estructura de Comisiones para un nivel de ventas anuales de \$ 217.770.000.

		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Desde (\$)	Hasta (\$)	Porcentaje de Comisión	Ventas (\$)	Monto Comisión con IVA (\$) [A x B]
1	60.000.000	9%	60.000.000	
60.000.001	90.000.000	7%	30.000.000	
90.000.001	120.000.000	5%	30.000.000	
>120.000.000		4%	97.770.000	
		Total	<b>217.770.000</b>	$\sum$ = Comisión Variable Anual

Nota: Para efectos de calcular los valores para adjudicar, en el Cuadro precedente no han sido considerados los clientes cautivos.

b.3) Plan de Inversiones propuesto por la Empresa ( $MTI_N$ )

Este valor corresponderá a lo que la Empresa haya presentado como Plan de Inversiones a efectuar en el Balneario (Formulario N°4), cuya planificación debe considerar su ejecución y término, dentro de los tres (3) primeros años del contrato.



El Encargado Técnico del Banco evaluará la razonabilidad de cada propuesta de inversión, solicitando aclaraciones cuando corresponda, aprobando, ajustando o rechazando la propuesta de inversiones en infraestructura y equipamiento.

b.4) Determinación del Costo Total de Alimentación Anual para el Banco (**CBA<sub>N</sub>**)

Este valor será determinado considerando el precio ofertado por la Empresa en su Oferta Económica para Almuerzo o Cena Normal (Formulario N°1), de la siguiente forma:

	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>G</b>	<b>H</b>	<b>I</b>
	Consumos (Q)/Año	Precio Ofertado (\$) (Almuerzo y Cena)	Tarifa Vigente (\$)	Costo Precio Ofertado (\$) [D x E]	Costo de cargo del Pasajero (\$) [D x F]	Costo Total Anual del Banco en Alimentación (\$) [G-H]
Perfiles de Usuarios	Valores \$ con IVA incluido					
Categoría 1	3.570		6.650		23.740.500	
Categoría 2	7.655		4.980		38.121.900	
Categoría 3	717		7.480		5.363.160	
Categoría 4	3.650		7.890		28.798.500	
Visitas y Convenios	6.130		8.720		53.453.600	
			<b>Total</b>	<b>ΣG</b>	149.477.660	<b>ΣI= CBA</b>

Donde:

D: Corresponde a la cantidad de consumos anuales referenciales que se utilizarán para efectuar el cálculo para la comparación de ofertas. Estas cantidades sólo son referenciales y el Banco no asegura que éstas se mantengan en el tiempo.

E: Corresponde al valor ofertado por Almuerzo o Cena por cada Empresa, IVA incluido.

De este cálculo se obtiene el valor CBA, que corresponde al Costo Total Anual para el Banco por concepto de alimentación, es decir, la diferencia entre lo que hoy pagan los pasajeros al Banco ( $\Sigma H$ ) versus lo que el Banco deberá pagar a la Empresa ( $\Sigma G$ ).

Notas:

(1) El valor del almuerzo y la cena deben ser iguales.

(2) Los Perfiles de Usuarios, son los definidos en el Anexo A, numeral 10 letra h).

Para efectos de comparación de las ofertas, se utilizará el valor de la UF vigente en la fecha establecida para la presentación de las ofertas de esta Licitación.



## **9.5 Resolución de empates**

Si en el resultado de la Evaluación Final de las Ofertas Económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores, se adjudicará la Licitación al Proveedor que presente el menor costo total anual de Alimentación para el Banco impuestos incluidos.

En caso de que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la adjudicación al Proveedor que presente el porcentaje de Comisión Variable más alto. De persistir el empate se adjudicará a la empresa que presente el Plan de Inversiones con mayor valor monetario.

## **9.6 Informe Final**

El resultado consolidado de las Evaluaciones Técnica y Económica, junto con la Propuesta de Adjudicación, constará en un único Informe Final, que será firmado por el Encargado Técnico, por el Jefe de Departamento Beneficios y Calidad de Vida y por el Jefe de Departamento de Adquisiciones.

## **10 Adjudicación de la Licitación**

El Banco aceptará la Propuesta de Adjudicación presentada en forma total, o declarará desierto el Proceso de Licitación, esto último cuando no se presenten ofertas elegibles o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses, con sujeción a lo previsto en las presentes Bases, sin derecho de los Proveedores a entablar acción o reclamo por indemnizaciones, retribuciones o compensaciones de ninguna especie.

El Banco comunicará los resultados del Proceso de Licitación a cada uno de los Proveedores Técnicamente Elegibles, en la fecha señalada para ello en el Calendario de Actividades, mediante la mensajería del Portal y su publicación en el sitio Web del Banco ([www.bcentral.cl](http://www.bcentral.cl)).

## **11 Desistimiento**

Si comunicada la adjudicación de la Licitación, el adjudicatario desistiera de formalizar el Contrato, se le impedirá participar nuevamente en Procesos de Compra del Banco, salvo que justifiere, a plena satisfacción del Banco, los motivos de su desistimiento.

En este evento, el Banco podrá adjudicar la Licitación al Proveedor que le seguía en precio o realizar nuevamente un Proceso de Compra si lo estima conveniente.



Si la comunicación de adjudicación de la Licitación no se le enviara en la fecha máxima establecida para ello en el Calendario de Actividades, el adjudicatario tendrá derecho a desistirse y retirar los antecedentes, documentos y garantías presentados, sin cargo para el Banco, siendo éste el único efecto legal de la referida falta de comunicación de aceptación de la propuesta.

## **12 Contrato**

Dentro del plazo máximo de 5 días hábiles bancarios, contados desde la comunicación de la adjudicación de la Licitación, el Banco enviará al adjudicatario el Contrato de Concesión, el cual deberá ser suscrito por éste en un plazo no superior a los 5 días hábiles bancarios contados desde la fecha de su envío.

El Contrato contendrá las condiciones establecidas en el Modelo que se adjunta como Anexo B, incorporando en lo que corresponda, las condiciones de la oferta presentada por el adjudicatario y que hayan sido aceptadas por el Banco, además de las adecuaciones que resulten del proceso de consultas y aclaraciones de esta Licitación.

A más tardar al momento de suscribir el Contrato, el adjudicatario deberá entregar la Garantía de Fiel Cumplimiento del mismo.

Para todos los efectos legales, las presentes Bases, al igual que el Acuerdo de Participación, la Oferta, las consultas, observaciones, respuestas y aclaraciones, formarán parte integrante del Contrato.

La no suscripción del Contrato o la no entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, dentro del plazo indicado, dará derecho al Banco para dejar sin efecto la adjudicación, sin derecho a reclamo, acción o indemnización alguna por parte del adjudicatario.

## **13 Subcontratación**

En este Proceso de Licitación, los Proveedores podrán, si ello es factible y técnicamente conveniente, subcontratar el cumplimiento de algunas de las obligaciones, siempre que sea aceptado por el Banco. En todo caso, los servicios subcontratados no podrán corresponder a servicios propios de la esencia y naturaleza de las obligaciones que asume en virtud de esta contratación. Asimismo, por la tal subcontratación no cesa, en caso alguno, la responsabilidad de la Empresa por la administración, calidad, garantía de trabajos, materiales, elementos y componentes; el cumplimiento de plazos y de los pagos que como Contratista pueda adeudar a los Subcontratistas, así como de los impuestos de cualquier naturaleza que los pueda gravar, y del cumplimiento de las leyes en la forma que la Empresa está obligada con el Banco, en especial, y siempre que ello sea pertinente, de la legislación laboral.



#### **14 Cesión**

El Proveedor y/o adjudicatario, según corresponda, no podrá ceder o transferir, sea total o parcial, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de esta Licitación y del contrato que se suscriba, salvo autorización expresa del Banco.

**BANCO CENTRAL DE CHILE**

*27*

## ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 1. Introducción

El Banco desea contratar bajo la modalidad de Concesión por un plazo de 5 años, la administración y explotación de las áreas de gastronomía, eventos y banquetes para su Balneario Institucional, el cual se encuentra ubicado en Avda. Isidoro Dubournais N°1931, Sector de Punta de Tralca, El Quisco, conforme a las condiciones establecidas en las presentes Bases y el Modelo de Contrato a Suscribir, adjunto como Anexo B del presente documento.

La Concesión se realizará conforme a las condiciones establecidas en el presente Anexo.

### 2. Definición de la Concesión

La Concesión contempla el **“Servicio Vendido con Comisión Fija y Variable más la Ejecución de un Plan de Inversiones para el Banco”**.

Esto considera la provisión de la operación completa de los Servicios de Gastronomía para la atención de los pasajeros, así como la Administración y Explotación de los Servicios de Eventos y Banquetes del Balneario más, la ejecución de un Plan de Inversiones, entregando al Banco una comisión fija mensual y una comisión mensual variable, según el volumen de ventas mensuales de servicios y productos, de acuerdo con las presentes Especificaciones Técnicas.

### 3. Alcance de la Concesión

Los alcances de la Concesión que la Empresa debe considerar se han clasificado en: 3.1) Servicios a Pasajeros, 3.2) Servicio de Eventos, Banquetes, Capacitaciones, Seminarios, Matrimonios, Fiestas y afines y, 3.3) Servicios de Alimentación para Empresas Externas. Dichos alcances se describen a continuación:

#### 3.1 Servicio a Pasajeros

Se entenderá como Servicio a Pasajeros Institucionales, a los servicios de alimentación que deberá proveer la Empresa, tanto a funcionarios del Banco como a sus cargas y familiares directos, pensionados, ex funcionarios, visitas de funcionarios, etc.

3.1.1 Los servicios de alimentación que proporcione la Empresa, deben cumplir con las siguientes características y particularidades:

- Contar con servicio de desayuno, almuerzo y cena para pasajeros del Banco.



- Tiene el carácter de obligatoriedad el que cada pasajero consuma un servicio de almuerzo o cena por cada noche de estadía. No obstante, el servicio de desayuno es opcional.
- El almuerzo, cena y desayuno obedecen a una programación convenida con antelación y autorizada por la Administración, basadas en las propuestas que entregará la Empresa.
- Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa podrá ofrecer diariamente desayuno, almuerzo y cena extra, ya sea programada o a la carta.
- Preparación, elaboración, manipulación, mantención y suministro de alimentos inocuos, con estricto cumplimiento de las Normas Sanitarias y de Higiene vigentes, además de las condiciones establecidas en el Reglamento Sanitario de los Alimentos y otras Normas similares relacionadas.
- Realizar preparaciones alimenticias que favorezcan una nutrición saludable.
- Contar con un Servicio de Bar a la carta. En relación a este punto, la Empresa podrá establecer y cobrar un valor de descorche para los comedores, bar, salones y otras dependencias utilizadas para el expendio de alimentación y bebidas.

3.1.2 La composición del almuerzo debe ser la siguiente:

- Entrada
- Plato Principal
- Postre
- Café, Té o agua de hierbas
- Pan. Este debe ser presentado entero y del día
- Mantequilla
- Pebre u otro acompañamiento similar
- La repetición de pan y pebre puede ser cobrado como extra

3.1.2 Diariamente deberán existir, a lo menos, las siguientes alternativas de almuerzo y cena:

- Menú Principal
- Plato Extra (a base de pollo, carne, pescado, vegetariano)
- Ensalada Extra

3.1.3 Sobre la base del Menú Principal, la Empresa deberá definir variaciones que permitan atender necesidades especiales de alimentación de los pasajeros, tales como:

- Régimen Liviano más alternativas a la plancha
- Plato Vegetariano, Vegano
- Régimen Coronario



- 3.1.4 Los vinos y bebidas no alcohólicas que soliciten los Pasajeros institucionales durante el almuerzo y cena no podrán ser vendidas a un precio superior al 40% sobre el costo para la Empresa.
- 3.1.5 Los pasajeros que deseen escoger preparaciones distintas a las presentadas en el Menú Principal deberán registrar su pedido en la Recepción, hasta las 20:00 horas del día anterior. Este servicio será proporcionado a pasajeros relacionados con el Banco, tales como los funcionarios, jubilados y exfuncionarios, con sus correspondientes grupos familiares y eventuales acompañantes visitas.
- 3.1.6 Es costumbre que el servicio de comedores comprenda la custodia de los bebestibles de los comensales que hayan quedado en la mesa para el servicio siguiente. Esto comprende bebidas de fantasía y alcohólicas, las cuales serán rotuladas con el número de la cabaña del pasajero.
- 3.1.7 Es costumbre que el desayuno sea entregado en la Cabaña, por lo que el servicio consiste en disponer los alimentos que conforman cada desayuno y hacerlo llegar a éstas. Se deberá coordinar con los pasajeros, la distribución de este servicio y la posterior recolección de los recipientes o bolsas mediante las cuales se les hizo llegar. El desayuno deberá ser distribuido, antes de las 09:00 horas.

El desayuno estará constituido por:

- 1 pan corriente
- 1 sobre de leche de 110 gramos por cada 4 personas
- 1 pote individual de mantequilla (10 gramos)
- Diariamente se rotará la entrega de:
  - 1 rebanada de jamón (sábados)
  - 1 rebanada de queso (domingos)
  - 1 pote individual mermelada (25 gramos)
  - 1 pote individual de manjar (20 gramos)

La Empresa podrá ofrecer, de manera paralela, otra alternativa de desayuno, a un valor y composición distinta. Dentro de estas opciones podría estar la alternativa de desayuno buffet la cual podría ser explorada e implementada.

En caso de ofrecer un desayuno alternativo o extra, la Empresa deberá indicar en su oferta el precio de ambos tipos de desayuno.

- 3.1.8 Los pasajeros tienen prohibición de llevar alimentos al comedor.
- 3.1.9 La Empresa deberá proporcionar el servicio de coffee break y adicionales al personal de la Oficina de la Administración y a personal del Banco en visita de trabajo.



- 3.1.10 La Empresa deberá proporcionar el servicio de cafetería en el Living del Edificio Central, con modalidad de autoservicio. Para estos efectos, la Empresa deberá suministrar agua caliente e insumos relacionados, tales como azúcar, endulzante, te, café, infusiones y/o hierbas naturales, paletillas, etc. Se entregarán los insumos solamente a los pasajeros que usaron el servicio de almuerzo y/o cena.
- 3.1.11 La Empresa deberá publicar en la pantalla ubicada en la Recepción, el Menú disponible para los pasajeros, con a lo menos 48 horas de anticipación. También es deseable que se publique en la misma oportunidad, el Menú Semanal o el correspondiente a los próximos dos o tres días y que la Empresa tenga en consideración lo siguiente:
- Los menús que la Empresa defina deben respetarse y los cambios, en casos de suceder, debieran ser excepcionales y no, recurrentes.
  - Los platos que se publiciten en el menú deben ser consistentes con lo que realmente se proporcionará.  
Las porciones de los platos deben ser consistentes con las definiciones de gramaje y calidad que se han definido y descrito en el Anexo A.2. La Empresa deberá asegurarse de que esto sea así, no obstante que el Banco hará los controles respectivos.
- 3.1.12 La Empresa deberá asegurarse de que todos los servicios proporcionados a los Pasajeros sean éstos de Bar, alimentación u otro, estén respaldados por la respectiva Comanda firmada por el Pasajero, la cual se debe rendir diariamente a la Recepción del Balneario.

### **3.2 Servicio de Eventos, Banquetes, Capacitaciones, Seminarios, Matrimonios, Fiestas y afines**

- 3.2.1 La Empresa deberá prestar los servicios de alimentación para todos los eventos que se deseen realizar en el Balneario, sean éstos, banquetes, celebraciones de aniversario, fiestas de graduación, matrimonios, seminarios, etc, para cuya realización, el Banco facilitará las dependencias del Casino Central (living y tres comedores), Bar, Salón Plenario, Salón Multiuso, Sala Mediterráneo, Sala Océano y Salones Pacífico.
- 3.2.2 Eventualmente, la Empresa podrá solicitar a la Administración del Balneario, otros lugares o áreas en donde se puedan instalar carpas para la realización de estos eventos, tales como la cancha de fútbol y zona aledaña a la cancha de voleibol playa, o bien espacios para utilizar en la atención de eventos, tales como la piscina, deportes, recreación, actividades outdoor, en cuyo caso la Administración del Balneario convendrá en un pago por concepto de arrendamiento.



- 3.2.3 Para los efectos de lograr la contratación de eventos de este tipo, la Empresa deberá contar con una fuerza de ventas compuesta, a lo menos, por un vendedor comisionista o similar.
- 3.2.4 Por otra parte, el Banco para efectos de promover el uso de los servicios disponibles en el Balneario, podrá utilizar vendedores o comisionistas para gestionar la venta de eventos a realizar en el Balneario los que siempre serán convenidos entre la Empresa y el vendedor. En este caso la Empresa pagará siempre un 9% de comisión, por Evento producido, distribuido entre el Banco y el vendedor que corresponda en los porcentajes que se indican en cuadro siguiente. Asimismo, las ventas que se canalicen por esta vía no serán consideradas para determinar el monto mensual de ventas de la Empresa y por esto no tendrán incidencia en la determinación de la comisión variable mensual establecida en el numeral 9.4 letra b.2) de estas Bases. En caso de que el vendedor corresponda a un funcionario del Banco, la Empresa pagará el 9% de comisión en forma total al Banco. Para este último efecto, el Banco establecerá un sistema de premios consistentes en estadías gratuitas o descuentos para aquellos funcionarios que vendan eventos a realizarse en el Balneario. Para efectos de pago de comisiones por ventas a los vendedores externos a la Empresa, se entenderá válido sólo para clientes nuevos, es decir, aquellos que por primera vez realizan un evento en el Balneario.

La Empresa se obliga a realizar los eventos conseguidos por los funcionarios y/o vendedores externos, independiente de la magnitud de éstos y siempre y cuando cuenten con la conformidad de la Administración del Balneario.

Ventas en UF			
de	Hasta	Comisión Vendedor	Comisión Banco
1	300	5,0%	4,0%
301	600	4,5%	4,5%
601	∞	4,0%	5,0%

La Empresa se obliga a realizar los eventos conseguidos por los funcionarios y/o vendedores externos, independiente de la magnitud de éstos y siempre que cuenten con la conformidad de la Administración del Balneario.

- 3.2.5 El Banco podrá, a su juicio exclusivo y sin expresión de causa, solicitar a otras empresas distinta del Concesionario, la atención de eventos, banquetes u otras celebraciones afines, en los recintos del Balneario, así como también el uso de Banqueteros externos, distintos al del Concesionario.
- 3.2.6 El uso de las instalaciones del Balneario deberá ser previamente coordinado con la Administración del Balneario.



- 3.2.7 La Empresa en forma previa a la realización de los eventos, será responsable de la habilitación de los salones, disponiendo la distribución de las sillas y/o mesas, realizando el montaje del equipamiento requerido, tal como equipo audiovisual, pizarra, papelógrafos y plumones. Durante el evento, se preocupará de mantener el salón con una temperatura adecuada, permanentemente aseada y ordenada, reponiendo oportunamente los servicios que el cliente haya contratado.

### **3.3 Servicio de Alimentación para Empresas Externas**

- 3.3.1 La Empresa deberá considerar que, como parte de los servicios concesionados, deberá proporcionar el servicio de almuerzo y cena, para los trabajadores de las empresas externas al Banco que laboren en el Balneario (Mantención, Seguridad, Recepción, Aseo y Cabañas). Lo anterior, siempre y cuando éstas últimas estén de acuerdo con la tarifa que la Empresa fije por el servicio. Este servicio debe considerar un plato de entrada, un plato principal y postre, además de pan, pebre, jugo y alcuzas con vinagre, aceite y sal. Para tales efectos, la Empresa deberá ofertar el precio de la colación de almuerzo y cena, en el Formulario de Presentación de la Oferta Económica, que se encuentra publicado en el Portal.

- 3.3.2 Este servicio de almuerzo y cena se servirá en el Comedor del Personal, el cual está a disposición del personal de todas las empresas externas que laboran en el Balneario, estén o no haciendo uso del servicio de alimentación proporcionado por la Empresa.

Cabe señalar que en el recinto del Balneario laboran aproximadamente 33 personas bajo esta condición de externalidad, sin considerar el personal del presente contrato.

- 3.3.3 En el Comedor del Personal, el Banco dispone de microondas y hervidor eléctrico.
- 3.3.4 La Empresa deberá proponer una variedad de 30 distintos menús mensuales, atendiendo a los requerimientos calóricos propios de las labores que este personal ejecuta (Mantención, Seguridad, Aseo, Jardines, Deportes) y a la estacionalidad (invierno – verano). La Administración del Balneario podrá objetar, sugerir y controlar la calidad de este servicio.

### **3.4 Servicio de Colación y Coffe Break para el Personal de la Administración del Balneario**

- 3.4.1. La Empresa se obliga a prestar el servicio de alimentación y coffee break al personal que conforma la Administración del Balneario y sus familias como asimismo al personal del Banco que se encuentre transitoriamente en el Balneario en cumplimiento de sus obligaciones laborales. En estos casos el consumo corresponderá a la alternativa de Menú que se encuentra disponible para los Pasajeros o algún extra. En este caso el precio de la alimentación corresponderá al mismo valor ofertado que para los Pasajeros. En el caso de que se esté desarrollando un evento, la



Administración podrá solicitar ese mismo Menú, en cuyo caso se pagará al precio de evento. En estos casos, la Administración del Balneario deberá suscribir las correspondientes comandas.

Cabe señalar que este servicio se prestará sólo en las horas en que el personal se encuentre desempeñando su jornada laboral.

#### **4. Calidad de los Servicios Concesionados a la Empresa y Otras Condiciones**

El Banco ha definido de vital importancia la prestación de un servicio de calidad, orientado a las necesidades del Pasajero y en general de hacer que su estadía en el Balneario sea una experiencia grata, que genere en definitiva un uso más frecuente de las instalaciones. Consecuente con lo anterior, el Banco considera que el impacto del servicio objeto de la presente concesión es parte relevante de este propósito, de tal manera que todo el personal de la Empresa deberá ceñirse, a lo menos, al siguiente protocolo cada vez que tenga contacto con los Pasajeros del Balneario:

- Saludo cordial en todo momento.
- Montaje de la mesa debe considerar doble cubierto.
- Servicio a la mesa debe considerar el ofrecimiento de bebidas, vino, hielo, así como estar atento a los requerimientos de la mesa, acercándose a consultar si el pasajero necesita algo.
- Servicio de Bar ágil y atención expedita en la terraza del Bar.
- Ofrecer tabla de quesos, papas fritas, maní u otra preparación que sugiera el Barman.
- Responder proactivamente en aquellos casos en que un pasajero plantee algún eventual problema, buscando o proponiendo una solución u orientación al pasajero y reportar rápidamente a la Recepción o Administración del Balneario, según corresponda, aun cuando no sea de su ámbito directo de trabajo.
- La Empresa deberá disponer en el Bar de la ornamentación propia del servicio, así como también, música apropiada, y una variedad de botellas de vinos y licores en exhibición.

Conforme a lo anterior, será obligatorio para la Empresa que durante el transcurso del primer semestre de concesión, instruya a su personal en temáticas relativas a la atención de clientes, calidad de servicio y en cualquier otra materia que esté orientada a que la experiencia del cliente durante su estadía en el Balneario, sea satisfactoria y agradable.

- 4.1 El Banco habilitará algún sistema que permita recoger las opiniones de los usuarios del Servicio. Esta información será recabada y puesta a disposición de la Empresa con el propósito de detectar mejoras e implementar posibles correcciones que se estimen como pertinentes de realizar, así como también destacar al personal de la Empresa por su buen desempeño. El Jefe del Departamento Calidad de Vida y



Analítica de Personas y la Administración del Balneario, evaluarán periódicamente las anotaciones registradas y analizarán la tendencia de la información contenida y diagnosticarán la calidad del servicio concesionados.

No obstante lo anterior, la Empresa deberá suministrar y poner a disposición de los comensales, en un lugar visible, el Libro de Sugerencias y Reclamos a fin de que los Pasajeros puedan manifestar su opinión, reclamos o sugerencias, durante cualquier jornada en que utilice los servicios de alimentación.

- 4.2 La Empresa deberá estar registrada en el Portal Chile Compra como Proveedor del Estado. En caso de no estarlo deberá proceder a su inscripción, trámite que deberá estar resuelto a la fecha de inicio del Contrato de Concesión. Lo anterior, es indispensable en atención a que el Balneario cuenta con diversos clientes del Sector Público.

## **5. De los Servicios de Alimentación**

Para los efectos de la prestación de los Servicios de Alimentación, la Empresa deberá tener en consideración lo siguiente:

- 5.1 La Empresa deberá presentar a la Administración los menús de los Servicios de desayuno, almuerzos y cena, con 30 días corridos de anticipación a su fecha de implementación, debiendo procurar que en la oferta gastronómica de cada día, exista una adecuada variedad de preparaciones, según la estacionalidad de las materias primas e incorporación de alimentos funcionales, que garantice una nutrición óptima y alimentación saludable con un aporte nutricional equilibrado y acorde con las exigencias de un centro recreacional.
- 5.2 La Empresa, dentro del plazo de 30 días corridos de inicio de la Concesión, deberá hacer entrega a la Administración del Balneario de las recetas originales de las preparaciones gastronómicas a utilizar en el Servicio de Alimentación, de conformidad con los gramajes establecidos en el Anexo A.2, debiendo mantener actualizada la información según la planificación de menú.
- 5.3 La Administración será responsable de aprobar las planificaciones de minutas, dentro de los 7 días siguientes de recibido el documento. Cualquier modificación posterior debe ser previamente aprobada por la Administración.
- 5.4 La Empresa deberá dar cumplimiento a los requisitos de las materias primas, basado en el Reglamento Sanitario y normativas vigentes.
- 5.5 La Empresa está inhabilitada para reutilizar alimentos manipulados y/o preparaciones gastronómicas para otro servicio. La excepción a esta regla se realizará con piezas de carnes cocidas y productos de pastelería que no hayan sido porcionados, cuyos riesgos



de inocuidad se encuentran controlados y acreditados por los registros de proceso de cocción y refrigeración, situación que deberá ser autorizada en terreno por la Administración y su utilización debe ser dentro de las 24 horas siguientes.

- 5.6 La Empresa deberá utilizar en cada área de elaboración, una balanza digital que le permita al personal del área verificar los gramajes de las preparaciones.
- 5.7 No se permitirá a la Empresa el uso de las instalaciones, elementos, equipamiento y dependencias del Banco para preparaciones gastronómicas o cualesquiera otras, cuyo destino no sea para los efectos contemplados en el Contrato.

## **6. Instalaciones e Infraestructura de uso de la Empresa y del Banco**

### **6.1 Descripción del Equipamiento por Área de Trabajo / Inventario**

El Banco pondrá a disposición de la Empresa, el equipamiento, cuyo Inventario se detalla a continuación:

#### **6.1.1 Comedor 1**

<b>Ítem</b>	<b>Descripción del Equipamiento</b>	<b>Cantidad</b>
1	Sillas	70
2	Mesas (cap. 4 personas)	29
3	Buffet madera	2
4	Arrimo Madera	2
5	Baúl Leñero	1

#### **6.1.2 Comedor 2**

<b>Ítem</b>	<b>Descripción del Equipamiento</b>	<b>Cantidad</b>
1	Sillas	48
2	Mesas (cap. 4 personas)	19
3	Visicooler doble refrigerada Biggi	1
4	Buffet madera	1
5	Arrimo Madera	1

#### **6.1.3 Altillo**

<b>Ítem</b>	<b>Descripción del Equipamiento</b>	<b>Cantidad</b>
1	Sillas	35
2	Mesas (cap. 4 personas)	7
3	Biblioteca de madera	1
4	Estante de madera	1



#### 6.1.4 Bar

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Sillas de madera	58
2	Pisos de madera	10
3	Mesas redondas de madera	12
4	Mesas cuadradas plásticas	7
5	Mesas rectangulares plásticas	4
6	Sillas terraza plásticas	52
7	Televisores Samsung 65" Smart TV	2
8	Lavaplatos doble Acero Inoxidable	1
9	Repisa de madera con espejo para alcohol	1
10	Visicooler doble refrigerado Biggi	2
11	Barra de Bar 10 mts. Aprox	1
12	Repisa de madera posa vasos	1
13	Estante de madera Bar	1
14	Baúl Leñero	1

#### 6.1.5. Living

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Barra de madera para hervidores	1

#### 6.1.6 Preelaborado

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Lava fondo industrial doble, acero inoxidable	1
2	Mesón acero inoxidable	3
3	Lava vajillas Ozti	1
4	Carro transporte de platos tipo Araña	2
5	Máquina para hacer hielos Norwood	1
6	Fogón de 1 plato	1

#### 6.1.7 Sala de lavado

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Mesones de acero inoxidable	5
2	Lavaplatos doble de acero inoxidable	2
3	Visicooler doble refrigerada Biggi	1
4	Carro porta plato	1
5	Closet de madera para loza	3



6	Bodega de madera de loza	1
---	--------------------------	---

#### 6.1.8 Sala Copería

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Cámara de frío	1
2	Carro transporte de platos tipo Araña	2
3	Mesón Acero inoxidable (dentro de cámara de frío)	1
4	Estante de acero inoxidable	2
5	Baño maría acero inoxidable c/4 depósitos	1
6	Mesón acero inoxidable	4
7	Lavaplatos con mesón simple	1

#### 6.1.9 Cocina frío

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Batidora industrial Ventus	3
2	Mesones de acero inoxidable	2
3	Repisa de acero inoxidable	1
4	Congeladora horizontal	1
5	Mantenedor 4 puertas marca Biggi	1

#### 6.1.10 Cocina caliente

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Freidora a gas de 2 canastillo	2
2	plancha industrial	2
3	Marmita a gas 150lts	1
4	Anafe industrial acero inoxidable, 8 quemadores	1
5	Campana p/ extracción olores acero inoxidable	1
6	Mesones de acero inoxidable	3
7	Centro de Cocción Computarizado Eléctrico industrial digital de dos cabinas combinadas (Horno)	1
8	Porta bandeja acero inoxidable	1
9	Ablandador de agua	1
10	Lava fondo industrial doble, acero inoxidable	1
11	Repisa acero inoxidable	1
12	Mantenedor de platos BIGGI 180 raciones	1
13	Maquina moledora de carne	2



### 6.1.11 Zona lavado 2

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Lava fondos industrial doble, acero inoxidable	1
2	Repisa doble de acero inoxidable	1
3	Mesón de acero inoxidable	2
4	Repisa porta rack	2

### 6.1.12 Bodega gastronomía

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Báscula electrónica 300kg	1
2	Mesones de acero inoxidable	2
3	Máquina para cortar fiambre	1
4	Congeladora	3
5	Pesa digital	1
6	Estantes de madera para mercadería	3
7	Repisa de acero inoxidable	2
8	Cámara de frío	1
9	Bodega de aseo con estantes de madera	1
10	Mesas plegables	10
11	Calentador de plato	2
12	Termos eléctricos	6
13	Percolador de Café	1
14	Olla Arrocera 20 lts. Eléctrica	1
15	Disco	1
16	Moledora de carne	1
17	Olla Fondo	1

## 6.2 De los Inventarios, su manejo y reposición

6.2.1 El Banco proporcionará la vajilla, mantelería, equipamiento de cocina y recintos disponibles, para la prestación de los Servicios. Para tal efecto, al momento del inicio de la Concesión, el Banco entregará los inventarios antes señalados a la Empresa Concesionaria, a través de un Acta de Entrega, documento que pasará a ser parte integrante del contrato que se suscriba. Sin perjuicio de lo anterior, en los Cuadros precedentes, se incluye una descripción del principal equipamiento gastronómico con que cuenta el Balneario y que se pondrá a disposición de la Empresa.

6.2.2 La Empresa será responsable de la operación, mantención y manipulación del equipamiento de cocina, comedores, bar, y bodegas, que el Banco pondrá a su



disposición para el cumplimiento de la Concesión. En caso de verificarse una negligente o descuidada utilización de las instalaciones, equipamiento suministrado y/o elementos de Cocina, situación que bastará con la acreditación de la Administración, la Empresa responderá pecuniariamente hasta el monto correspondiente al gasto en que el Banco deba incurrir para reparar cada elemento dañado.

- 6.2.3 La Empresa será responsable de la reparación del equipamiento que le fuera suministrado por el Banco, en aquellos casos en que se verifique una incorrecta o negligente manipulación de éste por parte del personal de la Empresa.
- 6.2.4 El Banco se hará responsable de la reparación de aquellos equipos o elementos suministrados a la Empresa, sólo en aquellos casos en que sea necesario intervenirlos o reemplazarlos por la expiración de su vida útil, y siempre y cuando se haya verificado que la Empresa realizó la correcta mantención de éstos, acuerdo con las instrucciones impartidas por el Fabricante.
- 6.2.5 La Empresa será responsable del cuidado y orden de todos los bienes muebles, vajilla, mantelería y otros elementos y materiales proporcionados por el Banco a la Empresa con motivo de la Concesión, controlando y actualizando los inventarios en forma mensual, información que deberá proporcionar a la Administración del Banco, en las oportunidades en que le sea requerida. El Banco se reserva el derecho de verificar los antecedentes.
- 6.2.6 Será de cargo de la Empresa la reposición mensual de la mantelería, vajilla, cubiertos y otros, correspondientes a los Comedores y Bar. Esta reposición deberá ser de la misma calidad y tipo a las actualmente en uso. La Empresa, bimestralmente, deberá acreditar con fotocopia de las facturas la reposición señalada. Asimismo, deberán restituirlos, al término de la Concesión, en las mismas condiciones en las que fueron recibidos, habida consideración del desgaste y deterioro natural o normal de éstos por su uso ordinario.
- 6.2.7 El Banco repondrá la vajilla, cubiertos y mantelería actualmente existentes sólo en caso de desgaste y deterioro natural o normal de éstos, situación que deberá ser acreditada y aprobada por la Administración.
- 6.2.8 En el caso de que las especies que deben ser repuestas por la Empresa se encuentren discontinuadas, se procederá a valorizar los artículos de conformidad con otros de similares características, concretándose el pago de dicho faltante al Banco, a través de una nota de crédito respecto de la facturación mensual correspondiente.
- 6.2.9 La Empresa será responsable de efectuar el control y el orden de la mantelería existente, manteniendo inventarios actualizados de las existencias y responsabilizándose pecuniariamente de las mermas originadas por un eventual



descontrol de los inventarios bajo su responsabilidad. Además, deberá controlar y administrar la mantelería descartable que el Banco pudiese entregar a la Empresa.

6.2.10 En el caso de la realización de Eventos para personas externas al Banco, la utilización de mantelería y servilletas de género es obligatoria en el Área de Comedores. No obstante, para el uso de los Pasajeros normales, se privilegiará la utilización de individuales y servilletas de papel.

### **6.3 Oficinas**

6.3.1 El Banco proporcionará a la Empresa una oficina ubicada detrás del comedor del altillo, la que cuenta con escritorios y sillas.

6.3.2 La Empresa deberá proveerse de servicio telefónico y de internet, bajo su propio costo y responsabilidad.

6.3.3 La Empresa deberá proveerse de todos los artículos de escritorio, tóner y papelería necesarios para la gestión del presente servicio.

6.3.4 La Empresa deberá disponer de un computador con impresora para procesar información necesaria para elaborar y presentar informes de control sobre la gestión realizada.

6.3.5 La Empresa estará inhabilitada de realizar transformaciones y/o modificaciones a las instalaciones o equipos del Banco, salvo previa autorización expresa del Banco.

### **6.4 Infraestructura e Instalaciones en General otorgadas en Concesión**

6.4.1 El Banco proporcionará para su uso a la Empresa, dos bodegas ubicadas en el sector Sur del Balneario, para que ésta almacene temporalmente, sillas plegables, tableros, atriles de tableros y mesas redondas, cubiertas de mesas para eventos, etc.

6.4.2 La Empresa estará inhabilitada de realizar transformaciones y/o modificaciones a las instalaciones o equipos del Banco, salvo previa autorización expresa del Banco.

6.4.3 La Empresa deberá presentar junto con su Oferta, el Listado del Equipamiento que proveerá para desempeñar la Concesión en las condiciones exigidas por el Banco en las presentes Bases, bajo su propio costo y responsabilidad de mantención. Esta nómina es independiente del Plan de Inversiones.

6.4.4 La Empresa deberá disponer, bajo su propio costo, cada vez que sea necesario, de un vehículo camioneta o furgón en el Balneario, con el propósito de realizar compras, el traslado de mesas, sillas, tableros, calefactores a gas, cilindros de gas, equipos y cualquier otro elemento necesario para la atención de eventos. El gasto de combustible también será de cargo de la Empresa.



- 6.4.5 El Banco será responsable de los gastos que origine la conservación del inmueble y la infraestructura que utilizará la Empresa, salvo las exclusiones señaladas en las presentes especificaciones.
- 6.4.6 El Banco proporcionará a la Empresa un servicio de arriendo ocasional del inmueble denominado "Colectivo de Garzones", el que deberá ser solicitado por la Empresa cada vez que requiera alojamiento para su personal que en carácter extraordinario preste servicios en el Balneario. El precio mensual de uso de esta dependencia, que sirve para alojar hasta 10 personas, será de \$ 175.000 IVA incluido.
- 6.4.7 Será responsabilidad de la Empresa el pago de las cuentas de energía eléctrica, agua y gas del área de cocina y bodegas. Para este efecto estas dependencias cuentan con remarcadores que permiten el cálculo de los consumos.
- 6.4.8 La Empresa deberá coordinar el ingreso de sus proveedores a las instalaciones del Balneario, utilizando los estacionamientos y área destinada a ello. La Empresa será responsable de los deterioros que pudieran ocasionar sus proveedores a las instalaciones del Balneario, en el transporte interno de las materias primas o por otros conceptos.
- 6.4.9 La Empresa no podrá efectuar remodelaciones, ampliaciones, decoración, etc. de las instalaciones a su cargo, sin la autorización expresa del Administrador del Balneario.
- 6.4.10 Cualquier solicitud de la Empresa que implique cambios en la decoración, iluminación y similares deberá ser canalizado con el Administrador del Balneario. Se invita a la Empresa a participar activamente en la propuesta de mejoras de decoración y similares.
- 6.4.11 No se permitirá el uso de las instalaciones, elementos, equipamiento y dependencias del Casino del Balneario para preparaciones gastronómicas o cualesquiera otras, cuyo destino no sea para los efectos contemplados en el Contrato.

## **7. Condiciones de negocio para el desarrollo de la Concesión**

- 7.1 Para los efectos de lograr la contratación de Eventos, la Empresa deberá contar con una fuerza de ventas compuesta, a lo menos, por un vendedor comisionista o similar.
- 7.2 La Empresa deberá implementar sus propios programas de publicidad, ventas y promoción de sus servicios. Para tales efectos, deberá ocuparse de los gastos de papelería operacional y administrativa, así como también de los gastos de fotocopia y fax, los cuales deberán ser suministrados, mantenidos y costeados por la Empresa. No obstante, toda la publicidad que la Empresa desee utilizar ya sea en medios de comunicación u otros, deberá abstenerse de utilizar el nombre e imagen del Banco Central de Chile y de cumplir con las Normas Municipales vigentes al respecto.



- 7.3 La Empresa deberá proveerse, bajo su propio costo y responsabilidad, de un sistema para realizar el registro y control de las ventas efectuadas en el Comedor y en el Bar (sistema computacional, registradora u otro) de manera tal que le permita administrar su gestión de ventas y proveer de información detallada a la Administración del Balneario, para el cobro a los pasajeros y rendición de las ventas de la Empresa.
- 7.4 La Empresa deberá proveerse de las máquinas tipo Transbank o similar, para la gestión de ventas con tarjetas de Débito y Crédito, tanto para la Recepción como para el Bar del Balneario y en general, para cualquier otro punto de venta que se habilite.
- 7.5 Opcionalmente, el Banco ofrece a la Empresa la explotación del Kiosco del sector de la Piscina. Este kiosco se utiliza para la venta de bebidas, galletas, helados, golosinas y cualquier otro tipo de producto que la Empresa estime conveniente ofrecer a los usuarios del Balneario. Se debe tener presente el cumplimiento de las Normas Sanitarias vigentes, para el expendio de alimentos y bebidas en ese recinto.

La Empresa deberá manifestar en la Oferta Técnica si acepta o no acepta hacerse cargo de la explotación del Kiosco Piscina indicado en punto anterior. Para este efecto deberá indicar su preferencia en el Formulario correspondiente.

## **8. Pago de los Servicios Concesionados**

### **8.1 Pago de los Servicios Concesionados y Procedimientos de Control para Pasajeros Institucionales y sus visitas**

El Banco pagará el valor de los Servicios Concesionados, de conformidad con los valores ofertados por la Empresa y de acuerdo con el siguiente procedimiento de control:

- 8.1.1 Para el control de los servicios correspondientes a Alimentos y Bebidas de pasajeros, la Empresa deberá proveerse bajo su propio costo y responsabilidad, de un sistema de control de ventas de Comedor y Bar (sistema computacional, registradora u otro) que le permita administrar su gestión de ventas y proveer de información detallada a la Recepción, respecto de la cantidad de consumos por cabaña y tipo de pasajero, para el cobro a los pasajeros y rendición de las ventas de la Empresa.
- 8.1.2 Se utilizará un sistema de comandas manuales, las cuales deberán tener, a lo menos, un duplicado con numero correlativo preimpreso el cual se deberá respetar en su uso. También se podrá usar un sistema de comandas electrónicas lo que dependerá del sistema de control que se utilice.
- 8.1.3 La Empresa deberá solicitar de cada mesa la firma en la comanda respectiva por el consumo de Comedores y Bar. El original de estas comandas deberá ser entregado después de cada servicio, a la Recepción del Balneario.



- 8.1.4 Si el pasajero requiere efectuar el pago de los consumos efectuados, cualquiera sea el medio de pago que utilice, deberá acercarse a la Recepción.
- 8.1.5 El total de los consumos de comedores y de bar, deberá ser conciliado diariamente entre la Empresa y la Recepción, sobre la base de las Comandas firmadas por los pasajeros. La Administración del Balneario no aceptará los consumos que no cuenten con este documento formal. Como resultado de este control se suscribirá un documento de “rendición diaria”, cuyo formato será acordado entre las partes antes del inicio de los servicios concesionados, que indicará la cantidad de consumos del día, tanto de Bar como de Comedores efectuados con Comandas, así como por las ventas directas señaladas en 8.1.4 anterior.
- 8.1.6 Todos los consumos de Comedores, que correspondan a Pasajeros Institucionales que soliciten pagar inmediatamente, tanto en efectivo, cheque o tarjetas de débito y crédito, deberán concretarlo directamente en la Recepción.
- 8.1.7 La Administración del Balneario mantiene la información de las cuentas de cada cabaña y el uso de los servicios asociados, debidamente suscrito por cada usuario en la Recepción del Balneario. La Empresa deberá mantener sus propios registros que le permitan validar con el Banco los consumos de Comedores y Bar efectuados a través de comandas.
- 8.1.8 La Empresa deberá acreditar ante el Banco los ingresos totales por ventas y servicios mensuales prestados en el Balneario, distintos a los informados vía comandas. Para tales efectos, presentará a la Administración del Balneario copia de todas las facturas, boletas y voucher de las máquinas tipo Transbank emitidos, semanalmente, o con la periodicidad que determine la Administración del Balneario y el Libro de Ventas Tributario del mes que se trate.
- 8.1.9 La Empresa deberá presentar a la Administración del Balneario, semanalmente y sin perjuicio de lo anterior, cualquier otro antecedente relacionado con los ingresos generados, producto de la ejecución de la Concesión, en la forma y oportunidad que le sea solicitado por el Banco, tal como el Libro Tributario de Compras y Ventas. De existir observaciones, la Empresa deberá subsanarlas e informarlas dentro del plazo de 5 días hábiles bancarios, contados desde la comunicación de los mencionados reparos.
- 8.1.10 Con el propósito de mantener precios convenientes para los Usuarios, los ingresos percibidos por la Empresa en la venta del Kiosco Piscina no serán incorporados a la base de ventas que sirve para determinar la comisión variable mensual a pagar al Banco. El Kiosco operará en base a pagos en efectivo, los que deberán ser efectuados por los consumidores, al momento de requerir algún producto que allí se expendan.



8.1.11 Sobre la base del monto de consumos de alimentos y bebidas, con comandas, señalado en el numeral 8.1.5 anterior, el Banco pagará a la Empresa el total de los consumos mensuales determinados y validados por las partes, valorizados con el precio ofertado por la Empresa.

## **8.2 Pago de los Servicios Concesionados y Procedimientos de Control para Eventos**

8.2.1 La Empresa negociará directamente el servicio de Eventos en general. Establecerá sus propios controles y supervisión de los consumos de los usuarios.

8.2.2 Cotizará con la Administración del Balneario el costo de alojamiento, si fuera necesario, así como por el arrendamiento de otras áreas del Balneario que fueren necesarias para la producción del Evento.

8.2.3 La Empresa rendirá con la periodicidad que se convenga, todos los ingresos generados en el mes que se trate. Lo anterior, está referido a todas las ventas distintas a las comandas que correspondan a Pasajeros.

8.2.4 La Empresa pagará al Banco, el valor correspondiente a los servicios de alojamiento y otros descritos en el numeral 8.2.2 anterior. El Banco emitirá la factura correspondiente.

## **9. Personal de la Empresa y del Banco**

### **9.1 Personal de la Empresa**

9.1.1 La Empresa se obliga a contar con la dotación de personal necesaria y suficiente para satisfacer la prestación de los Servicios Concesionados a que esta contratación se refiere.

9.1.2 La dotación de personal con que deberá contar la Empresa para cumplir con las funciones requeridas, en lo que a pasajeros institucionales se refiere, dependerá de la Temporada que se trate. No obstante, la producción de eventos puede cambiar este escenario, lo que implica que los requerimientos de personal deberán ser determinados por la Empresa, sobre la base de sus actividades programadas.

9.1.3 La Empresa deberá contar, en forma permanente, con un Supervisor de los Servicios Concesionados en terreno, quien ejercerá la representación de la Empresa en el Balneario durante toda la jornada de trabajo o mientras haya personal de la Empresa que deba prestar dichos servicios.

9.1.4 La función que cumpla el Supervisor de los Servicios Concesionados podrá ser cubierta por el cargo inmediatamente inferior, que será de responsabilidad de la Empresa definir, para los casos de feriado legal, descanso contractual, licencias médicas o de naturaleza similar que no tenga una temporalidad mayor a 21 días



corridos. Si por motivos de fuerza mayor la Empresa debiera reemplazar al Supervisor, éste deberá contar previamente con la aprobación del Administrador del Balneario.

9.1.5 Las funciones mínimas permanentes requeridas por la Administración del Balneario serán 5 y corresponden a: Maestro de Cocina; Ayudante de Cocina; Garzones; Barman y Copero-Aseador. Dichas funciones exceptuando la del Supervisor, deberán ser determinadas y planificadas por la Empresa, para cubrir adecuadamente las necesidades de los servicios concesionados, conforme a los horarios definidos por el Banco y dando cumplimiento a las leyes laborales.

9.1.6 El Supervisor de los servicios concesionados, en conjunto con el personal de la Empresa de Seguridad del Balneario, una vez concluidas las actividades diarias, deberá efectuar el cierre del Sector Casino, Salones y Oficinas, verificando que las cocinas y hornos se encuentren apagados y que puertas y ventanas estén cerradas con llave. Una vez constatado este hecho, la responsabilidad por la seguridad de las instalaciones del Balneario será traspasada a la empresa de Seguridad contratada por el Banco.

9.1.7 Con el propósito de asegurar que la Empresa pueda contar con personal idóneo en la prestación de los servicios concesionados, el Banco establece que la remuneración mínima a pagar por la Empresa a su personal la que deberá estar compuesta de un sueldo base de a lo menos \$ 450.000 al que luego de aplicarle todos los haberes y descuentos, debe resultar en un sueldo líquido también de a lo menos \$ 450.000.

La Empresa deberá tener una fuerza de ventas compuesta, a lo menos, por un vendedor comisionista o similar. La Empresa deberá presentar el currículum vitae en su oferta técnica. Se sugiere contratar a esta función con un sueldo base bajo y variable alto correlacionado directamente con las ventas efectivas, en caso de que opten por este modelo de contrato.

9.1.8 La Empresa deberá contar con un sistema de control de la asistencia automatizado operado a través de la huella digital de sus trabajadores. La Empresa, a lo menos semanalmente, entregará a la Administración del Balneario los reportes diarios de la asistencia de su personal. El suministro, habilitación y mantención de dicho sistema, será de cargo de la Empresa.

9.1.9 La Empresa se obliga a presentar, cuando le sea solicitado por la Administración, el registro de asistencia de su personal y/o cualquier otro antecedente que se le solicite.

9.1.10 La Empresa cada vez que solicite autorización de ingresos a su nuevo personal, deberá acreditar su contrato de trabajo y exámenes de salud vigentes.



- 9.1.11 La Empresa no podrá implementar ningún plan de incentivos por cumplimiento de metas a su personal, que estén basados sobre el manejo de variables que pudiesen afectar el cabal cumplimiento de los servicios concesionados descritos en las presentes Especificaciones, por ejemplo, disminución de gramajes de materias primas a utilizar en las preparaciones, para disminuir los costos de producción.
- 9.1.12 Será de cargo de la Empresa la alimentación y traslado de su personal para cumplir el objeto de los servicios concesionados.
- 9.1.13 La Empresa se obliga a proporcionar a todo su personal, tanto de planta como Part Time, toda la vestimenta y ropa de trabajo adecuada y exigida en las labores y servicios que deban prestar; como también a exigir y controlar el uso sistemático de los uniformes y una adecuada presentación personal de sus empleados. La Empresa, antes del inicio del contrato, deberá hacer una propuesta de uniforme diario de su equipo y otro(s) de eventos. En el caso del uniforme del Barman la Empresa podrá sugerir un uniforme distinto o con estilo diferente que lo haga llamativo. El Supervisor de la Empresa deberá mantener una tenida que sea fácilmente identificable por parte de los Pasajeros, y al menos un ambo para atender eventos tales como matrimonios, graduaciones o acontecimientos especiales. En todos los casos se deberá mantener el uniforme en buen estado de presentación y privilegiando la sobriedad y elegancia. Estos uniformes deben ser previamente autorizados por la Administración del Balneario. El personal de la Empresa deberá contar con una piocha con su nombre y el logotipo o nombre de la Empresa, el cual deberá ser suministrado por ésta.
- 9.1.14 Las Empresas no podrán considerar estudiantes en práctica, ni menores de edad como parte de la dotación de su personal. No obstante, la Empresa podrá incorporar estudiantes en práctica siempre y cuando esto no signifique reemplazar al personal de planta y/o de refuerzo.

## **9.2 Personal del Banco**

- 9.2.1 El Banco designará como Interlocutores Válidos para el servicio de alimentación objeto de esta concesión, a la Administración del Balneario y a su profesional Nutricionista, quienes verificarán en terreno, en las oportunidades que lo estimen necesario, el cumplimiento de su sistema de gestión de calidad y seguridad alimentaria respecto de materias primas, almacenamiento, elaboración y expendio de las preparaciones, la forma de suministro de los servicios de alimentación, la higiene de las personas que los preparan, manipulan y sirven y el cumplimiento de las demás obligaciones que impone dicho servicio. Lo anterior sin perjuicio de la actuación en estas mismas labores de otro personal o empresa externa que el Banco determine y comunique a la Empresa oportunamente.



## 10. Definiciones Operacionales / Glosario

Se definen operacionalmente los siguientes conceptos generales:

- a.1) **Temporada alta:** se entenderá operacionalmente al período comprendido entre el 31 de diciembre hasta el último día de febrero de cada año de ejercicio del servicio; incluye además feriados de: Semana Santa, Fiestas Patrias, Año Nuevo y Vacaciones de Invierno (dos semanas según fechas determinadas por el Ministerio de Educación). Esta temporada se destaca por ser generalmente de alta concurrencia de pasajeros Institucionales.
- a.2) **Temporada Baja:** entre marzo y agosto de cada año, ambos meses incluidos.
- a.3) **Temporada Intermedia:** meses de septiembre, octubre y noviembre.
- b) **Fines de semana largo:** Se entenderá operacionalmente a los fines de semana en los cuales el viernes o el lunes de cada semana en el año de ejercicio del servicio, corresponda a un feriado legal. Estos fines de semana largos se destacan por ser generalmente de alta concurrencia de pasajeros Institucionales.
- c) **Postulación Balneario:** Tanto en Temporada Alta como Fines de Semana Largo, el Banco utiliza un sistema de postulación que se aplica a todos los Pasajeros Institucionales, que permite anticipar la demanda que se registrará con una razonable exactitud.
- d) **Horario** para la atención de Eventos durante todo el año: Este será fijado por la Empresa con el cliente correspondiente.
- e) **Recepción o Recepción Principal:** se entenderá operacionalmente como el sector ubicado en el hall de entrada al Edificio Casino y que incluye las tareas de check-in y check-out, como otras propias para satisfacer las necesidades de los pasajeros, sean estas asociadas a los servicios de operación gastronómica o bien referentes al aseo o atención de cabañas, así como otros relacionados.
- f) **Recepción acceso:** se entenderá operacionalmente al lugar donde se efectúa el check-in de los pasajeros en temporada alta y fines de semana largos y que se encuentra cercano a la puerta de acceso al Balneario.
- g) **Pasajero Evento:** Corresponde al pasajero que asiste producto de un evento, curso, seminario u otro que ha sido pactado directamente por la Empresa. Asimismo, este pasajero no necesariamente podría estar asociado a uso de cabañas.
- h) **Pasajeros Categoría 1:** Funcionarios de la Alta Administración, Gerentes, Jefes de Departamento y Profesionales Senior.



- i) **Pasajeros Categoría 2:** Funcionarios Profesionales, Técnicos y Administrativos.
- j) **Pasajeros Categoría 3:** Relacionados A.
- k) **Pasajeros Categoría 4:** Relacionados B.

## 11. Horarios para la Prestación de los Servicios Concesionados

### 11.1 Horarios del Servicio Concesionado para Pasajeros Institucionales

La Empresa se obliga a cumplir con la prestación de los servicios concesionados de acuerdo a los horarios establecidos por el Banco, según el tipo de temporada y con la dotación de personal necesaria y suficiente para satisfacer adecuadamente los requerimientos de dichos servicios.

Para estos efectos, el Banco pone a disposición de los Oferentes, en carácter meramente referencial, información de la dotación mínima utilizada en contratos anteriores, en los numerales 11.2 y 11.3 siguientes.

### 11.2 Horario de Comedores: Servicio de Almuerzo y Cena:

Ítem	Temporada Baja	Temporada Alta
<b>Desayuno</b>	➤ De: 09:00 a 10.00 hrs.	➤ De: 09:00 a 10.00 hrs.
<b>Almuerzo</b>	➤ Turno 1: 13:00 a 14:00 hrs. ➤ Turno 2: 14:30 a 15:30 hrs.	➤ Turno 1: 13:00 a 14:00 hrs. ➤ Turno 2: 14:30 a 15:30 hrs.
<b>Cena</b>	➤ Turno 1: 19:00 a 20:00 hrs.	➤ Turno 1: 19:45 a 20:45 hrs. ➤ Turno 2: 21:15 a 22:45 hrs.

Nota: Los horarios antes señalados, también aplican para los fines de semana largos.

La Empresa debe distribuir a los pasajeros en cifras equivalentes para los turnos. La apertura de Comedores para su uso se hará según la cantidad de Pasajeros en cada temporada.

Como procedimiento habitual se utilizará en primer lugar el “Comedor Principal”. Si la cantidad de pasajeros lo hiciera necesario, se podrá habilitar el “Comedor N°2” y también, el “Comedor Terraza” y/o el Bar y/o el “Comedor del Altillo”.



### 11.3 Horario de Atención del Bar

Período	Horario de atención
Temporada Baja	Hasta las 22:00 horas
Temporada Alta	Hasta las 00:00 horas
Fines de Semana Largos	Viernes y sábado, hasta las 02:00 horas. Domingo hasta las 00:00 horas
Semana Santa, Fiestas Patrias	Viernes y sábado, hasta las 02:00 horas. Domingo hasta las 00:00 horas

## 12. Higiene, Sustentabilidad, Seguridad y Normativas a cumplir en los Servicios Concesionados

### 12.1 Higiene y Aseo

- 12.1.1 El Banco se reserva el derecho de verificar la calidad microbiológica de las preparaciones y del personal que las manipula, bajo su propio costo, con la periodicidad y oportunidad que determine a su juicio exclusivo. Si en el resultado de estos análisis microbiológicos se detectaren irregularidades con criterio de Rechazo, según el Reglamento Sanitario de los Alimentos, el Banco podrá aplicar a la Empresa las sanciones económicas que se indican en el numeral 14 de estas Especificaciones Técnicas.
- 12.1.2 La Empresa será responsable de realizar semestralmente, bajo su propio cargo, exámenes que incluyan: Check list de higiene sanitaria; Análisis microbiológico tanto del personal manipulador de alimentos (3 muestras) como de superficies de trabajo (3 muestras) y preparaciones gastronómicas (3 muestras de diferentes preparaciones). Sus resultados serán informados por escrito a la Administración del Balneario, adjuntando fotocopias de los resultados originales e informando sobre las medidas correctivas que la Empresa aplicará en aquellos casos en que las circunstancias lo ameriten. En todo caso, la aplicación de las eventuales correcciones no podrá exceder un plazo de 20 días corridos, contado desde la fecha de emisión del informe correspondiente.
- 12.1.3 El Banco será responsable de verificar en terreno, y cuando lo estime necesario, los procedimientos de calidad e higiene de los procesos de manipulación, almacenamiento, elaboración y expendio de las preparaciones, a través de la Administración, Nutricionista del Banco o de cualquier otro profesional u empresa que defina para tal efecto.
- 12.1.4 Todo el personal relacionado con producción gastronómica deberá contar con, a lo menos, capacitación en Higiene y Manipulación de Alimentos, lo que deberá ser



acreditado por la Empresa ante el Banco, a través del Certificado respectivo emitido por el organismo capacitador a cada empleado.

- 12.1.5 La Empresa deberá considerar dentro de sus gastos, el abastecimiento de dos dosificadores de pared y sanitizante de manos tipo alcohol gel o similar, uno en cada comedor, para los comensales del Casino General.
- 12.1.6 La Empresa se obliga a proporcionar a todo su personal, tanto de planta como Part Time, todos los elementos de seguridad y de higiene necesarios, tales como guantes, mascarillas y en general, los utensilios propios de las funciones que desarrollen.
- 12.1.7 La Empresa deberá considerar dentro de sus gastos, el lavado de vajilla, y de utensilios de cocina y su sanitización, de acuerdo con la recomendación del proveedor y especificación técnica del producto químico a utilizar. Además, deberá mantener el control del almacenamiento y orden correspondiente de las especies y productos químicos utilizados.
- 12.1.8 La Empresa deberá considerar como parte de sus gastos, la limpieza diaria y un aseo terminal con equipos industriales una vez al mes, de todas las áreas de cocina y bodega, cámaras de refrigeración, salas de preelaborado, de lavado y sala de basura transitoria, considerando el cielo, paredes, vidrios, suelos y mosquiteros, sistema de campanas excluyendo ductos y motor, eliminando todos los residuos que pudieren ser fuente de incendio y de contaminación.
- 12.1.9 Se entenderá por aseo terminal a un aseo profundo y acucioso mediante la utilización de máquinas a presión y temperatura (vapor), con el propósito de eliminar suciedad e incrustaciones, tales como grasas, aceites, polvo y tierra, en paredes, pisos, cielos, puertas, ventanas, vidrios, rejas, rejillas, marcos, muebles, equipos, etc.
- 12.1.10 Será de cargo y responsabilidad de la Empresa la limpieza y mantención diaria de los ductos y desagües de los recintos del Casino del Banco. En el caso de que éstos se tapen, el Banco efectuará el destape inmediato para dar fluidez al servicio y su costo será descontado de la facturación mensual del servicio.
- 12.1.11 El Banco será responsable de realizar la limpieza interior de las campanas y ductos con una empresa especializada, obteniendo los certificados que acrediten la ejecución del trabajo.
- 12.1.12 Será de costo y responsabilidad de la Empresa, la contratación los servicios de control de plagas, así como de que se efectúe la fumigación y sanitización mensual de los recintos entregados bajo su responsabilidad, los cuales incluyen baños y comedor del personal. Dichos trabajos, deberán ser debidamente coordinados, adoptando todas las medidas de seguridad y alertas pertinentes, para evitar cualquier tipo de problemas que esta actividad pudiera generar.



- 12.1.13 Asimismo, la Empresa deberá mantener permanentemente aseados los comedores de pasajeros, bar y comedor de personal durante toda la jornada y, realizar un aseo profundo al término de ésta. Para estos efectos, la Empresa, al inicio del contrato, deberá entregar al Administrador del Balneario, el programa de limpieza, control de plagas y sanitización diaria, semanal, mensual y además, la ficha técnica de los productos químicos a utilizar, los que deberán contar con la autorización del Servicio Nacional de Salud. La empresa que preste los servicios de control de plagas, deberá ser una empresa acreditada ante el SEREMI de Salud de San Antonio y en lo posible certificada con la Norma ISO 9001. Las labores de este tipo deben ser realizar una vez terminada la atención de los pasajeros, previa información, coordinación y autorización de la Administración.
- 12.1.14 La Empresa se obliga a que sus trabajadores mantengan el orden y aseo en los camarines del personal. Lo anterior implica, entre otros, mantener en buen estado las bancas, lockers, enchufes, pinturas, mallas mosquiteras; botando papeles en los papeleros; lavatorios aseados al momento de afeitarse; cortar las aguas de las duchas y lavatorios una vez desocupadas y tirar la cadena del WC cada vez que éste sea utilizado.
- 12.1.15 La basura de todas las dependencias del recinto objeto de los Servicios Concesionados, deberá ser depositada sólo en bolsas plásticas las que deberán permanecer cerradas y selladas. La provisión de las bolsas plásticas será de responsabilidad de la Empresa.
- 12.1.16 La Empresa se obliga, bajo su propio costo, a proveerse de elementos para realizar el aseo, tales como escobas, escobillas, paños de limpieza y secado, esponjas; artículos de aseo y de sanitización, por ejemplo, detergentes, cloro, insecticidas, desodorantes, desinfectantes, asegurando la limpieza de todos los elementos y espacios asignados.
- 12.1.17 La Empresa será responsable de administrar, bajo su propio costo, coordinar y controlar el servicio de lavandería y planchado de mantelería y ropa de trabajo. Estas labores incluyen la recepción y almacenamiento en óptimas condiciones. Para este efecto el Banco pone a disposición de la Empresa, las dependencias existentes de almacenaje en el Casino Central.

## **12.2 Sustentabilidad de los Servicios Concesionados**

- 12.2.1 La Empresa propiciará y contribuirá en toda su operación a la mayor adherencia a toda medida que contribuya a la sustentabilidad y el cuidado del medio ambiente, utilizando elementos tales como bolsas biodegradables; contenedores biodegradables para distribuir alimentos a las Cabañas; uso de productos envasados en vidrio o en envases retornables y, uso de bebidas enlatadas.



- 12.2.2 Se prohíbe el uso y venta de cualquier plástico de un solo uso, tanto en el restaurante como en el bar y en los contenedores que se utilicen para el traslado de comida a las Cabañas.
- 12.2.3 Se prohíbe la venta de bebidas de fantasía en botellas plásticas desechables. Se deberán expender sólo bebidas en latas, botellas de vidrio y bebidas en envases retornables.

### **12.3 Seguridad y Salud Ocupacional**

- 12.3.1 La Empresa deberá cumplir con la normativa vigente aplicable a seguridad y salud ocupacional, así como también a las Condiciones de Seguridad para Empresas Contratistas y Subcontratistas del Banco, que se encuentra publicada en su sitio Web.
- 12.3.2 La Empresa deberá dotar a su personal de todos los elementos de seguridad que requieran para la ejecución de las labores y funciones encomendadas y de la supervisión adecuada de su desarrollo.
- 12.3.3 En cada ocasión que ocurra un accidente o incidente, la Empresa deberá comunicar a la Administración con el propósito de preparar los Informes de Accidentes e Incidentes para dar cumplimiento a la Norma ISO 45001.
- 12.3.4 La Empresa será responsable de establecer sus propias medidas de seguridad y vigilancia a fin de resguardar las instalaciones y bienes relacionados con los servicios concesionados, en las dependencias y áreas del Balneario.
- 12.3.5 El personal de la Empresa designado para estos efectos, tendrá la obligación de entregar cerrado, a la vigilancia nocturna del Balneario, el Casino Central y dependencias externas como el Salón Plenario y la Sala Multiuso, Salón Océano, Mediterráneo y Salones Pacífico, precaviendo que los ventanales y puertas queden adecuadamente aseguradas. De la misma forma, el Banco entregará las instalaciones al comienzo de las operaciones del día siguiente. En caso de cualquier novedad, la Empresa deberá notificar de inmediato al Banco, a fin de tomar las acciones que el caso amerite.

### **12.4 Cumplimiento de Normativas y Obtención de Permisos**

- 12.4.1 La Empresa será responsable de cumplir en todo momento con las leyes, reglamentos, ordenanzas y demás disposiciones que rigen esta actividad comercial, liberando al Banco de toda responsabilidad por el incumplimiento de estas. Por consiguiente, la Empresa se hará responsable pecuniariamente de las eventuales infracciones que por estos conceptos aplique el Servicio de Salud del Ambiente u otro organismo controlador, como asimismo por las indemnizaciones que



correspondan, tanto por los perjuicios que pudieren ocasionarse al Banco como a terceros.

- 12.4.2 En caso de que el Banco, a consecuencia de tales incumplimientos, fuere obligado a pagar multas o indemnizaciones, la Empresa deberá reembolsar de inmediato al Banco los pagos efectuados por esos conceptos. En caso contrario, el Banco deducirá el monto que se trate de la facturación, a través de una nota de crédito, por el pago de los servicios mensuales.
- 12.4.3 Se debe mantener permanentemente ordenado, limpio e higienizado el acopio de basura en los contenedores que se proveen para tal efecto en la Sala Transitoria de Basura. Asimismo, la Empresa deberá controlar adecuadamente los desechos que se generan en la gestión de los servicios del contrato, esto para dar cumplimiento a la declaración en el Sistema de Ventanilla Única del Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes (RETC), requerido por el Decreto Supremo N°1 2013 del Ministerio del Medio Ambiente.
- 12.4.4 Todos los residuos se deberán acopiar atendiendo a su naturaleza en contenedores segregados como lo indica la Norma NCh3322 para su extracción posterior, la cual estará a cargo del Banco.
- 12.4.5 La Empresa deberá gestionar la operación de todos los servicios concesionados bajo la Norma ISO 45001, para lo cual deberá mantener registros actualizados de todo el material requerido por auditorías internas y externas, así como velar por el cumplimiento de las exigencias emitidas por las autoridades sanitarias.
- 12.4.6 El Banco será responsable de la obtención o renovación de todos los permisos municipales que sean necesarios para la prestación de los servicios concesionados.

### 13. Información Referencial de Pasajeros y Uso de Cabañas

Sólo para efectos referenciales y de conocimiento general, el Banco provee a continuación las estadísticas y movimientos de Pasajeros y utilización de Cabañas durante el año 2019, año cuyo comportamiento se ha considerado como un año normal. Esta información, tal como se señaló, es solamente referencial y en ningún caso representa los movimientos de pasajeros ni compromisos de demanda que se pudieran generar en el futuro.

**Tabla N° 1: Flujo de pasajeros con Alojamiento**

Año	Pax Institucionales	Pax Eventos	Pax Totales
2018	15.460	13.293	28.753
2019	20.011	13.101	33.112
2020	14.986	104	15.090



2021	17.840	615	17.840
2022	7.122	36	7.158

**Tabla N° 2: Estimación de horas extras de Dotación Año 2019**

CARGO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Chef/maestro cocina	170	170	24	48	24	24	48	24	240	240	240	240
Ayudante cocina	275	275	48	72	48	48	72	48	360	360	360	360
Copero	120	120	0	24	24	24	48	24	240	240	240	240
Barman	140	140	48	72	24	24	48	24	0	0	0	0
Garzón	300	300	72	120	72	72	120	72	1020	1020	1020	1020

**Tabla N° 3: Estimación de horas extras de Refuerzos Año 2019**

CARGO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Chef/maestro cocina	50	50	50	50	50	75	50	50	50	50	50	50
Ayudante cocina	25	50	25	50	50	50	50	50	100	100	100	100
Copero	25	25	25	0	0	0	50	25	50	50	50	50
Barman	25	25	25	25	25	25	25	25	0	0	0	0
Garzón	25	125	50	75	75	100	150	125	350	350	350	350

**Tabla N°4: Datos estadísticos de Dotación en Temporada Baja**

Ítem	Función	Jornada (lunes a domingo)	Dotación Mínima
1	Maestro de Cocina	08:00 a 22:00 hrs.	1
2	Ayudante de Cocina	08:00 a 22:00 hrs.	1
3	Garzones	08:00 a 22:00 hrs.	1
4	Copero-Aseador	08:00 a 22:00 hrs.	1
5	Barman-Garzón (*)	11:00 a 22:00 hrs.	1

(\*) Se trata de una función mixta, apoyando la atención de comedores cuando la Administración del Balneario lo requiera.



En fines de semana largos la función de Barman podría tener que extender su horario de atención hasta las 02:00 horas. En caso de eventos, los horarios en las jornadas podrán sufrir modificaciones, debido a las necesidades de los pasajeros (generalmente este caso se presenta en el servicio de desayuno).

**Tabla N°5: Datos estadísticos de Dotación en Temporada Alta**

Ítem	Función	Jornada	Dotación Mínima
1	Maestro de Cocina	08:00 a 23:00 horas; de lunes a domingo	1
2	Ayudante de Cocina	08:00 a 23:00 horas; de lunes a domingo	3
3	Garzones reparto desayuno	08:00 a 15:30 horas; de lunes a domingo	1
4	Garzones atención comedores	11:00 a 23:00 horas; de lunes a domingo	6
5	Copero-Aseador	08:00 a 23:00 horas; de lunes a domingo	2
6	Barman almuerzo	08:30 a 17:00 horas; de lunes a domingo	1
7	Barman cena	17:00 a 02:30 horas; de lunes a domingo	1

#### 14. Multas y Deducciones

- 14.1 El Banco estará facultado para aplicar a la Empresa, las deducciones que se indican a continuación, en aquellos casos en que se verifique algún hecho constitutivo de infracción a las siguientes normas del Título I del Reglamento Sanitario de los Alimentos, así como a las necesidades de los servicios concesionados según se indica:

Ítem	Infracción	Multa
1	Párrafo V, "De los Requisitos de Higiene de los Establecimientos", desde el Artículo 38 al 51, ambos inclusive.	5 UTM por cada artículo infringido
2	Párrafo VI, "De los Requisitos de Higiene de las Personas", desde el Artículo 52 al 60, ambos inclusive.	5 UTM por cada artículo infringido



3	Párrafo VII, "De los Requisitos de Higiene en la Elaboración de Alimentos", desde el Artículo 61 al 70, ambos inclusive.	5 UTM por cada artículo infringido
4	Función no cumplida por falta de personal de la Empresa por más de 48 horas.	3 UTM por cada caso de ausencia comprobada
5	Reutilización de alimentos y/o preparaciones que se encuentren subdivididas y/o en porciones para su distribución. En todo caso, se autoriza la utilización de trozos de carne y aves cocidas y productos de repostería dentro de las siguientes 24 horas de su preparación, que se encuentren sin proporcionar y que acrediten a través de sus respectivos registros de calidad, un manejo inocuo del producto, previa autorización de la Administración.	8 UTM por cada vez que suceda
6	Ausencia de productos declarados en la composición de los servicios, utilización de materias primas y/o productos que no correspondan a las calidades y calibres exigidos.	3,5 UF Para cada una de la(s) infracción(es) señalada(s) anteriormente, por cada vez que suceda.
7	En cada caso en que el personal se presente con uniforme incompleto, o sin uniforme	1,00 UF por cada caso comprobado
8	Personal en estado de intemperancia	2,00 UF por cada trabajador y en cada caso que suceda.
9	Personal realiza tareas no afines a la naturaleza del servicio contratado.	1,00 UF en cada caso comprobado.
10	Reclamo escrito de un pasajero por mala atención o negligencia en el servicio.	0,50 UF por cada caso comprobado.
11	Ausencia del trabajador a cumplir sus funciones sin ser reemplazado.	Se descontará 1/30 (un treintavo) del valor mensual de la función por cada día/trabajador de ausencia verificado.

- 14.2 El Banco estará facultado para aplicar a la Empresa, las deducciones que se indican en el Cuadro anterior. Para determinar el monto de la deducción a aplicar sobre los valores facturados por la Empresa, por los servicios mensuales concesionados, en relación con las sanciones descritas se utilizará el valor de la UTM o UF vigente a la fecha de emisión del documento de pago correspondiente.
- 14.3 Las deducciones descritas en el cuadro precedente sólo podrán ser aplicadas a la Empresa luego de realizar el siguiente procedimiento:
- a. La Administración del Balneario, la Nutricionista del Banco, el Jefe de Departamento Calidad de Vida y Analítica de Personas, el Jefe de Grupo Estadio Balneario o quien el Banco designe, constatará la infracción.
  - b. El Banco informará por escrito al Supervisor de la Empresa sobre la sanción a aplicar, quien tendrá un plazo de 2 días hábiles para presentar en forma escrita sus descargos.
  - c. El Jefe Departamento Calidad de Vida y Analítica de Personas resolverá, sobre la base de los antecedentes anteriores, respecto de la aplicación final de la sanción.
  - d. La Empresa podrá apelar a la(s) sanción(es) impuesta(s) ante el Gerente de Personas del Banco, quien resolverá en última instancia.
- 14.4. Las sanciones que el Banco imponga a la Empresa por aplicación de las cláusulas precedentes se concretarán a través de la emisión de una Nota de Cobro de la Empresa respecto de la facturación mensual de los servicios o bien, mediante la rebaja directa en la facturación mensual, hecho que deberá ser expresado en el documento tributario. Estas sanciones, se aplicarán sin perjuicio del pago o reembolso por parte de la Empresa, de las multas que eventualmente pudiesen aplicar los Organismos Fiscalizadores pertinentes, por las infracciones a las normas y reglamentos que sean aplicables a este tipo de servicio.
- 14.5. El Banco a su juicio exclusivo, descontará del pago mensual del servicio concesionado el monto resultante de las multas a aplicar, y se harán efectivas a la Empresa a través de la emisión de una Nota de Cobro.

## **15 Antecedentes a presentar en la Oferta Técnica**

La Empresa participante de este proceso de licitación deberá incluir en su Oferta Técnica la siguiente documentación, que será evaluada por el Encargado Técnico:

- a) La Empresa debe acreditar una experiencia mínima de 4 años de permanencia en el mercado gastronómico, del área restaurantes y/o del rubro de Eventos, Banquetes y otros servicios afines al servicio objeto de las presentes bases de licitación, tales como restaurant. Para estos efectos, se considerará la fecha de inicio de actividades acreditada en el Servicio de Impuestos Internos.



- b) La Empresa deberá informar sus principales clientes atendidos durante este período deberá acompañar en su oferta, una Nómina de al menos 2 clientes para los cuales haya prestado servicios gastronómicos, ya sea similares a los que son objeto del presente proceso de licitación o bien, estar prestando servicios de restaurant, banquetes, eventos, matrimonios, etc. En caso que el Oferente esté prestando servicios de este tipo en Centros Vacacionales similares al Balneario, bastará con acreditar un solo cliente en los últimos 4 años. Deberá incluir los respectivos contratos o documentos que permitan acreditar estos clientes, con el nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto en la empresa referida. El Banco se reserva el derecho de coordinar una visita a las empresas referidas que permitan validar la información contenida en sus ofertas.
- c) Certificado otorgado por la Mutual de Empleadores en la cual se encuentre afiliada y que demuestre que los trabajadores propuestos para los servicios están cubiertos, de acuerdo a lo exigido por la Ley 16.744.
- d) Currículum del profesional que será propuesto por la Empresa para desempeñar el cargo de Supervisor o Jefe del Servicio, quien será el representante de la Empresa en Terreno e Interlocutor Válido del contrato con la Administración del Balneario. La Empresa deberá presentar en la “Oferta Técnica” el currículo de quien será el titular de la función y de su(s) reemplazantes. Dicho profesional deberá contar con formación técnica o profesional en el rubro Hotelería y/o Gastronomía; experiencia como Supervisor del Servicio o supervisor de a lo menos 4 años en establecimientos del rubro hotelero y/o gastronómico. En caso de no poseer título técnico o profesional deberá acreditar a lo menos 6 años en funciones similares a las requeridas en las presentes bases de licitación en establecimientos del rubro gastronómico, hotelero o afines.
- e) Currículum del Maestro de Cocina, quien debe contar con formación técnica en gastronomía y una experiencia igual o superior a 4 años en establecimientos gastronómicos u hoteleros. En caso de no poseer título técnico profesional debe acreditar una experiencia mínima de 6 años en establecimientos del rubro hotelero y/o gastronómico como Maestro de Cocina. Debe poseer conocimientos en alimentación y en manipulación de alimentos, higiene y prevención de riesgos.
- f) Currículum del Barman, quien deberá contar con formación técnica y una experiencia igual o superior a 2 años en establecimientos gastronómicos u hoteleros. De no poseer formación técnica debe acreditar una experiencia igual o superior a 3 años o más en establecimientos del rubro hotelero y/o gastronómico desempeñándose como Barman.
- g) La Empresa deberá tener una fuerza de ventas compuesta, a lo menos, por un vendedor comisionista o similar. La Empresa deberá presentar el currículum vitae del o los profesionales propuestos para desempeñar esta actividad.
- h) Presentación de la Estructura de Remuneraciones que pagará a todo el personal que proponga para prestar los servicios en el Balneario, desglosando a lo menos, para cada



función el sueldo base y el sueldo líquido. Conforme a lo anterior, dicho sueldo base y líquido no podrá ser inferior a \$450.000 mensuales.

- i) Presentación de la propuesta de Menú o Carta de Casino, junto a las recetas de cada preparación sugerida. La carta de menú deberá ser elaborada sobre la base de preparaciones orientadas a los siguientes universos de atención:
  - i) Celebraciones: a lo menos 10 preparaciones orientadas a matrimonios tradicionales y playeros (coctel, cena, bar). Almuerzo tipo buffet, fiestas, celebraciones, graduaciones de octavo básico y cuarto medio, paseos de empresas por el día (Desayuno, almuerzos y onces), etc.
  - ii) Eventos: a lo menos 20 preparaciones orientadas a capacitaciones, seminarios, conferencias, reuniones de trabajo, etc., y considerando para cada uno de ellos: desayunos, almuerzos, cenas, coctel, coffee break, onces, asados.
  - iii) Normal (Pasajeros Banco): a lo menos 40 menús, para pasajeros normales, considerando la temporada de que se trate, tales como invierno, verano (desayuno, almuerzo, cena). Cada menú de almuerzo y cena de pasajeros debe incluir entrada, plato de fondo y postre, considerar a lo menos 4 variedades de plato de fondo frigorizados para ser utilizados como alternativa o de emergencia.
  - iv) Niños: Considerar a lo menos 10 menús o preparaciones diarias con plato único y postre, evitando comida del tipo “chatarra”.
  - v) Bar: La Empresa deberá proponer una nueva Carta de Bar, tomando como referencia, en lo posible, el actual nivel de precios de la Carta del Balneario, en especial para tragos tradicionales, tales como el Pisco Sour. Se evaluará positivamente la innovación en la propuesta.
  - vi) Vegetariano: Considerar a lo menos 10 menús o preparaciones diarias con plato único y postre, evitando comida del tipo “chatarra”.
- j) Presentación de la dotación propuesta por cargos y temporada para cumplir con las condiciones exigidas por el Banco para el Servicio, la que debe ser suficiente para asegurar un buen servicio. Dada la dificultad de encontrar personal en la zona, se sugiere mantener una dotación mínima permanente. La Empresa se obliga a evaluar la eventual contratación de personal sugerido por el Banco en atención al buen desempeño mostrado en opinión de la Administración del Balneario.
- k) Plan de Capacitación propuesto por la Empresa para su personal. Dicho personal deberá ser capacitado por empresas externas o personas calificadas en temas relacionados con el servicio de la función de cada uno o bien, sobre la base de las deficiencias detectadas a través de encuestas o comentarios de los pasajeros. Esta capacitación deberá ser efectuada por lo menos, una vez al año.
- l) Presentación del Plan de Inversiones propuesto, cuya planificación debe considerar su ejecución y término, dentro de los tres (3) primeros años del contrato y que podrá estar enfocado en mejoras de infraestructura, equipamiento, menaje, pintura, decoración,



cortinaje, mobiliario, iluminación o en general, en cualquier elemento que agregue mayor valor al servicio prestado por la Empresa. En este Plan la Empresa deberá detallar por cada inversión propuesta, a lo menos la siguiente información:

- Tipo de Inversión (infraestructura / equipamiento /otro)
- Descripción detallada de la inversión que propone realizar
- Monto Neto en UF
- Fecha de inicio
- Plazo de ejecución

La Empresa adjudicada deberá dar cabal cumplimiento al Programa de Inversiones propuesto, tanto en su naturaleza como en los tiempos y valores comprometidos. El no cumplimiento de esta obligación será causal de término del contrato. Atendiendo a futuras necesidades y priorizaciones, el Banco se reserva el derecho de sugerir y convenir con la Empresa adjudicada el cambio de alguna(s) de las inversiones propuestas por otra(s) más urgente(s) o que pudiera(n) tener mayor impacto en la habitabilidad y negocio.

Todas las inversiones que ejecute la Empresa de acuerdo con este Plan propuesto pasarán a ser de propiedad del Banco.

- m) Presentación del Listado del equipamiento que la Empresa proveerá para la realización del Servicio.
- n) Presentar una Declaración Jurada Notarial que acredite la inexistencia de juicios o multas por mala calidad de alimentos o por litigios con clientes por intoxicaciones.
- o) Presentar una Declaración Jurada Notarial que acredite la inexistencia de juicios o multas por mala calidad de alimentos o por litigios con clientes por intoxicaciones.



ANEXO N° A.1

**A. TABLA DE GRAMAJES SERVICIO DE ALMUERZO Y CENA**

<b>VACUNO (*1)</b>	<b>GRAMOS</b>
CHURRASCO SANDWICH	120
BISTEC (POSTA)	160
BIFE DE LOMO (SIN GRASA)	180
AL HORNO	180
COCIDO, AL JUGO, ETC.	180
OSOBUCO	220
CARNE MOLIDA, ASADO ALEMÁN, CROQUETAS, ETC.	140
LENGUA	200
CALLITOS	200
PANITA	140
ESCALOPA	120
CARNE MECHADA (POLLO GANSO, CHOCLILLO)	160
CAZUELA SIN HUESO	140
TROZADO, GOULASH, STROGONOFF	140
CARBONADA, CHAPSUI	140
SOPA ENTRADA (molida o picada)	30

<b>CERDO (*1)</b>	<b>GRAMOS</b>
LOMITO DE SANDWICH	120
CHULETA	180
PULPA DESHUESADA (cocida o al horno)	180
LOMITO AL HORNO	180
LOMITO A LA PLANCHA	160
COSTILLAR	280
CAZUELA (deshuesada)	140
LONGANIZAS	100
JAMÓN (salsa, etc.)	100

<b>AVES – POLLO (*1) en caso de materias primas congeladas aumentar un 10 % del peso.</b>	<b>GRAMOS</b>
El gramaje deberá ser de 2 kg. Mínimo, sin menudencias	
ENTERO (asado, al jugo, al coñac, etc.)	1/4 de unidad
DESHUESADO (pechuga)	160
EN PASTEL DE CHOCLOS, CAZUELA, Y SIMILARES	1/8 de unidad (TRUTO CORTO)
EN ARROZ A LA VALENCIANA Y ANDALUZA	1/8 de unidad
EN PREPARACIONES DE RELLENO (panqueques, zapallitos, pimentones, etc.)	120



EN SALSA, CHAPSUI, PICADO	120
EN SOPA (entrada)	30
EN SANDWICH	160

<b>PAVO (*1)</b>	<b>GRAMOS</b>
ASADO, AL JUGO, CAZUELA, etc. (SOLO PECHUGA DESHUESADA)	180
CHAPSUI, SALSA, PICADO	120
SOPA (entrada)	30
En caso de utilizar carnes congeladas deberá considerarse un 10 % más.	

<b>PESCADOS y MARISCOS (fritos, al jugo, mantequilla, etc.) (*1)</b>	<b>GRAMOS</b>
FILETE CONGELADO SIN ESPINAS	200
FILETE FRESCO SIN ESPINAS	180
CON HUESO	200
MARISCOS (Chupe, Salsas, etc.)	120

<b>PLATOS FRÍOS</b>	<b>GRAMOS</b>
QUESO MADURO "MANTECOSO"	80
QUESO FRESCO	100
HUEVO (más 50 gramos de: jamón o queso fresco o maduro)	1 unidad
JAMÓN COCIDO	80
ATÚN LOMITO EN AGUA	100
POLLO O CARNES FRÍAS COCIDAS	120
MARISCOS COCIDOS	120

<b>PASTELERÍA</b>	<b>GRAMOS</b>
EN ALMUERZO	100

<b>POSTRES</b>	<b>GRAMOS</b>
JALEA LIBRE DE CALORIAS	150
POSTRES DE LECHE	120
FRUTAS AL JUGO (deshidratadas, macedonia, compota, etc) (*2)	120
ENSALADA DE FRUTAS (5 variedades)	180
HELADO	150
FRUTA NATURAL (*3)	220
PASTELERÍA FINA(Sólo eventos especiales)	100

**EXPLICACIÓN NOTAS:**

(\*1) = GRAMAJE CRUDO

(\*2) = PESO DRENADO

(\*3) = CALIBRE o CATEGORÍA 1 (Dependiendo del tipo de fruta) y GRADO 1



## B. REQUISITOS DE LAS MATERIAS PRIMAS

TÉ CEYLÁN (BOLSITA) ETIQUETA NEGRA
CAFÉ NESCAFÉ EN SUS VARIEDADES NORMAL Y DESCAFEINADO Y FINA SELECCIÓN.
LECHE LÍQUIDA DESCREMADA 0 % MG
PAN CORRIENTE 100 GRS
PAN AMASADO DE SANTA GEMITA 100 GRS
PAN FRICA O MOLDE 100 GRS
ACEITE 100% CANOLA (PARA COCINAR Y ALCUZAS)
ACEITE DE OLIVA EXTRA-VIRGEN ENVASADO EN ORIGEN
JAMÓN PLANCHADO GRADO 1
CARNES SÓLO TIPO V
CARNE MOLIDA HASTA 4% DE GRASA. DEBE MOLERSE EN CASINO Y CORRESPONDER A CORTES DE POSTA ROSADA O NEGRA.
PROVEEDOR DE EMPANADAS DE PINO: PANADERÍA SANTA GEMITA
ARROZ TUCAPEL O SIMILAR GRADO 1, GRANO LARGO
CONSERVAS GRADO 1
AZÚCAR IANSA, ORIGEN NACIONAL
LEGUMBRES GRADO 1
PESCADOS A UTILIZAR: REINETA, PALOMETA, SALMÓN, ALBACORILLA, COJINOVA, MERLUZA AUSTRAL, CORVINA.
FRUTA DESHIDRATADA GRADO 1
CHANCACA MARCA DELICIOSA
HUEVOS DE PRIMERA
HORTALIZAS Y FRUTAS CLASIFICADAS CALIBRE O CATEGORÍA 1 Y GRADO 1
MARGARINA LIGHT MARCA BONELLA AIREADA O SIMILAR
PARA PASTELERÍA Y REPOSTERÍA DEBE USARSE MANTEQUILLA SIN SAL
POSTRES DE LECHE DEBERÁN CONTENER UN MÍNIMO DE 80% DE LECHE DILUIDA AL 10%
AGUA MINERAL: VARIEDAD NATURAL Y CON SABOR
STEVIA O SUCRALOSA
BIOSAL Y SAL NORMAL
NO INCLUIR VARIEDADES DE PESCADO: BESUGO, BLANQUILLO, TILAPIA Y/O SIMILARES

## C. PRODUCTOS DESCARTABLES A UTILIZAR EN CASINO

SERVILLETA DE TIPO COCKTAIL
-----------------------------





Todo lo anterior, es sin perjuicio del derecho que se le confiere al Banco en la Cláusula respectiva de este Contrato, en orden a poner término anticipado al mismo en los casos allí precisados.

**TERCERO : Especificaciones Técnicas de la Concesión**

La Empresa desarrollará la Concesión, conforme a las características y especificaciones técnicas establecidas en el Anexo N°1 del presente Contrato.

**CUARTO : Precios y Comisiones de los Servicios Concesionados**

La Empresa pagará al Banco las comisiones que se indican a continuación:

a. Comisión Fija Mensual:

*[Según Oferta Económica de la Empresa adjudicada]*

Esta Comisión será pagada por la Empresa durante los meses de Temporada Baja, es decir, desde el mes de marzo y hasta el mes de agosto de cada año.

b. Comisión Variable Mensual

Esta Comisión será pagada por la Empresa según los Ingresos Brutos Mensuales que obtenga la Empresa por concepto de Ventas correspondientes a Eventos y Banquetes, considerando los siguientes porcentajes que se aplican sobre los tramos de ingresos que se indican:

*[Según Oferta Económica de la Empresa adjudicada]*

Los valores resultantes de aplicar los porcentajes indicados precedentemente corresponderán solamente a la Comisión Variable por clientes nuevos captados por la Empresa. Adicionalmente, la Empresa pagará una Comisión Variable por aquellas ventas que efectúe la Empresa a aquellos clientes considerados cautivos por el Banco, respecto de los cuales esa Comisión Variable corresponderá al 9% de dichas ventas. Se considerarán Clientes Cautivos los individualizados en la Nómina del Anexo N° 3 de este contrato.

Los precios que el Banco pagará a la Empresa por el concepto de consumos de alimentos y bebidas de Pasajeros Institucionales son los que se indican a continuación:

*[Según Oferta Económica de la Empresa adjudicada]*

Los precios antes señalados comprenden todo impuesto, derecho, arancel, permiso, comisión, remuneración, estipendio u honorario, y en general, toda suma o gasto que sea necesaria para la prestación de los Servicios Concesionados al Banco, de forma tal que la Empresa no podrá reclamar ningún otro pago por éstos ni por ningún otro concepto.



En tanto mantenga su vigencia el Contrato, los precios o tarifas de los Servicios Concesionados se reajustarán, de acuerdo con el siguiente plan de reajustes:

- a) Servicios de Alimentación: se reajustarán semestralmente, considerando la combinación del 50% de la variación que experimente el Índice de Alimentos y Bebidas No Alcohólicas (Rubro del IPC) más el 50% de la variación del Índice de Remuneraciones (IR), ambos calculados por el INE, durante los seis meses inmediatamente anteriores.
- b) Valor de la Comisión Fija: se reajustará anualmente de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) durante los doce meses inmediatamente anteriores.
- c) Montos de los tramos de ventas definidos para la Comisión Variable, exceptuando los porcentajes ofertados: se reajustarán anualmente de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) durante los doce meses inmediatamente anteriores.
- d) Tarifa por el arriendo del Colectivo de Garzones: se reajustará anualmente de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) durante los doce meses inmediatamente anteriores.
- e) En tanto mantenga su vigencia el Contrato, las remuneraciones del personal asignado a los Servicios Concesionados, deberán reajustarse anualmente de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) durante los doce meses inmediatamente anteriores.

#### **QUINTO :            Forma y lugar de pago del Servicio y de las Comisiones**

La Empresa pagará al Banco en mensualidades vencidas los siguientes conceptos:

- a) La Comisión Fija Mensual, en los meses en que corresponde.
- b) La Comisión Variable Mensual.
- c) El arriendo del Colectivo de Garzones, en caso de haber sido utilizado.
- d) El pago de las cuentas de energía eléctrica, agua y gas del área de cocina y bodegas.

El Banco pagará a la Empresa, el monto total bruto por el concepto de consumos de alimentos y bebidas de Pasajeros Institucionales. Este pago se efectuará sobre la base del monto de consumos de alimentos y bebidas con comandas, conforme al procedimiento señalado en el Anexo N°1 del presente Contrato y los precios establecidos en la Cláusula Cuarta del presente instrumento.

Estos pagos se efectuarán mediante mensualidades vencidas y dentro de los 10 días hábiles bancarios, contados desde la fecha en que la Empresa reciba la factura por parte del Banco.



Para facturar el pago mensual de los Servicios a pagar por el Banco, la Empresa deberá solicitar al Administrador del Balneario del Banco, el “N° del Pedido de Compra” y el “Código de Aprobación de Pago”, que deberán ser parte de la “Glosa” en la facturación correspondiente.

Para los efectos del pago señalado, la Empresa deberá remitir el documento de cobro electrónicamente al correo [facturasbcch@bcentral.cl](mailto:facturasbcch@bcentral.cl), indicando el “N° del Pedido de Compra” y el “Código de Aprobación de Pago” para proceder a cursar el pago correspondiente. Una vez aprobado el documento de cobro correspondiente por el Banco, será pagado dentro de los 10 días hábiles bancarios siguientes a la fecha de su aprobación.

#### **SEXTO : Término Anticipado del Contrato**

Acaecido un evento de incumplimiento o falta grave por parte de la Empresa de las obligaciones que le impone el Contrato, el Banco, para el solo efecto de información, remitirá a la Empresa un aviso escrito comunicándole la ocurrencia de dicho evento de incumplimiento o falta grave.

En caso de existir una garantía por fiel cumplimiento, procederá a su cobro cumplido el plazo de 24 horas posteriores al envío de dicho aviso, según dispone la cláusula de Garantía de fiel cumplimiento de Contrato.

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 2 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco, para emitir sus descargos. El Banco tendrá un plazo de 2 días hábiles bancarios para analizar los descargos de la Empresa y determinar si procede o no terminar el presente Contrato, sin derecho a indemnización a favor de la Empresa, pagando sólo el costo de aquellos suministros que hayan sido efectuados hasta la fecha de término dispuesta por el Banco y al cual éste haya dado su aprobación, en la forma establecida en este Contrato.

En caso que el Banco determinara que los descargos presentados por la Empresa tienen el mérito suficiente para no terminar el Contrato, se lo comunicará a la Empresa y procederá a devolver todo o parte de la garantía de fiel cumplimiento, según corresponda, en caso de haberla cobrado.

Se entenderá que dicho evento de incumplimiento o falta grave ha ocurrido, entre otros casos, especialmente cuando la Empresa no ha cumplido total y oportunamente las obligaciones que ha asumido, o si éstas han sido cumplidas imperfectamente, como también por el incumplimiento de las Especificaciones Técnicas establecidas en el Anexo N°1 de este Contrato, respecto del Servicio contratado.

Asimismo, el Banco podrá terminar el Contrato en el evento que respecto de la Empresa se hubiere aprobado un Acuerdo de Reorganización Extrajudicial o Simplificado; o se hubiere iniciado un Procedimiento Concursal de Liquidación Voluntaria o Forzosa, ambos en los



términos de la Ley N° 20.720. En ningún caso, se podrá poner término anticipado al Contrato invocando el inicio de un Procedimiento Concursal de Reorganización, durante el período en que se encuentre gozando de la Protección Financiera Concursal de que trata la misma Ley N° 20.720.

El Banco igualmente podrá terminar el Contrato cuando se presente cualquier otra situación que evidencie la notoria insolvencia de la Empresa; se disolviera por cualquier causa legal; registrare documentos protestados; se encontrare en cesación de pagos; si alguno de sus socios, Directores o Gerentes fuere sometido a proceso o formalizado por algún delito que merezca pena aflictiva; o si la Empresa no diera cumplimiento a las obligaciones previsionales y de seguridad social, laborales y tributarias, en relación con sus trabajadores destinados a la explotación de la Concesión.

También será considerada como causa de término, la omisión, inexactitud o incumplimiento de las declaraciones consignadas en las cláusulas del presente Contrato.

La terminación del Contrato tendrá efecto *ipso facto*, para lo cual bastará el despacho por el Banco de una comunicación escrita, señalando la ocurrencia del evento de incumplimiento y dejando constancia de su voluntad de terminarlo.

No obstante lo anterior, el Banco se reserva el derecho de poner término anticipado al Contrato, sin expresión de causa en cualquier momento, previo aviso escrito remitido con a lo menos 30 días corridos de anticipación a la fecha de término deseada, sin derecho a indemnización o retribución alguna, pagando sólo el costo de aquellos Servicios cuyo suministro haya sido efectuado hasta la fecha de término dispuesta por el Banco y al cual éste haya dado su aprobación, en la forma establecida en este Contrato.

En ningún caso, el aviso escrito de término de Contrato, libera a la Empresa de su obligación de proveer el Servicio hasta la fecha efectiva de su término.

#### **SÉPTIMO :        Multas**

En caso de incumplimiento total o parcial, por causas atribuibles a la Empresa de las obligaciones que ésta asume por el presente Contrato, el Banco podrá aplicar las multas que se señalan a continuación:

<b>Ítem</b>	<b>Infracción</b>	<b>Multa</b>
1	Párrafo V, "De los Requisitos de Higiene de los Establecimientos", desde el artículo 38 al 51, ambos inclusive.	5 UTM por cada artículo infringido
2	Párrafo VI, "De los Requisitos de Higiene de las Personas", desde el artículo 52 al 60, ambos inclusive.	5 UTM por cada artículo infringido



3	Párrafo VII, "De los Requisitos de Higiene en la Elaboración de Alimentos", desde el artículo 61 al 70, ambos inclusive.	5 UTM por cada artículo infringido
4	Función no cumplida por falta de personal de la Empresa por más de 48 horas.	3 UTM por cada caso de ausencia comprobada
5	Reutilización de alimentos y/o preparaciones que se encuentren subdivididas y/o en porciones para su distribución. En todo caso, se autoriza la utilización de trozos de carne y aves cocidas y productos de repostería dentro de las siguientes 24 horas de su preparación, que se encuentren sin proporcionar y que acrediten a través de sus respectivos registros de calidad, un manejo inocuo del producto, previa autorización de la Administración.	8 UTM por cada vez que suceda
6	Ausencia de productos declarados en la composición de los servicios, utilización de materias primas y/o productos que no correspondan a las calidades y calibres exigidos.	3,5 UF Para cada una de la(s) infracción(es) señalada(s) anteriormente, por cada vez que suceda.
7	En cada caso en que el personal se presente con uniforme incompleto, o sin uniforme	1,00 UF por cada caso comprobado
8	Personal en estado de intemperancia	2,00 UF por cada trabajador y en cada caso que suceda.
9	Personal realiza tareas no afines a la naturaleza del servicio contratado.	1,00 UF en cada caso comprobado.
10	Reclamo escrito de un pasajero por mala atención o negligencia en el servicio.	0,50 UF por cada caso comprobado.
11	Ausencia del trabajador a cumplir sus funciones sin ser reemplazado.	Se descontará 1/30 (un treintavo) del valor mensual de la función por cada día/trabajador de ausencia verificado.

De producirse dicho evento, el Banco a su juicio exclusivo, imputará la multa aplicada al precio establecido para el Servicio, y se hará efectiva a la Empresa a través de la emisión de una nota de cobro, o bien, el Banco hará efectiva la garantía de fiel cumplimiento.

En caso que el Banco determine aplicar una multa y para el solo efecto de información, remitirá a la Empresa un aviso escrito comunicándole dicha decisión. En caso de existir una



garantía por fiel cumplimiento, procederá a su cobro cumplido el plazo de 24 horas posteriores al envío de dicho aviso, según dispone la cláusula de Garantía de fiel cumplimiento de Contrato, o, alternativamente, emitirá la nota de cobro correspondiente.

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 5 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco, para emitir sus descargos o subsanar el motivo de la multa. El Banco tendrá un plazo de 5 días hábiles bancarios para determinar si los descargos de la Empresa tienen mérito suficiente para dejar sin efecto la aplicación de la multa. Finalizado dicho plazo, el Banco comunicará a la Empresa su determinación final y procederá a ratificar la aplicación de la multa o a dejarla sin efecto, en cuyo caso devolverá todo o parte de la garantía de fiel cumplimiento, en caso de haberla cobrado, o dejará sin efecto la emisión de la nota de cobro, según corresponda.

En cualquier caso, el monto total de las deducciones que efectúe el Banco respecto de incumplimientos acaecidos no excederá del 20 % del total de los ingresos brutos mensuales que el Banco deba pagar a la Empresa, de conformidad con este Contrato, sin perjuicio de su facultad de ponerle término anticipado y hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento.

Las estipulaciones precedentes, no implican una renuncia del Banco al derecho que le asiste de exigir el pago de las indemnizaciones que correspondan, por los perjuicios que el incumplimiento de la Empresa pudiera irrogarle, conforme lo dispuesto en el artículo 1.543 del Código Civil y a lo establecido en la Cláusula sobre Responsabilidad de este Contrato.

#### **OCTAVO : Garantía por fiel cumplimiento de Contrato**

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que se deriven del presente Contrato, la Empresa hace entrega en este acto de una Garantía por fiel cumplimiento de Contrato (la "Garantía"), por la suma de \$ 5.000.000, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 30 días corridos a la fecha de término de cada anualidad del Contrato. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para "garantizar el fiel cumplimiento del Contrato".

La Empresa se obliga a prorrogar, renovar o reemplazar la Garantía, según sea el caso, en similares condiciones de monto y de plazo de vigencia, a solo requerimiento del Banco, y en todas las oportunidades que sea necesario mientras se encuentren vigentes cualquiera de las obligaciones que se caucionan. Esta prórroga, renovación o reemplazo deberá ser efectuada por la Empresa con no menos de 10 días hábiles bancarios de anticipación a la fecha de vencimiento de la Garantía en poder del Banco.

La mencionada Garantía caucionará, en especial, la cabal y oportuna prestación del Servicio en los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato.



El Banco podrá hacer efectiva la Garantía, sin perjuicio de las indemnizaciones a que tenga derecho, que deriven de perjuicios causados por el incumplimiento por parte de la Empresa, de cualquiera de las obligaciones del Contrato, en los términos establecidos en esta Cláusula.

En caso que el Banco determine hacer efectiva alguna de las Garantías señaladas en esta Cláusula y para el solo efecto de información, remitirá a la Empresa un aviso escrito comunicándole dicha decisión con al menos 24 horas de anticipación a su cobro, en los términos que se indican en las cláusulas de Termino Anticipado del Contrato y de Multas, según corresponda.

Para los efectos de la Garantía señalada, la Empresa podrá otorgar uno de los siguientes tipos de garantía, siempre que se ajuste a lo señalado en el párrafo final de esta cláusula:

- a) Boleta Bancaria de Garantía: Deberá ser emitida a favor del Banco, tomada directamente por la Empresa y pagadera a la vista por una empresa bancaria autorizada para funcionar en Chile.
- b) Póliza de seguro de garantía con cláusula de ejecución inmediata o Póliza de caución a primer requerimiento. Deberá ser emitida por una compañía de seguros establecida en Chile, que tenga una clasificación de riesgo A o superior a la fecha de emisión de la Póliza y depositada en la Comisión para el Mercado Financiero, cuya cobertura permita hacer efectiva la totalidad de la garantía al solo requerimiento del Banco. En caso de existir dos o más clasificaciones de riesgo para una compañía, se considerará la menor de ellas. En caso que la compañía de seguros no cuente con una clasificación de riesgos, dada su antigüedad en el mercado, el Banco se reserva el derecho de solicitar información financiera a la compañía y revisarla con su corredor de seguros, antes de determinar aceptar o no la póliza.
- c) Certificado de Fianza a la Vista otorgado por una Institución de Garantía Recíproca (IGR), pagadero a la vista y de carácter irrevocable.

#### **NOVENO :           Personal**

La Empresa explotará la Concesión a que se refiere el presente Contrato con trabajadores de su dependencia, por lo que será de su exclusivo cargo y responsabilidad el cumplimiento estricto de las leyes tributarias, laborales, previsionales y de seguridad social, especialmente en lo que se refiere al pago de las remuneraciones, gratificaciones, horas extraordinarias, impositivos previsionales, seguros de accidentes del trabajo, seguros de vida, riesgos por daños a terceros y a cualquier otra prestación que ésta deba pagar a sus dependientes.

La Empresa deberá tener a todo su personal afiliado a una de las entidades señaladas en el artículo 8 de la ley N°16.744, sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales o las que actualmente cumplen sus funciones, y dar cabal cumplimiento a dicha ley y a su normativa reglamentaria.



Se conviene que en el evento que al Banco se le aplique multa o cualquier otra sanción por algún organismo laboral o previsional, en razón o por causa de algún incumplimiento en que incurra la Empresa respecto de cualquier trabajador de su dependencia o con personas que presten servicios a ésta a cualquier otro título, la Empresa deberá pagar de inmediato al Banco y a su solo requerimiento el monto total de la multa o de la sanción respectiva.

Por su parte, en el caso de tratarse de una demanda judicial, una vez notificada al Banco, la Empresa deberá hacerle entrega de una Boleta Bancaria de Garantía emitida a favor del Banco, tomada directamente por la Empresa y pagadera a la vista por una empresa bancaria autorizada para funcionar en Chile, por el monto de la respectiva demanda, la que deberá mantenerse vigente hasta que la sentencia del juicio correspondiente quede firme y ejecutoriada. Si la Empresa no otorgare la mencionada garantía, el Banco, previa comunicación a la Empresa, podrá retener cualquier pago que pueda adeudarle. Asimismo, la Empresa se obliga a indemnizar al Banco por los perjuicios en que éste incurra hasta por el valor equivalente al total de la suma demandada, de la multa o sanción que se aplique, y de los gastos que deba efectuar para su defensa ya sea ante entidades administrativas o judiciales, facultándose al Banco para provisionar o deducir, en su caso, las sumas que se le puedan adeudar por este concepto del valor de cualquier pago por el Servicio que le preste la Empresa o de las garantías de cumplimiento entregadas al Banco por ésta.

La Empresa deberá velar por la continuidad de la Concesión durante los periodos en que otorgue vacaciones a sus dependientes o durante los periodos de ausencia de éstos originados por licencia médica, negociación colectiva o por cualquier otro motivo.

La Empresa declara tomar conocimiento del alcance de las disposiciones contenidas en las “Condiciones de Seguridad Física para Empresas Externas y su Personal” y asume la obligación de darles cumplimiento y hacerlas cumplir por el personal de su dependencia que asista a las dependencias del Banco con motivo de la explotación de la Concesión. Dicho documento se encuentra disponible en el sitio web del Banco. En cualquier instancia, la Empresa podrá solicitar al Interlocutor Válido del Banco una copia del mismo.

#### **DÉCIMO : Tratamiento de Datos de Carácter Personal**

La Empresa declara que en materia de tratamiento de los datos de carácter personal a la que acceda en virtud del presente Contrato, los datos serán y permanecerán bajo responsabilidad del Banco, debiendo sujetarse la Empresa a las disposiciones de la Ley N° 19.628, sobre Protección a la Vida Privada.

En particular, la Empresa garantiza:

a) Que el tratamiento de los datos personales se efectuará de conformidad con la legislación vigente, así como con los criterios, requisitos y especificaciones establecidos en el Contrato.



- b) Que los datos personales a los que la Empresa tenga acceso como consecuencia de la ejecución del Contrato no serán aplicados ni utilizados para un fin distinto al indicado en dicho Contrato.
- c) Que devolverá al Banco los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento, en un plazo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de término del Contrato.
- d) Que destruirá cualquier documento, soporte o copia de los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento en virtud de lo dispuesto en el Contrato y que no hayan podido ser devueltos, según lo indicado en el literal anterior.
- f) Que adoptará, en el tratamiento de los datos suministrados por el Banco, las medidas de índole técnica y organizativa necesarias exigidas por la normativa legal, así como aquellas que el Banco pudiera imponer en el Contrato, de forma que se garantice la seguridad de los datos de carácter personal y se evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

#### **UNDÉCIMO : Interlocutores**

Por el Banco participará un profesional designado por la Gerencia de Personas, quien deberá ser considerado como Interlocutor en los aspectos técnicos de este Contrato. Asimismo, la Empresa nombrará a un profesional como Interlocutor o Supervisor, quien será considerado como contraparte técnica válida ante el Banco.

Los nombres de los interlocutores se señalan a continuación:

<b>NOMBRES</b>	<b>EN REPRESENTACIÓN DE</b>
Diego Pérez González	BANCO
	EMPRESA

No obstante, por necesidades operativas del trabajo, para parte o la totalidad de los temas inherentes a la Concesión, las partes podrán nombrar en su reemplazo a otros profesionales que cumplan esta labor técnica, sin que sea necesario suscribir un Adenda para tal efecto.

#### **DUODÉCIMO : Confidencialidad**

La Empresa asume como obligación la de mantener y resguardar la confidencialidad de la “Información Confidencial o Altamente Sensible” que les sea proporcionada por el Banco. Por consiguiente, queda expresamente establecido que todos los documentos e información proporcionada a la Empresa o de la que tome conocimiento, con ocasión de la ejecución del Contrato no pueden ser divulgados a terceros en ninguna forma.



Asimismo, la Empresa se obliga a usar dicha información sólo para los fines previstos en el Contrato, y a no imprimir, transferir, transmitir o grabar mediante cualquier medio, difundir o darle publicidad.

La Empresa asume dichas obligaciones en el carácter de condiciones esenciales para la suscripción y vigencia del Contrato.

Dicha obligación se extiende a su personal dependiente contratado bajo cualquier modalidad, incluido honorarios y a aquellas en calidad de servicios transitorios. Al efecto la Empresa se obliga a poner en conocimiento de todos ellos de la existencia del deber de confidencialidad en los términos aquí señalados y velar por su cumplimiento ya sea mediante los correspondientes contratos o la suscripción de acuerdos de confidencialidad con aquellos, según corresponda.

El Banco, en caso de entregar a la Empresa “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, deberá informar de tal situación al Interlocutor Válido de la Empresa, debiendo el Banco catalogar adecuadamente dicha información a fin de ser claramente identificable.

El Banco se reserva el derecho de solicitar a la Empresa la destrucción de la documentación que tenga el carácter de “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, lo que deberá ser certificado por un apoderado de la Empresa con facultades suficientes para ello.

No se entenderá como “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, aquella que ha sido puesta a disposición del público en el momento en que la Empresa recibió esa “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible” o en forma posterior.

Asimismo, se exceptúa de la obligación antes indicada, aquella “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible” que la Empresa deba divulgar o entregar por mandato legal u orden emanada de autoridad competente. En este caso, la Empresa deberá informar dicha circunstancia al Banco dentro del plazo de 24 horas siguiente a la notificación por la autoridad requirente, de modo que el Banco pueda intentar las acciones que estime procedentes para evitar su entrega o divulgación.

La obligación de confidencialidad subsistirá entre las partes, aún después de finalizada la prestación del Servicio y por un plazo de 3 años contado desde dicha fecha, salvo que tal información haya sido calificada, catalogada y entregada a la Empresa por el Banco como “Información Altamente Sensible”, en cuyo caso la obligación de confidencialidad subsistirá de manera indefinida.

Finalmente, las partes dejan constancia que el Banco se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos del artículo 65 bis de la Ley Orgánica Constitucional que lo rige, por lo que resolverá las peticiones de información que se formulen



sobre antecedentes de la empresa relativos a este Contrato, en los términos establecidos en esa legislación.

**DECIMOTERCERO : Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias**

Durante la explotación de la Concesión, la Empresa será responsable de cumplir con todas las leyes, reglamentos, ordenanzas y disposiciones gubernamentales vigentes en Chile y en su caso en el extranjero.

Particularmente, la Empresa manifiesta y garantiza al Banco que, a su leal saber y entender, se encuentra en conocimiento y cumpliendo las obligaciones de índole tributaria que le son aplicables. A tal efecto, la Empresa presentará, a solicitud del Banco, la documentación que acredite que se encuentra al día en el cumplimiento de dichas obligaciones. En consecuencia, el Banco quedará exonerado de cualquier responsabilidad derivada de tales obligaciones.

La Empresa declara expresamente que los recursos o dineros con que cuenta o con los que desarrollará este Contrato, no provienen de ninguna actividad ilícita.

**DECIMOCUARTO : Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social**

La Empresa declara que a la fecha de suscripción del presente Contrato se encuentra al día en el cumplimiento de sus obligaciones laborales y sociales y que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con los trabajadores que se desempeñarán en la ejecución del Contrato.

La Empresa se obliga a informar al Banco de cualquier cambio en la situación señalada en un plazo no superior a 30 días corridos desde ocurrido el evento.

**DECIMOQUINTO : Responsabilidad por Violaciones de Patentes y/o Derechos de Autor**

La Empresa se hace exclusivamente responsable de toda violación a derechos de propiedad intelectual y/o industrial legalmente constituidos, que sea resultante de su participación en este Contrato. Esta responsabilidad comprende aquellas violaciones que sean cometidas por la propia Empresa y el personal a su cargo; se extenderá a todos los pagos que deban ser realizados en razón de indemnizaciones y multas, así como a todos otros gastos o costos resultantes y comprenderá todas aquellas violaciones cometidas dentro de los 5 años siguientes al término de la vigencia del presente Contrato.

Las indemnizaciones y multas referidas en esta sección serán aquellas que sean determinadas en una sentencia judicial firme o en una transacción aprobada por la Empresa.



En caso que el Banco sea notificado de cualquier demanda o acción por parte de un tercero relacionada con la violación de derechos de propiedad intelectual o industrial de dicho tercero, éste pondrá en conocimiento de la Empresa, a la brevedad, dicha situación a fin que pueda constituirse en tercero coadyuvante del proceso respectivo. Cualquier transacción que pueda convenir el Banco con el tercero demandante y cuyo pago deba ser asumido por la Empresa, deberá ser previamente aprobada por escrito por la Empresa.

#### **DECIMOSEXTO : Publicidad y uso del nombre del Banco**

La Empresa no podrá usar el nombre o logo del Banco para fines promocionales, de publicidad o cualquier otro, cualquiera sea el medio o soporte que se utilice para tales efectos, sin previa autorización por escrito del Banco. Lo anterior se hace extensivo al personal de la Empresa.

La autorización que otorgue el Banco indicará la forma y condición en la cual la Empresa podrá hacer el correspondiente uso.

#### **DECIMOSÉPTIMO : Conflicto de Intereses**

La Empresa declara que no tiene otros intereses comprometidos en la ejecución del presente Contrato que los vinculados a la ejecución íntegra y cabal del mismo. Asimismo, declara que no mantiene personal dependiente contratado bajo cualquier modalidad, incluida la de honorarios o en calidad de servicios transitorios, que se encuentren relacionadas con el Banco, por lo que asume las responsabilidades legales y contractuales correspondientes, en caso de inexactitud, falsedad u omisiones en lo antes declarado.

Esta declaración es considerada por el Banco una condición esencial y determinante en la celebración del presente Contrato y su infracción producirá su término inmediato.

Las partes entienden que existe dicho conflicto respecto de la Empresa en toda negociación, acto, contrato u operación en que sea parte, tenga interés, intervenga o tenga cualquier otra forma de participación, algún funcionario del Banco, su cónyuge, conviviente civil o sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad inclusive (esto es, abuelos, padres, hermanos, hijos y nietos, y suegros, yernos/nueras y cuñados), como asimismo, las sociedades o empresas en las cuales éste sea director, gerente, apoderado, o dueño directo o a través de otras personas naturales o jurídicas de un 5% o más de su capital o las sociedades o empresas en las que alguna de las personas antes mencionadas, sea director o dueño directo o indirecto del 5% o más de su capital; y las personas por quien el funcionario del Banco actúe como representante, asesor o consultor. Asimismo, constituye tal especie de conflicto cualquier otra situación, de la cual tenga conocimiento la Empresa que pueda influir en la decisión del Banco de celebrar el presente Contrato.

La Empresa se obliga a informar por escrito al Banco, tan pronto tuviere conocimiento de ello, de cualquier conflicto de intereses que se presente con posterioridad a la fecha de



otorgamiento del presente Contrato, y acepta que ante dicha situación el Banco evalúe las circunstancias que configuren el conflicto de intereses respectivo, pudiendo a su arbitrio poner término al Contrato o perseverar en él.

#### **DECIMOCTAVO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación**

La Empresa no podrá ceder o transferir, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones del presente Contrato ni sus obligaciones, salvo autorización expresa del Banco.

De acuerdo con las características de las obligaciones que la Empresa asume por el presente contrato, y si ello fuere factible y técnicamente conveniente, podrá subcontratar el cumplimiento de algunas de dichas obligaciones, siempre que l haya sido aceptado por el Banco. En todo caso, los servicios subcontratados no podrán corresponder a servicios propios de la esencia y naturaleza de las obligaciones que asume en virtud de esta contratación. Asimismo, por la tal subcontratación no cesa, en caso alguno, la responsabilidad de la Empresa por la administración, calidad, garantía de trabajos, materiales, elementos y componentes; el cumplimiento de plazos y de los pagos que como Contratista pueda adeudar a los Subcontratistas, así como de los impuestos de cualquier naturaleza que los pueda gravar, y del cumplimiento de las leyes en la forma que la Empresa está obligada con el Banco, en especial, y siempre que ello sea pertinente, de la legislación laboral.

#### **DECIMONOVENO : Equipamiento y Materiales**

El Banco se compromete a disponer los lugares adecuados y/o infraestructura física eventualmente necesaria para la debida ejecución de la Concesión. No obstante, la Empresa deberá disponer de materiales, elementos y equipamientos necesarios para la ejecución del presente Contrato.

#### **VIGÉSIMO : Licencias**

La Empresa será responsable de los costos, tramitaciones ante terceros, autorizaciones y permisos que deriven de la utilización de las licencias de software asociadas a la Concesión. En todo caso, para cualquier utilización de licencias distintas a las que el Banco tiene en sus instalaciones, la Empresa deberá solicitar por escrito la autorización del Banco, quien a su sólo juicio aceptará o rechazará lo solicitado.

#### **VIGÉSIMO PRIMERO : Responsabilidad de la Empresa**

La Empresa responderá ante el Banco:

- a) Por cualquier clase de errores en la ejecución del presente Contrato. Para prevenir los errores, la Empresa deberá ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en la prestación de todos los Servicios, sea que los realice directamente o no, debiendo responder hasta por la culpa leve.



- b) Por cualquier perjuicio directo que el Banco sufra por algún hecho o actuación culposa o dolosa, de parte de cualquiera de las personas que se encuentren asignadas a las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato. La Empresa se obliga a: i) Velar por la conducta de sus dependientes en la ejecución del presente Contrato, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y hacerse plenamente responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables; y ii) Indemnizar por los daños directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a este último.
- c) Por la selección y entrenamiento del personal idóneo para desempeñar las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato, de manera que no podrá exonerarse de responsabilidad ni aún en el caso de haber acreditado que ha empleado el debido cuidado para su contratación, sin poder impedir la comisión del hecho culposo o doloso.
- d) Aun cuando el perjuicio sufrido por el Banco sea detectado con posterioridad a la fecha en que el respectivo dependiente de la Empresa haya cesado en el desempeño de sus funciones y, aún después del término del presente Contrato dentro del plazo de 5 años.
- e) Por los daños y perjuicios directos, previstos o que se debieron haber previsto de acuerdo con el objeto del Contrato, salvo que los daños y perjuicios puedan ser imputables al dolo de la Empresa o sus dependientes, ya que en ese caso responderá de todos los daños se le causen al Banco por el incumplimiento de las obligaciones contraídas para la ejecución de este Contrato.
- f) Asimismo, se obliga a defender al Banco de cualquier demanda o acción legal presentada en su contra y que sea atribuible a cualquier acción u omisión de la Empresa o sus dependientes, y se obliga igualmente a asumir todos los costos y gastos, incluyendo los honorarios razonables de los abogados y costas del juicio, en conexión con tales demandas o acciones legales.
- g) En el caso que el Banco sea objeto de alguna sanción económica impuesta por cualquier autoridad administrativa y/o judicial, que sea consecuencia de la ejecución o inejecución del presente Contrato, la Empresa deberá soportar el pago de la totalidad de dicha sanción y obligarse, además, a cumplir a su propio costo, en tiempo y forma, las demás exigencias o medidas que pudiera imponer o recomendar la autoridad correspondiente.

## **VIGÉSIMO SEGUNDO : Prevención de delitos**

La Empresa declara conocer la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho y que cuenta dentro de su organización con los sistemas y controles adecuados tendientes a prevenir la comisión de los delitos tipificados en la dicha ley. Por lo anterior, la Empresa declara conocer la tipificación de cada uno de esos delitos y declara que no realizará



ni consentirá que estos se realicen por sus accionistas, socios, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores.

La Empresa se obliga, adicionalmente, a comunicar al Banco todo acto o conducta que revista caracteres de delito del cual tome conocimiento en el contexto de la ejecución de la Concesión. El incumplimiento de alguna de las obligaciones antes mencionadas facultará al Banco para poner término de forma inmediata al presente Contrato, sin obligación de pago ni indemnización alguna.

La Empresa garantiza que durante la vigencia del presente Contrato se abstendrá de realizar u ofrecer pagos o brindar beneficios en favor de cualquier empleado, mandatario o de un tercero, con la intención de ejercer influencia sobre la conducta de dicho empleado, mandatario o tercero, en lo concerniente al presente Contrato.

La Empresa se obliga a no emplear el nombre del Banco para obtener beneficios personales que sean o puedan ser directos o indirectos. El incumplimiento de esta obligación hará responsable a la Empresa por los perjuicios que se causen al Banco, sin que ello impida la iniciación de las acciones penales correspondientes.

La Empresa declara expresamente que los recursos o dineros con que cuenta o con los que desarrollará este Contrato, no provienen de ninguna actividad ilícita.

**VIGÉSIMO TERCERO : Prohibición de trabajo infantil y de toda forma de discriminación o abuso a sus trabajadores**

La Empresa declara que sus dependientes o trabajadores cumplen con la edad mínima de empleo establecido en las leyes o reglamentos de las jurisdicciones donde operan y que dan cumplimiento a los estándares establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en esta materia. A su vez, en ningún caso, la Empresa podrá permitir que menores de edad, aun estando autorizados para ello, realicen trabajos que los expongan a riesgos físicos que pudieran dañar su desarrollo físico, mental o emocional o afectar el normal desarrollo de sus actividades escolares.

De conformidad con las leyes aplicables, la Empresa deberá respetar los derechos de sus trabajadores en materia de afiliación sindical y negociación colectiva, con sujeción a las normas aplicables, cuando corresponda.

Adicionalmente, la Empresa declara que las decisiones de empleo se basan en la libre elección y que, en caso alguno, toleran, permiten o autorizan el trabajo forzado o bajo confinamiento ni cualquier manifestación o amenaza de castigo físico, de violencia o de cualquier forma de abuso verbal, psicológico, sexual o físico como método de control o disciplina.



La Empresa declara que ningún trabajador será objeto de discriminación arbitraria por motivos de raza o etnia, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, discapacidad, religión o creencia, sindicalización o falta de ella, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal o enfermedad.

#### **VIGÉSIMO CUARTO : Canal de Denuncias de Proveedores**

La Empresa declara que conoce que el Banco ha establecido un Canal de Denuncias Externo para sus proveedores como mecanismo de comunicación para que tanto las empresas como sus trabajadores informen conductas que puedan implicar un incumplimiento legal o normativo por parte de algún funcionario o área del Banco.

Se consideran dentro del concepto de “proveedores” a cualquier persona natural o jurídica que mantenga un contrato con el Banco, a sus empleados y a las empresas que estos contraten a su vez para proveer los productos o prestar los servicios al Banco (“subcontratistas”).

Los denunciantes deberán informar a través del Canal de Denuncias Externo cualquier conducta de que tengan conocimiento durante la ejecución del contrato.

Los proveedores se obligan a informar a sus empleados y a sus subcontratistas de la existencia de un Canal de Denuncias, así como a instruir a sus subcontratistas a que informen de ello a sus empleados.

Las denuncias deberán ser presentadas a través del sitio web del Banco en el apartado “Canal de Denuncias Externo”.

Las denuncias efectuadas deberán ser veraces y proporcionadas, no pudiendo ser utilizado este mecanismo con fines distintos de aquellos que persigan el cumplimiento de la normativa vigente.

La identidad del denunciante y el contenido de la denuncia será considerarán como información confidencial para el Banco y, por lo tanto, no será comunicada, en ningún caso, al denunciado.

Sin perjuicio de lo anterior, la información antes indicada podrá ser entregada al Ministerio Público o a los Tribunales de Justicia, en la medida que fuera requerida por tales autoridades, o debido al cumplimiento de la obligación de denunciar un delito establecida para los funcionarios del Banco en el Código Penal.

#### **VIGÉSIMO QUINTO : Modificación de Condiciones**

Las partes acuerdan que toda intención de modificación a la prestación del Servicio y a los términos señalados en las Cláusulas del presente Contrato deberán comunicarse por escrito,



todo esto, como requisito preliminar para convenir un eventual cambio de las condiciones pactadas en el presente Contrato.

#### **VIGÉSIMO SEXTO : Servicios Adicionales**

Sin perjuicio de lo señalado en la Cláusula anterior, el Banco podrá solicitar a la Empresa la realización servicios adicionales similares o complementarios a los contratados y que no se encuentren especificados en el Anexo N°1 del Contrato. Para tal efecto, el Banco remitirá a la Empresa por escrito una cotización sobre el tipo de servicio, el plazo en que deberá efectuarse y las condiciones del mismo.

La Empresa revisará la solicitud y, de resultar factible la realización de los servicios solicitados, presentará por escrito una oferta que contendrá el precio, los impuestos correspondientes, materiales, tipo de trabajo, entregables y plazo para su ejecución. De no ser factible la realización de los servicios en los términos requeridos, la Empresa informará las condiciones en que podrá prestar el servicio solicitado, incluyendo la oferta correspondiente.

En caso de aceptar la oferta enviada por la Empresa, el Banco deberá comunicar expresamente su consentimiento por escrito o mediante correo electrónico. Alternativamente, podrá enviar una nueva solicitud a la Empresa, quien resolverá en los mismos términos señalados en el párrafo anterior.

Una vez que las partes han llegado a un acuerdo, estos servicios adicionales se formalizarán mediante la correspondiente Adenda al presente Contrato.

#### **VIGÉSIMO SÉPTIMO: Evaluación de Proveedores**

El Banco realizará la evaluación de la Concesión durante la vigencia del Contrato, cuando corresponda.

Los criterios de evaluación del desempeño de Proveedores serán los siguientes:

- a) **Calidad:** Se considera en este concepto si los servicios fueron prestados conforme a lo requerido en el Contrato. También se deberá considerar en este concepto si el Banco aplicó multas o realizó el cobro de garantías.
- b) **Plazo:** Se refiere a la oportunidad de la prestación de servicios concesionados y si el Proveedor cumplió con las fechas y/o plazos pactados.
- c) **Cantidad:** Contempla si el Proveedor prestó totalmente los servicios concesionados.
- d) **Servicio Concesionado:** Es el objeto del Contrato, el cual debe ser prestado por el proveedor, en tiempo, plazo, condiciones y calidad señalada en el mismo contrato.



La Evaluación de Desempeño se realizará sobre la base de una escala de 1 a 5:

Nota	Descripción
1	Desempeño Deficiente / No cumple
2	Desempeño Regular / Cumple Parcialmente
3	Desempeño Suficiente / Cumple lo Esperado
4	Muy buen Desempeño / Cumplimiento
5	Excelente Desempeño y Cumplimiento

El Banco comunicará al Proveedor el resultado de la Evaluación de Desempeño en caso de que la calificación sea menor a 3.

Respecto de los Proveedores que sean calificados con nota inferior a 3, el Banco podrá aplicar las siguientes sanciones:

- a) Amonestación
- b) Suspensión temporal de participar en Procesos de Compra del Banco
- c) Suspensión definitiva de participar en Procesos de Compra del Banco

El Proveedor afectado podrá efectuar sus descargos a las sanciones aplicadas en un plazo de 2 días hábiles, los cuales serán evaluados por el Banco en un plazo de 3 días hábiles, quien determinará en definitiva si corresponde mantener o modificar la sanción aplicada al Proveedor.

**VIGÉSIMO OCTAVO: Cambio de Estructura Societaria**

Durante la vigencia del presente Contrato, la Empresa se obliga a informar al Banco, cualquier cambio en la estructura societaria o de propiedad de la Empresa declarada en el Proceso de Licitación/Cotización referido en la Cláusula Primera, documento que forma parte integrante de este Contrato.

La Empresa deberá informar dicho cambio en un plazo no superior a los 30 días corridos siguientes a la fecha en que éste se haya formalizado, debiendo acreditarlo mediante la documentación legal correspondiente, actualizando la información utilizando para ello el formato de la declaración original.

**VIGÉSIMO NOVENO: Legislación aplicable y domicilio**

El presente contrato se rige íntegramente por las leyes de la República de Chile. Para todos los efectos legales que se deriven del presente Contrato, las partes fijan su domicilio especial en la comuna de Santiago.



**TRIGÉSIMO: Resolución de Conflictos**

Cualquier dificultad que pudiera producirse entre las partes con motivo de la aplicación, interpretación, cumplimiento, incumplimiento, validez o resolución del presente Contrato, se someterá a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia de la comuna de Santiago.

**TRIGÉSIMO PRIMERO: Representación**

Las personerías de don[/doña ] y de don[/doña ] para representar al Banco, constan en las escrituras públicas de fechas 27 de enero y 15 de julio de 2020, otorgadas ante el Notario Público don Álvaro González Salinas, que las partes declaran conocer.

La personería de don [ ] para representar a la Empresa, consta en la escritura pública de fecha [ ] de [ ] de [ ], otorgada ante el Notario Público don [ ], que las partes declaran conocer.

**TRIGÉSIMO SEGUNDO: Copias**

El presente Contrato se firma en dos ejemplares del mismo tenor y forma, quedando uno en poder de cada parte.

[ ]  
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y  
PLANIFICACIÓN  
BANCO CENTRAL DE CHILE

[ ]  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE  
ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE

[ ]  
REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA



**ANEXO N°1  
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

*[Este Anexo corresponde a la descripción de las especificaciones técnicas detalladas en las Bases de Licitación respectivas, más las eventuales modificaciones y complementos que deriven del proceso de consultas y aclaraciones y de la oferta del proveedor adjudicado, en lo que sea aplicable.]*

[  
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y  
PLANIFICACIÓN  
BANCO CENTRAL DE CHILE

[  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE  
ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA



**ANEXO N° 2**  
**PLAN DE INVERSIONES DEL CONCESIONARIO**

*[Este Anexo corresponde a la descripción de las Inversiones propuesta por la Empresa que resulte adjudicada.]*

[  
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y  
PLANIFICACIÓN  
BANCO CENTRAL DE CHILE

[  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE  
ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA



**ANEXO N°3  
NÓMINA DE CLIENTES DEL BALNEARIO**

Para efectos de la aplicación de la comisión variable establecida en la Cláusula Cuarta del Contrato se considerarán Clientes a las siguiente Empresas y Personas Naturales:

N°	Personas Jurídicas
1	Agrosuper
2	Asociación Asume
3	Asociación de Abogados Laboristas
4	Codesser
5	Colegio Andree
6	Colegio Campvs
7	Colegio El Tabo
8	Colegio El Totoral
9	Colegio Everest
10	Colegio Mariano
11	Colegio Murialdo
12	Colegio Notre Dame
13	Colegio Pukalan
14	Colegio San Ignacio
15	Colegio San Luis de Maipu
16	Colegio The Angel School
17	Colegio Universitario El Salvador
18	Consejo de Defensa del Estado
19	Fundación Integra
20	Hospital de San Antonio
21	Municipalidad de Alhué
22	Municipalidad de Coinco
23	Municipalidad de Pudahuel
24	INDAP
25	Instituto AIEP
26	Jardín Osito de El Quisco
27	Laboratorio Sanderson
28	Ministerio de Hacienda
29	Ministerio de Obras Públicas
30	Narcóticos Anónimos
31	SITRANS
32	Soprole
33	STI – Terminal Internacional
34	Tesorería General de la República
35	Watts S.A.
36	YFU – Chile



N°	Personas Naturales
1	Ana Kovacevic
2	Ana maría Sepúlveda
3	Andrés Rogel
4	Beatriz Moraga
5	Carmen Luz Morales
6	Cecilia Brito
7	Cecilia Cesare
8	Elías Gómez
9	Emilia Ordenes
10	Enrique Galaz
11	Francisca Silva
12	Héctor Herrera
13	Hugo Alvarez
14	José Tort
15	Omar Carreño
16	Roberto Sidgman
17	Yerko Ortíz

[ ]

[ ]  
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y  
PLANIFICACIÓN  
BANCO CENTRAL DE CHILE

JEFE DE DEPARTAMENTO DE  
ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA

