

**BASES DE LICITACIÓN EN LÍNEA N°90005198**

**SERVICIOS DE GASTRONOMÍA PARA EL BALNEARIO DE PUNTA DE  
TRALCA**

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

**AGOSTO/2023**

## **BASES ADMINISTRATIVAS**

### **1. Introducción**

Mediante el presente proceso de Licitación, el Banco Central de Chile requiere contratar 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, comuna de El Quisco.

En adelante los servicios antes señalados se denominarán el “Servicio” o los “Servicios”. Por otra parte, los Proveedores interesados en participar en este proceso se mencionarán como el “Proveedor” o los “Proveedores”, 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 Proveedores que sean 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 provisión de los Productos y/o Servicios, así también como las formalidades que los Proveedores deberán cumplir al presentar sus ofertas.

Para adjudicar esta Licitación, 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 con el 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.**

Asimismo, se hace presente que a los Servicios objeto de la presente contratación les serán aplicables las reglas establecidas en el Código del Trabajo en materia de Subcontratación, por tanto, su ejecución deberá ajustarse estrictamente a los términos de esta Licitación. Para estos efectos, la Empresa deberá considerar la entrega de toda la documentación que se describe en el Anexo N°2 del Modelo de Contrato. La información deberá ser presentada en las oficinas de SERRES VERIFICADORA SpA (Empresa Certificadora), ubicada en Diagonal Cervantes N°683, Oficina 207, Santiago, o en la página web <http://clientes.serres.cl>, antes del día 15 de cada mes, a fin de evitar retrasos en la emisión del certificado correspondiente y los subsecuentes pagos por parte del Banco.

Los Proveedores interesados 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 Encargado del Proceso de Compras, Sr. César Guajardo al correo electrónico [cguajard@bcentral.cl](mailto:cguajard@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 el texto de la comunicación la Razón Social, RUT y domicilio del Proveedor, 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.

## **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 las características del recinto y de las áreas de trabajo. La visita se efectuará en la fecha indicada en el Calendario de Actividades. En esta visita deberán adquirir un conocimiento adecuado respecto de las características, la forma y condiciones del lugar donde deberán ser prestados los Servicios, la ubicación, naturaleza de los trabajos, la cantidad y calidad de los materiales, equipos y mano de obra necesarios para la ejecución del Servicio. Asimismo, en dicha visita se explicarán los detalles asociados al Servicio, además de recorrer el área donde éstos deberán ser realizados, observando las características, y haciendo presente cualquier particularidad que no esté prevista en las bases que pudiesen entorpecer el cumplimiento de la correcta prestación del Servicio. 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 Banco. Dicha nómina deberá incluir los nombres completos y cédula de identidad o RUT de las personas nominadas y ser enviada vía mensajería del Portal, antecedentes que se recibirán hasta las 16:00 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 u 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°90005198”.

El Banco comunicará a través del sistema de mensajería del Portal y su publicación en el sitio web del Banco ([www.bcentral.cl](http://www.bcentral.cl)) 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 integrante 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 Proveedor 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 del Proveedor, 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).

### **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 2021 y 2022, 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 constituida 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 podrá solicitar al Banco mantener la confidencialidad de los antecedentes financieros que presente en este Proceso de Compras.

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**

El Proveedor deberá presentar una Oferta Técnica que incluya una descripción detallada de su propuesta, de tal forma que permita al Banco entender cómo el Proveedor cumplirá con todos los requerimientos señalados en las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo A de estas Bases de Licitación.

**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 los Servicios, 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 precio ofertado por los Servicios, 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 cabal prestación de los Servicios, según lo señalado en las presentes Bases de Licitación 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 proveer los Servicios al Banco, en sus recintos y en las fechas acordadas, de forma tal que ninguna otra suma deba ser pagada por el Banco por la prestación de los Servicios a que este proceso de Licitación se refiere.

Se deja 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, documentación y ofertas de los Proveedores relativos a este Proceso de Compras, en los términos establecidos en esa legislación.

## **6. Garantía**

### **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 de \$5.000.000, que deberá tener fecha de vigencia superior en a lo menos 60 días corridos al término 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(s) garantía(s) señalada(s) 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 Jefe de Grupo del Departamento de Adquisiciones o quien este 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 financieros presentados, 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 precio bruto total de su Oferta Económica respecto de las demás Ofertas**, según lo siguiente:

#### POSICIÓN RELATIVA DE LA OFERTA

0% - 5%	Entre un 0% y 5%: Oferta ubicada entre las más bajas, pero no necesariamente es la oferta más económica.
+5% - 10%	Más de un 5% y hasta un 10% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+10% - 20%	Más de un 10% y hasta un 20% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+20% - 30%	Más de un 20% y hasta un 30% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+30% - 50%	Más de un 30% y hasta un 50% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+50% - 75%	Más de un 50% y hasta 75% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+75% - 100%	Más de un 75% y hasta 100% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+100%	Más de un 100% mayor: Oferta ubicada sobre este porcentaje con respecto a la oferta más 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 Ofertado (menores precios y/o mayores comisiones). En cualquier caso, los Proveedores deberán ingresar su Re Oferta en el Portal, aun si deciden mantener su precio.

## **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 información para ingresar a la sesión de Apertura, la que será en modalidad telemática (online).

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 (mayores precios y/o menores comisiones), 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 menor Valor Ofertado 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 Oferente no presentara Re-Oferta, el Banco considerará la oferta inicialmente presentada.

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 comunicado 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.

### 8.3 Evaluación Financiera

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

En caso 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.

### 8.2 Evaluación Técnica

La Evaluación Técnica será realizada por el Encargado Técnico del Proceso de Compras, en base a la documentación presentada por cada Proveedor considerando los factores que se detallan a continuación:

Requisito solicitado	¿Empresa Cumple con el Requerimiento? (Si /No)
1. La Empresa o Socios(as) cuenta con una experiencia mínima de 4 años de permanencia en el mercado Gastronómico y/o del rubro de Restaurantes, Eventos y Banquetes y/u otros servicios afines al servicio objeto de las presentes bases de licitación, de acuerdo con lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra a).	
2. La Empresa cuenta con al menos 3 clientes para los cuales haya prestado servicios gastronómicos, ya sea similares a los que son objeto del presente proceso de licitación o bien en el área de restaurantes, banquetes, eventos, matrimonios, etc., según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra b).	
3. La Empresa cuenta con el Certificado de no más de 30 días de antigüedad otorgado por la Dirección del Trabajo, donde conste que no tiene reclamaciones por deudas previsionales o laborales vigentes, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra c).	

Requisito solicitado	¿Empresa Cumple con el Requerimiento? (Si /No)
4. Empresa cuenta con Certificado otorgado por la Mutual de Empleadores que demuestra que los trabajadores propuestos para los servicios están cubiertos, de acuerdo con lo exigido por la Ley 16.744 y según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra d).	
5. 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 f).	
6. Maestro de Cocina cuenta con la formación técnica en gastronomía y experiencia requerida, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra g).	
7. Barman cuenta con formación técnica y experiencia en establecimientos gastronómicos u hoteleros, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra h).	
8. Empresa presenta currículum del o los vendedores comisionistas o similar que asignará al servicio, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra i).	
9. Empresa presenta Estructura de Remuneraciones con el desglose solicitado, y considerando como requisito que el menor sueldo líquido no debe ser inferior a \$ 500.000, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra j).	
10. Empresa presenta propuesta de Menú o Carta de Casino y recetas, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra k).	
11. 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 l).	
12. Empresa presenta Plan de Capacitación, según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra m).	

Requisito solicitado	¿Empresa Cumple con el Requerimiento? (Si /No)
13. Empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo implementado y acreditado o en su defecto presenta certificado emitido por un Organismo competente que indique el compromiso de implementarlo en el plazo de un año contado desde la suscripción del contrato según lo indicado en el Anexo A, numeral 15, letra n).	
14. Empresa presenta Listado del Equipamiento que proveerá para cumplir con el Servicio, según lo indicado en el Anexo A, numeral 6.4.3.	
15. Empresa obtiene una evaluación de parte de al menos 2 de sus clientes, definidos en el numeral 2 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.	
16. Empresa o persona natural participante, que prestó servicios similares para el Banco en los últimos 10 años, no cuenta con calificaciones negativas respecto de la calidad del servicio prestado al Banco o ha sido notificado con el término anticipado en la prestación del servicio por el cual fue contratado.	

Nota: Para los efectos de la evaluación que se indica en el factor señalado en el numeral 15 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 dotación de personal de la empresa para la prestación de los servicios fue cubierta razonablemente, cubriendo las ausencias en forma oportuna?					
¿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.

#### 8.4 Evaluación Económica

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

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

- b) 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 a favor del Banco menos el costo que el Banco deba pagar a la Empresa para el periodo de un año, el que será determinado como se indica a continuación:

$$VO = CF_N + CV_N - CBA_N$$

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

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

Por lo tanto, el Valor Ofertado corresponderá al Valor que se obtenga de la suma de las Comisiones resultantes y menos el Costo del Banco en Alimentación para un año 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 \$2.500.000 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 (valor neto)	\$
Impuesto	\$
Monto Bruto Total = $\sum C1$	\$
Comisión Fija Bruta Anual $CF_N = \sum C1 * 6$	\$

b.2) Determinación del Valor de Comisión Variable por Eventos y Banquetes para el Banco (CV<sub>N</sub>)

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 un valor estimado de las ventas del año 2022 por este concepto, cuyo valor referencial es de \$ 350.000.000 (anual bruto). 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.

A modo de ejemplo se presenta en el Cuadro siguiente una Estructura de Comisiones para un nivel de ventas brutas estimadas anuales de \$ 350.000.000.

		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Desde (\$)	Hasta (\$)	Porcentaje de Comisión	Ventas (\$)	Monto Comisión con IVA (\$) [A x BH]
1	60.000.000	9%	60.000.000	
60.000.001	90.000.000	10%	30.000.000	
90.000.001	120.000.000	11%	30.000.000	
>120.000.000		12%	230.000.000	
		<b>Total</b>	<b>350.000.000</b>	$\Sigma$ = Comisión Variable Anual

En su oferta la Empresa podrá proponer un solo nivel, una comisión única o bien varios niveles de ventas con porcentajes de comisiones crecientes o decrecientes y con rangos de los niveles determinados en forma libre.

b.3) 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]
<b>Perfiles de Usuarios</b>	<b>Valores en \$ con IVA incluido</b>					
Categoría 1	3.570		8.220		29.345.400	
Categoría 2	7.655		6.150		47.078.250	
Categoría 3	717		9.240		6.625.080	
Categoría 4	3.650		9.750		35.587.500	
Categoría 5	6.130		10.770		66.020.100	
			<b>Total</b>	$\Sigma$ <b>G</b>	184.656.330	$\Sigma$ <b>I= CBA</b>

Donde:

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

Columna 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 ( $\sum H$ ) versus lo que el Banco deberá pagar a la Empresa ( $\sum G$ ).

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).

Durante la etapa de Evaluación Económica, el Banco se reserva el derecho de solicitar mayores antecedentes al Oferente que presente la Oferta Económica o Re Oferta con el mayor Valor Ofertado. El Banco podrá reevaluar la Oferta Técnica de dicho Oferente, y eventualmente declararla como Técnicamente No Elegible, cuando como resultado de la reevaluación, se concluya que su mayor Valor Ofertado deriva de algún incumplimiento de las Especificaciones Técnicas de las Bases de Licitación.

## **8.5 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 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.

## **8.6 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 Jefe de Departamento de Calidad de Vida y Analítica de Personas, el Encargado Técnico y por el Jefe de Departamento de Adquisiciones.

## **9 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)).

## **10 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 justificare, 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.

## **11 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 por los Servicios requeridos, 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 correspondiente.

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.

## **12 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 se declare expresamente en la Oferta Técnica y 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.

## **13 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**

## ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 1. Introducción

El Banco requiere contratar los Servicios de Gastronomía y de Administración y Explotación de Eventos y Banquetes en su Balneario Institucional, para prestar el servicio de alimentación y bar, atención de comedores y eventos en dicho recinto, 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.

### 2. Definición del Servicio

El servicio se define como **“Servicio Vendido con Comisión Fija y Variable.”** Esto contempla 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, 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 los Servicios

Los servicios que deberá prestar la Empresa 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 Servicios 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, exfuncionarios, 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. 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 con 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

3.1.3. 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

3.1.4. 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

3.1.5. 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.

3.1.6. 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.

- 3.1.7 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. Como una manera de desincentivar esta costumbre y evitar la responsabilidad de la custodia, la Empresa deberá propender a la venta de bebidas y cerveza individuales, copas de vino y similares, promoviendo con esto también la sustentabilidad del medio ambiente.
- 3.1.8. 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.

- 3.1.9. Los pasajeros tienen prohibición de llevar alimentos al comedor.
- 3.1.10. 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.
- 3.1.11. 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.

3.1.12. 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.1. La Empresa deberá asegurarse de que esto sea así, no obstante que el Banco hará los controles respectivos.

3.1.13. 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 regirán las siguientes tarifas:

<b>Dependencia</b>	<b>Valor por Persona (IVA incluido)</b>
Sector Piscina, cancha de futbol, cancha de futbolito, cancha multiuso, canchas de tenis, sector bosque, áreas verdes y juegos.	UF 0.083
Piscina adulto y niño	UF 0.11

- 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 en definitiva 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.

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%

- 3.2.5 El Banco podrá, a su juicio exclusivo y sin expresión de causa, solicitar a otras empresas distintas de la Empresa, la atención de eventos, banquetes u otras celebraciones afines, en el recinto del Balneario, así como también el uso de Banqueteros externos, distintos a la Empresa. Esta situación es de carácter excepcional.
- 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 a contratar, deberá proporcionar el servicio de almuerzo y cena, para los trabajadores de las empresas externas al Banco que laboren en el Balneario (Mantención, Servicio de Recepción Acceso y servicio de Patio, Recepción Pasajeros, 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 alcuza 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, Servicio de Recepción y Patio, 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. De la Calidad de los Servicios Prestados por 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 contratación 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 servicio, 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 contratado.

No obstante, 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 por el presente servicio. 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, 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 del Servicio, deberá hacer entrega a la Administración del Balneario de las recetas originales de las preparaciones gastronómicas a utilizar en el Servicio, de conformidad con los gramajes establecidos en el Anexo A.1, 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. De las 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

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Sillas	69
2	Mesas (cap. 4 personas)	30
3	Buffet madera	2
4	Arrimo Madera	2
5	Bar madera	1
6	Visicooler doble refrigerada Biggi	1

#### 6.1.2 Comedor 2

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Sillas	46
2	Mesas (cap. 4 personas)	22
3	Buffet madera	1
4	Arrimo Madera	1

#### 6.1.3 Altillo

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Sillas	36
2	Mesas (cap. 4 personas)	5
3	Biblioteca de madera	1
4	Estante de madera	1

#### 6.1.4 Bar

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Sillas de madera	59
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	2
15	Arrimo de madera	1

#### 6.1.5. Living

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Bar de madera para servicio de cafetería	1
2	Televisores Samsung 65" Smart TV	1

#### 6.1.6 Preelaborado

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Lava fondo industrial doble, acero inoxidable	1
2	Mesón acero inoxidable	3
3	Batidora industrial Ventus	2
4	Congeladora Maigas 380 litros	1
5	Fogón de 1 plato	1

#### 6.1.7 Sala de lavado

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Mesones de acero inoxidable	4
2	Lavaplatos doble de acero inoxidable	2
3	Visicooler doble refrigerada Biggi	1
4	Freezer horizontal Ventus 3 puertas	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 frio	1
2	Mesón Acero inoxidable (dentro de cámara de frio)	1
3	Estante de acero inoxidable	2
4	Baño maría acero inoxidable c/4 depósitos	1
5	Mesón acero inoxidable	4

6	Lavaplatos con mesón simple	1
---	-----------------------------	---

### 6.1.9 Cocina fría

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Mesones de acero inoxidable	5
2	Repisa de acero inoxidable	1
3	Congeladora horizontal	1
4	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 Marsol 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 300 kg.	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	Olla Arrocera 20 lts. Eléctrica	1
14	Disco	1
15	Olla Fondo	1

### 6.1.13 Salones Pacifico

Ítem	Descripción del Equipamiento	Cantidad
1	Mesas rectangulares de madera	12
2	Sillas	42

## 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 del Servicio, el Banco entregará los inventarios antes señalados a la Empresa, 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 numeral 6.1 y Anexo A.2 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 del Servicio. 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 para la ejecución de las labores asignadas, 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 del Servicio, 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, la utilización de mantelería y servilletas de género es obligatoria en el Servicio 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 De la Infraestructura e Instalaciones en General**

- 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 cumplir con el Servicio en las condiciones exigidas por el Banco en las presentes Bases, bajo su propio costo y responsabilidad de mantención.
- 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.

- 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. De las condiciones de negocio para el desarrollo de los Servicios**

- 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, 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 de Transbank, 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 La Empresa deberá atender la explotación del Quiosco del sector de la Piscina. Este quiosco 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.

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

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

El Banco pagará el valor de los Servicios, 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 del servicio, 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 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 del servicio, 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 Quiosco Piscina no serán incorporados a la base de ventas que sirve para determinar la comisión variable mensual a pagar al Banco. El Quiosco operará en base a pagos en efectivo o tarjetas. Eventualmente se podría implementar un sistema de comandas para cargar el consumo a la cabaña pero sobre la base de un buen sistema de control para evitar desconocimientos futuros de los cargos a la cabaña.
- 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 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 hubiere, 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. Del Personal de la Empresa y del Banco**

### **9.1 Del 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 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 del Servicio 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 los Servicios.
- 9.1.4 La función que cumpla el Supervisor del Servicio 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 del Servicio, 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 del Servicio de la Empresa, deberán ser determinadas y planificadas por la Empresa, para cubrir adecuadamente las necesidades del servicio, conforme a los horarios definidos por el Banco y dando cumplimiento a las leyes laborales.
- 9.1.6 El Supervisor del Servicio, en conjunto con el personal del Servicio de Recepción y Patio 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.
- 9.1.7 Con el propósito de asegurar que la Empresa pueda contar con personal idóneo en la prestación de este servicio, 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 \$ 500.000 al que luego de aplicarle todos los haberes y descuentos, debe resultar en un sueldo líquido también de a lo menos \$ 500.000.

- 9.1.8 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.
- 9.1.9 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.
- 9.1.10 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.
- 9.1.11 La Empresa cada vez que solicite autorización de ingresos a su nuevo personal, deberá acreditar su contrato de trabajo y exámenes de salud vigentes.
- 9.1.12 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 del Servicio descrito en las presentes Especificaciones, por ejemplo, disminución de gramajes de materias primas a utilizar en las preparaciones, para disminuir los costos de producción.
- 9.1.13 Será de cargo de la Empresa la alimentación y traslado de su personal para cumplir el objeto de los servicios contratados.
- 9.1.14 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 del Servicio 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.

9.1.15 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 Del personal del Banco

9.2.1 El Banco designará como Interlocutores Válidos para el Servicio de alimentación objeto de esta contratación, 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, la higiene de las personas que los preparan, manipulan y sirven y el cumplimiento de las demás obligaciones que impone el 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) **Temporada alta:** se entenderá operacionalmente al período comprendido entre el 1 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.
- b) **Temporada Baja:** entre marzo y agosto de cada año, ambos meses incluidos.
- c) **Temporada Intermedia:** meses de septiembre, octubre y noviembre.
- d) **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.
- e) **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.
- f) **Horario de prestación del servicio para la atención de eventos, durante todo el año:** Este será fijado por la Empresa con el cliente correspondiente.

- g) **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.
- h) **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.
- i) **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.
- j) **Pasajeros Categoría 1:** Funcionarios de la Alta Administración, Gerentes, Jefes de Departamento y Profesionales Senior.
- k) **Pasajeros Categoría 2:** Funcionarios Profesionales, Técnicos y Administrativos.
- l) **Pasajeros Categoría 3:** Relacionados A.
- m) **Pasajeros Categoría 4:** Relacionados B.
- n) **Pasajeros Categoría 5:** Visitas y Convenios

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

### **11.1 Horarios del Servicio para Pasajeros Institucionales**

La Empresa se obliga a cumplir con la prestación de los Servicios contratados 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 del Servicio.

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 02:00 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, Sostenibilidad, Seguridad y Cumplimiento Normativo

### 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, rejillas, mosquiteros, 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 efectuar 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, 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 Sostenibilidad**

- 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 el Servicio, 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, al Servicio de Recepción y Patio 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 Normativo 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/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 todo el servicio 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.

#### **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 registrada durante los últimos años. 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**

<b>Año</b>	<b>Pax Institucionales</b>	<b>Pax Eventos</b>	<b>Pax Totales</b>
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	17.728	14591	32.319

**Tabla N° 2: Estimación de horas extras de Dotación Año 2022**

<b>CARGO</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
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 2022**

<b>CARGO</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
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 ( <i>lunes a domingo</i> )	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 del servicio que se indican:

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 prestados, 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.

14.4. 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 Crédito 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.

## **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. La Empresa deberá informar de los principales clientes atendidos durante este período. Para estos efectos, se considerará la fecha de inicio de actividades acreditada en el Servicio de Impuestos Internos. En caso de ser una empresa de constitución reciente, este requisito puede ser cubierto por la experiencia de uno de los Socios, Gerente General o Gerente de Operaciones de la Empresa con la misma cantidad de años y características de la experiencia indicada precedentemente.
- b) La Empresa deberá acompañar en su oferta, una Nómina de al menos 3 clientes para los cuales haya prestado servicios gastronómicos, ya sea similares a los que son objeto del presente proceso de licitación o bien, en el área de restaurantes, banquetes, eventos, matrimonios, etc. 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 de no más de 30 días de antigüedad a la fecha de presentación de las ofertas, otorgado por la Dirección del Trabajo, donde conste que tiene reclamaciones por deudas previsionales o laborales vigentes.
- d) 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 con lo exigido por la Ley 16.744.
- e) 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 currículum 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.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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.
- i) 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 \$500.000 mensuales.

- j) 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”.
- k) 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.
- l) 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.
- m) La Empresa debe informar que cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, implementado y acreditado por la Mutualidad de Empleadores a la que se

encuentren adheridos o en su defecto, por alguna entidad certificadora acreditada por el Instituto Nacional de Normalización (INN), de manera tal, de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto N°76 “Reglamento para la Aplicación del Artículo 66 BIS de la Ley N°16.744 sobre la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en Obras, Faenas o Servicios en los que presten servicios Trabajadores sujetos a Régimen de Subcontratación”. En caso de que no cuente con el sistema indicado anteriormente, deberá adjuntar certificado emitido por el organismo competente, que indique el compromiso de implementarlo en el plazo de un año contado desde la suscripción del contrato. En su defecto este incumplimiento será causal de término del contrato.

n) Presentación del equipamiento que la Empresa utilizará para la prestación de los Servicios.

**ANEXO 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
-----------------------------

## ANEXO A.2

### Inventarios de artículos y elementos de comedores, bar, cocina y salones.

#### COMEDORES

Descripción de los Artículos	Inventario
Alcuza Clásica 4 Frascos	35
Copa Paulista	13
Cafetera c/tapa 2 Sunnex 11059	2
Cafetera 16,3 lts	3
Calentadores de Platos	2
Compoteros de loza	37
Compoteros de vidrio 10 cms.	70
Copa de Agua	6
Copa de vino "blanco" - 16 cms	16
Copa de vino "tinto" - 17 cms	1
Copa Primavera	241
Cuchara "Roma" - 20 cms	1519
Cuchara de postre	225
Cuchara de Té "Atlantis" - 13,5 cms	157
Cuchillo "Avalon" - 21 cms	1384
Cuchillo Personal	87
Cuchillo "Roma" - 20 cms	53
Cuchillo de Pescado	172
Hervidor 20 Lts.	3
Jarro de Vidrio	107
Librillo	423
Tazón consomé con oreja	216
Copa Cristal Postre	9
Platillo de café con logo - 13,5 cms	321
Platillo de café sin logo - 13,5 cms	208
Platillo de Consomé con logo - 17 cms	454
Platillo de Consomé sin logo - 16,5 cms	493
Platillo de Té con logo - 14 cms	123
Platillo de Té sin logo - 14 cms	128
Plato de entrada sin logo - 19 cms	318
Plato mantequilla	70
Plato Panero con logo - 16 cms	46
Plato Panero sin logo - 16 cms	24
Plato Presentación con logo - 26 cms	151
Plato Principal con logo	56
Plato Principal sin logo	93

Plato Principal sin logo - 27 cms	132
Platos hondos sin logo	129
Platos hondos con logo	523
Plato Hondo evento	55
Pocillos de loza cuadrado	195
Pocillo Greda para pebre	340
Taza de café con logo	36
Taza de café sin logo	27
Tasa de Té sin logo	211
Tazones Municipalidad Pudahuel	330
Tenedor Principal - 20 cms	759
Tenedor Postre lugano	603
Plato de Cóctel	9
Plato rectangular	239
Plato pastel	13
Pocillo chico loza blanco redondo	87
Vaso schot liso	136
Vasos schot estrellado	413
Vaso schot liso corto	25
Imbal	45
<b>TOTAL DE CONTROL</b>	<b>11573</b>

## BAR

Descripción de los Artículos	Inventario
Ceniceros de vidrio 10 * 3 cms	18
Cafetera Delong	1
Coctelera de acero inoxidable	2
Copa Cognac de 11 cms	4
Copa Champaña Flauta Bormioli Sara 17 cms	24
Copa pisco sour	39
Copa Martini de 14 cms	2
Copas Margarita de 14,5 cms	8
Cucharas de Bar	2
Hielera de aluminio	2
Horno eléctrico "Magefesa"	1
Mug de Vidrio	44
Saca Jugo eléctrica	1
vaso combinado	121
Vasos vineros	313
Vasos Whiskeros de 8 cms	81
Tazas con platillo	39

Vaso shopero	3
Hervidor	1
Exprimidor eléctrico	1
<b>TOTAL DE CONTROL</b>	<b>702</b>

### **COCINA**

Descripción de los Artículos	Inventario
Asadera de Aluminio de 45 * 30 L/Hotel	19
Bandeja (bandejero) de 66 * 46 para carro	18
Baño maría para 4 depósitos	1
Baño maría a gas	1
Basureros de 125 lts. (cocina)	2
Batidor de alambre chico	1
Batidor de alambre grande de acero de 55 cms	5
Batidora Ventus 20 lts con implementos	3
Bolo chico de acero de 30 cms	6
Boquillas para mangas pasteleras	2
Carro de postre con ruedas de 75 * 56 * 90	1
Cocina de dos platos	2
Cocina de ocho platos	1
Colador chino de acero N° 18	2
Colador de pasta, de acero, 33 * 30	2
Cuchara de helados N° 12	3
Cuchara salsera con hoyos	3
Cucharon grande "Stainless" de 4 mm	5
Cucharón sin marca de 32 cms	1
Cuchillo cocinero de 18 cms Tres Claveles	4
Cuchillo puntilla "Tramontina"	6
Cuchillo serrucho	2
Depósito baño maría con tapa	41
Descorazador	5
Espátula de acero corta "Stanleiss / Tramontina"	2
Espátula de acero larga "Mundial"	2
Espátula pastelera de acero de 25 cms. Ateco	1
Espátula triangular de acero	1
Espumador 14, 16 y 18	3
Estante Acero Inox 900*500*1800	1
Fondo de aluminio 49 * 47 "Fantuzzi, N° 48	3
Fondos de acero de 20 litros 33 * 33 cms	4
Guante metálico para corte	1
Juguera eléctrica "Siemens" c/vaso metálico	1

Laminadora eléctrica "Hobart"	1
Lechero de aluminio	5
Mesón Centro sin marca 140 * 80 * 85	1
Mesón Centro sin marca 243 * 60 * 86	1
Mesón Centro sin marca 92 * 60 * 65	1
Mesa esquina sin marca 199 * 60 * 90	1
Mesón "Biggi" 140 * 60 * 90 pared	1
Mesón "Biggi" 90 * 60 * 90 esquina	1
Mesón "Biggi" pared 140 * 90 * 60	1
Mesón "Biggi" pared 190 * 90 * 60	1
Mesón bajo de acero, de 142 * 61 * 51, sin marca	1
Mesón central "Biggi" de 190 * 60 * 85	1
Mesón Centro 192 * 60 * 84 sin marca	1
Mesón de centro de 60 * 192 * 84	1
Mesón de centro de 84 * 60 * 88, sin marca	1
Mesón de desconche de 293 * 82 * 75, sin marca	1
Mesón de desconche, pared de 90 * 60 * 90 "Biggi"	1
Mesón de pared "Biggi" de 190 * 90 * 60	1
Mesón de pared "Biggi", de 190 * 60 * 90	1
Mesón de pared "Biggi", de 90 * 60 * 90	1
Mesón desconche de pared 140 * 60 * 90 "Biggi"	1
Mesón desconche y de esquina, 200 * 60 * 90	1
Mesón secado de 290 * 84 * 76, sin marca	1
Mesón sin marca 90 * 60 * 90	1
Mini Pime "Black and Decker"	1
Molde de aluminio	46
Molde de Queque	3
Moledora de papas plástico	1
Moledora de carne manual	1
Olla de 10 * 25	1
Olla de 14 * 25	1
Olla de 21 * 28, de acero inox., con una oreja	2
Olla de 21 * 28, de acero inox., sin oreja	1
Olla de 40 * 16	2
Olla de 40 * 22 de aluminio	1
Olla de 43 * 18 de aluminio	3
Olla de 43 * 25 de aluminio	1
Olla de 53 * 35	2
Rallador "Ilko"	6

Repisa de 1 Nivel "Biggi", de 145 * 30	2
Repisa de cuatro Niveles	2
Sartén "Wok" de 30 cms	5
Silpak	1
Tabla de picar mediana, de 46 * 30	21
Tenaza de 12" "Stainless"	8
Trinchos de tres puntas, 57 cms	7

<b>TOTAL</b>	<b>301</b>
--------------	------------

### **SALONES**

Descripción de los Artículos	Inventario
Atriles de Fierro	29
Cilindro de Gas de 15 kilos	2
Escritorio Eventos	25
Papelógrafo	4
Pizarra Acrílica	2
Podio	1
Sillas plomas fijas	124
Sillas plomas plegables	136
Sillas rojas acolchadas	35
Telón	4
Turbo a gas	1
Faroles	32
Floreros cuadro chico	40
Cogote garza	46
Data	2
Data antiguo	1
Micrófonos	3

<b>TOTAL DE CONTROL</b>	<b>487</b>
-------------------------	------------

**ANEXO B  
MODELO DE CONTRATO A SUSCRIBIR**

N° [ ]

**CONTRATO SERVICIOS DE GASTRONOMÍA PARA EL BALNEARIO DE  
PUNTA DE TRALCA**

En Santiago de Chile, a [ ], entre el BANCO CENTRAL DE CHILE, organismo autónomo de derecho público, RUT N° 97.029.000-1, en adelante el “Banco”, representado en este acto por don/[doña [ ]], Gerente de Gestión Contable y Planificación y por don/[doña [ ]], Jefe de Departamento de Adquisiciones, todos domiciliados en Agustinas N°1180, Santiago, por una parte, y por la otra, [ ] en adelante la “Empresa”, RUT N° [ ], representada en este acto por [ ], ambos domiciliados en [ ], se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO : Objeto del Contrato**

El Banco contrata a la Empresa para realizar la prestación del Servicio 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, cuyas especificaciones se detallan en el Anexo N°1 del presente Contrato, en adelante, también, el “Servicio”.

El Servicio se prestará de acuerdo con los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas siguientes; en las Bases de Licitación N°90005198 de fecha [ ] de [ ] de 2023, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa, con fecha [ ] de [ ] de 2023 y aceptada por el Banco mediante carta N° [ ] de fecha [ ] de [ ] de 2023; y en los Anexos que a continuación se detallan, los que debidamente firmados por las partes, se consideran formar parte integrante del presente Contrato, para todos los efectos legales:

Anexo N°1: Especificaciones Técnicas.

Anexo N°2: Documentación Empresa Contratista.

**SEGUNDO : Vigencia del Contrato**

El presente Contrato tendrá una vigencia de 5 años, contado desde el 26 de diciembre de 2023. Sin perjuicio de esta fecha de inicio, tanto el Banco como la actual Concesionaria, otorgarán las facilidades para que personal de la Empresa pueda atender en las dependencias del Balneario, ventas futuras a clientes a partir de la fecha de suscripción del Contrato.

**TERCERO : Especificaciones Técnicas del Servicio**

La Empresa se obliga a prestar el Servicio conforme a las características y especificaciones técnicas establecidas en el Anexo N°1 del presente Contrato.

**CUARTO : Precio del Servicio**

El precio que el Banco pagará a la Empresa por la prestación del Servicio es el siguiente:

*[Oferta Económica de la Empresa adjudicada]*

El precio antes señalado comprende todo impuesto, derecho, arancel, permiso, comisión, remuneración, estipendio u honorario, y en general, toda suma o gasto que sea necesaria para la prestación del Servicio al Banco, de forma tal que la Empresa no podrá reclamar ningún otro pago por el Servicio a que este Contrato se refiere ni por ningún otro concepto.

Por su parte, 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. El Banco informará a la Empresa el listado de estos clientes cautivos dentro de los 10 días hábiles contados desde la suscripción del contrato.

En tanto mantenga su vigencia el Contrato, los precios o tarifas del Servicio 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 al Servicio, deberán reajustarse anualmente de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) durante los doce meses inmediatamente anteriores.
- f) Las remuneraciones del Personal de la Empresa deberán ser reajustadas anualmente considerando la combinación del 50% de la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) más el 50% de la variación del Índice de Remuneraciones (IR), ambos calculados por el INE, durante los 12 meses inmediatamente anteriores.

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

a) La Empresa pagará al Banco mensualmente los siguientes conceptos:

- La Comisión Fija Mensual que se indica en la letra a) de la Cláusula Cuarta, en los meses en que corresponde.
- La Comisión Variable Mensual, determinada según lo señalado en la letra b) de la Cláusula Cuarta.
- El arriendo del Colectivo de Garzones, en caso de haber sido utilizado.
- El pago de las cuentas de energía eléctrica, agua y gas del área de cocina y bodegas.

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

b) El Banco pagará a la Empresa en mensualidades vencidas, 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.

Para facturar el pago referido, 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.

El Banco efectuará el pago en sus oficinas ubicadas en la ciudad de Santiago. Sin embargo, se reserva el derecho de efectuarlo a través de una empresa bancaria con la cual haya celebrado algún convenio de pago a sus proveedores, bajo la modalidad de abono en cuenta corriente o vale vista, según sea la forma de pago que elija la Empresa. Para tal efecto, el Banco comunicará a la Empresa la entidad bancaria a través de la cual efectuará los pagos, debiendo la Empresa indicar, dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles bancarios, contados desde la fecha de dicha comunicación, la modalidad en la cual desea recibir el pago. Si así no lo hiciera dentro del plazo indicado, se entenderá que se acoge al pago mediante vale vista, que deberá retirar en las oficinas de la empresa bancaria que se le ha indicado.

La Empresa deberá informar al Banco, en un plazo no superior a 30 días corridos siguientes a la fecha en que se haya formalizado, cualquier cambio en la cuenta bancaria declarada en el Proceso de Licitación referido en la Cláusula Primera, documento que forma parte integrante de este Contrato.

#### **SEXTO :           Recepción Conforme**

Se entenderá por Recepción Técnica Conforme la comunicación escrita del Interlocutor Válido del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará mensualmente, una vez verificado que el Servicio fue prestado de conformidad a lo estipulado en las especificaciones técnicas del presente Contrato.

Por su parte, se entenderá por Recepción Administrativa Conforme, la comunicación escrita del Jefe de Departamento de Gestión Contable, o su representante, dejando constancia que la Empresa Certificadora acreditó el cumplimiento íntegro y pertinente de las obligaciones laborales y previsionales de la Empresa.

Ambas aprobaciones serán necesarias para proceder a los pagos en los términos señalado en la Cláusula de Forma y lugar de pago del Servicio.

El Banco contará con 5 días hábiles bancarios para emitir la constancia de cada Recepción Conforme, a contar de la fecha de término de la prestación mensual del Servicio y de la comunicación de la Empresa Certificadora, según corresponda.

En caso que el Banco no reciba conforme la prestación del Servicio, deberá comunicar por escrito a la Empresa las observaciones que estime pertinentes, las que la Empresa deberá subsanar e informar en un plazo no superior a 5 días hábiles bancarios, contados desde la comunicación de las observaciones.

#### **SÉPTIMO :            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 y de su intención de poner término anticipado al Contrato.

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 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 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.

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 prestación del Servicio.

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.

**OCTAVO :           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, como consecuencia de incumplimientos a las normas del Título I del Reglamento Sanitario de los Alimentos, así como a las necesidades del servicio que se indican:

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.

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, cuyo monto será descontado del próximo o de próximos pagos a efectuar a la Empresa, 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 2 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 3 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 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.

#### **NOVENO : 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 60 días corridos a la fecha de término de la vigencia de la prestación del Servicio. 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, en especial para los posteriores períodos de vigencia del presente Contrato 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:

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

#### **DÉCIMO :           Personal**

La Empresa ejecutará el Servicio 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.

Todo cambio en el personal asignado al Servicio deberá ser previamente aprobado por el Banco, para lo cual la Empresa deberá justificar e informar por escrito de los cambios que desea realizar a la conformación del equipo de trabajo a cargo del Servicio, con a lo menos 10 días corridos de anticipación si el cambio es permanente, o 24 horas de anticipación si es un cambio temporal, salvo excepciones de fuerza mayor y debidamente justificadas. En todo

caso el Banco se reserva el derecho de pedir la sustitución del personal asignado sin expresión de causa, como asimismo impedir su reemplazo sin su consentimiento, en cualquier instante mientras se encuentre vigente el Contrato.

El Banco se reserva el derecho de objetar al personal designado por la Empresa para prestar servicios en sus dependencias, si éstos no cumplen con los requisitos de salud, higiene, presentación personal y comportamiento adecuado, pudiendo exigir su reemplazo.

La Empresa deberá velar por la continuidad del Servicio durante los periodos en que otorgue vacaciones a sus dependientes que estén ejecutando los Servicios al Banco o durante los periodos de ausencia de éstos originados por licencia médica o por cualquier otro motivo.

Será de cargo de la Empresa la alimentación y movilización del personal que asigne a la ejecución de los Servicios en las dependencias del Banco.

En atención a las disposiciones del Título VII del Libro I del Código del Trabajo que regula el trabajo en régimen de subcontratación, a lo dispuesto en el artículo 66 bis de la Ley N° 16.744, sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, a las normas del Decreto Supremo N° 76, de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que dispuso las normas reglamentarias de la Ley N°20.123, en relación con la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en Obras, Servicios y Faenas que dicha ley señala y al Decreto Supremo N° 319, de fecha 13 de diciembre de 2006, del mismo Ministerio, que estableció las normas reglamentarias de la Ley N°20.123, referidas a la Acreditación del Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Provisionales de las empresas contratistas y subcontratistas, las partes convienen en la presente cláusula los derechos y obligaciones de cada una de éstas en relación con dichas materias.

**a) Reglamento Especial:** La Empresa declara tomar conocimiento del alcance de las disposiciones contenidas en el “Reglamento Especial de Seguridad para Empresas Contratistas y Subcontratistas”, en adelante el “Reglamento Especial”, y se obliga personalmente y bajo su responsabilidad a cumplirlo íntegramente, como también a exigir su cumplimiento tanto a sus trabajadores como a los subcontratistas que deba emplear para la prestación de los servicios a que se refiere el presente Contrato. En cualquier momento, la Empresa podrá solicitar al Encargado Técnico del Banco una copia impresa de este “Reglamento Especial” o consultarlo directamente en el sitio web del Banco.

Para todos los efectos legales, la Empresa asume la más amplia y plena responsabilidad por todo acto, hecho que realice o ejecute u omisión en que incurra a cualquier título en relación con las normas del citado Reglamento Especial, como también por los actos, hechos u omisiones de sus trabajadores o de cualquiera persona que le preste servicios a cualquier título y que se relacionen con infracciones vinculadas a dicho Reglamento Especial, debiendo la Empresa responder solidariamente en los términos previstos en los artículos 2.320 y 2.322 del Código Civil.

**b) Instructivo de Documentación:** En relación con el derecho de información que establece el artículo 183-C del Código del Trabajo, la Empresa se obliga a presentar al Banco, en cada período mensual, un certificado de cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales con su personal que presta servicios al Banco.

A fin de acreditar el cumplimiento de las obligaciones precitadas y para los efectos de lo dispuesto en el Decreto Supremo N°319, de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, la Empresa deberá presentar mensualmente los antecedentes requeridos para la Acreditación de Cumplimiento de sus Obligaciones Laborales y Previsionales a la empresa acreditadora que el Banco le indique, de acuerdo a lo señalado y dando cumplimiento, en lo que le es pertinente, a las disposiciones contenidas en el Anexo N° 2, de tal manera que mensualmente el Banco pueda obtener de dicha empresa acreditadora las respectivas certificaciones de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales para los efectos de lo dispuesto en el artículo 183-C del Código del Trabajo.

El no cumplimiento cabal y oportuno por parte de la Empresa de lo precedentemente estipulado y de las condiciones establecidas en el mencionado Instructivo, podrá ser considerado un incumplimiento grave de las obligaciones que impone este Contrato.

Asimismo, será causal de término anticipado del Contrato el caso que la Empresa mantenga tres meses consecutivos sin acreditar el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales con su personal que presta servicios al Banco.

En el caso que el Banco consienta por escrito que la Empresa haga uso de subcontratistas para la prestación del Servicio o la ejecución de las Obras que constituye el objeto de este Contrato, deberá requerir de dichos subcontratistas y presentar al Banco la misma certificación y con idéntica periodicidad que respecto de sus propias obligaciones. En el evento que la relación contractual del Contratista con la empresa subcontratista sea de una duración inferior al lapso de un mes, dicha certificación deberá ser presentada al Banco a la fecha de inicio de los Servicios u Obras del subcontratista y a la época del término de las mismas.

**c) De las retenciones:** El Banco pagará a la Empresa el 75% del precio bruto mensual una vez que se realice la Recepción Técnica Conforme, en los términos indicados en la Cláusula de Recepción Conforme del Contrato.

El Banco ejercerá el derecho de retención indicado en el artículo 183-C del Código del Trabajo, reteniendo mensualmente a la Empresa el saldo restante del pago mensual respectivo hasta que la Empresa Certificadora acredite oportunamente el cumplimiento íntegro y pertinente de las obligaciones laborales y previsionales de la Empresa en la forma señalada en el literal precedente, mediante la emisión de la Recepción Administrativa Conforme.

En caso de incumplimiento de la Empresa de sus obligaciones de seguridad social, el Banco procederá con cargo a la suma retenida y, a su elección, a pagar directamente hasta la concurrencia del monto retenido lo adeudado por la Empresa a los trabajadores o a la

institución previsional acreedora, por concepto de las referidas obligaciones, entendiéndose para todos los efectos legales que el Banco en virtud del pago antedicho se ha subrogado en los derechos de los acreedores mencionados en los términos del artículo 183-C del Código del Trabajo.

Asimismo y sin perjuicio de la procedencia de la aplicación de las normas de compensación legal de las obligaciones, la Empresa autoriza desde ya expresamente al Banco para imputar el crédito indicado precedentemente a las obligaciones que éste le adeude hasta la concurrencia del monto de la subrogación previamente mencionada, conviniéndose que bastará al Banco para acreditar que ha operado la citada compensación de obligaciones, la sola remisión que efectúe a la Empresa de los antecedentes que comprueben el pago de las obligaciones que ésta adeudaba, y la imputación que el Banco ha efectuado a los créditos de que era titular la Empresa. Las partes declaran que la remisión de los antedichos documentos por parte del Banco a la Empresa constituirá recibo o comprobante suficiente del mismo, como también de la correcta imputación de los fondos por parte del Banco en los términos indicados en esta cláusula y liberará al Banco de cualquier responsabilidad respecto del referido pago y de su suficiencia en relación con las obligaciones solucionadas hasta concurrencia de la suma que conste en dicho documento.

Se conviene, asimismo, que el derecho de retención precedentemente establecido y la imputación antes indicada, serán también aplicables respecto de las infracciones constatadas por la Dirección del Trabajo en sus fiscalizaciones a empresas contratistas o subcontratistas referidas al pago de remuneraciones y asignaciones en dinero adeudadas a los trabajadores; de las cotizaciones previsionales; y, de las indemnizaciones legales que correspondan, todo ello de conformidad a lo establecido en los artículos 183-C y 183-D del Código del Trabajo y en el artículo 23 del Decreto Supremo N° 319 de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, citados en esta cláusula.

**d) De las Sanciones:** Para los efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 13 del Decreto Supremo N°76, de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y lo prescrito en el Reglamento Especial de Seguridad para Empresas Contratistas y Subcontratistas, las partes acuerdan que se sancionarán con multa a beneficio del Banco las infracciones en que incurra la Empresa respecto de las normas de dicho Reglamento y de las disposiciones de la presente cláusula. La multa por cada infracción, cuyo monto determinará privativamente el Banco, ascenderá hasta por una cantidad no inferior al 1% ni superior al 5% del valor bruto mensual del Contrato. Además, en caso de tratarse de infracciones reiteradas, podrá el Banco, según lo determine, poner término de inmediato al Contrato.

Para el caso que el Banco detecte la comisión de una infracción por parte de la Empresa a las obligaciones contenidas en el citado Reglamento o a las que alude la presente cláusula, dicha infracción será comunicada, por escrito mediante carta certificada, enviada por el Jefe de Departamento de Adquisiciones o quien lo subrogue o reemplace, al representante legal de la Empresa, a fin de que ésta pueda formular los descargos que estime del caso dentro del plazo de 5 días hábiles bancarios contado desde la fecha de la remisión de la comunicación respectiva. Vencido dicho plazo, haya o no efectuado sus descargos la Empresa, el Banco a

través del personero indicado o quien éste determine expresamente, resolverá acerca de la aplicación de la sanción, la que se comunicará a la Empresa mediante el mismo procedimiento.

La multa respectiva podrá hacerse efectiva con cargo al crédito que tenga la Empresa en contra del Banco en razón de los servicios que le preste o con cargo a la Garantía de cumplimiento del Contrato entregada por ésta al Banco.

La sanción de multa contemplada en esta cláusula será sin perjuicio de la aplicación de otras sanciones, de conformidad a lo previsto en el Reglamento Especial de Seguridad para Empresas Contratistas y Subcontratistas.

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, la Empresa deberá pagar de inmediato al Banco y a su solo requerimiento el monto total de la multa o de la sanción respectiva. En el caso de tratarse de una demanda judicial, si el Banco fuera condenado solidaria o subsidiariamente mediante sentencia firme y ejecutoriada, podrá hacer efectiva cualquier otra garantía de la Empresa que se encuentre en su poder. 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.

#### **UNDÉCIMO : Encargados Técnicos**

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

Los nombres de los encargados técnicos se señalan a continuación:

<b>NOMBRES</b>	<b>EN REPRESENTACIÓN DE</b>
	BANCO
	EMPRESA

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

## **DUODÉCIMO : Confidencialidad**

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

Asimismo, las Partes se obligan 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.

Las Partes asumen 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 las Partes se obligan 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.

Cada Parte, en caso de entregar a la Empresa “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, deberá informar de tal situación al Encargado Técnico de la otra Parte, debiendo la Parte que entrega la información catalogarla adecuadamente a fin de ser claramente identificable.

Cada Parte se reserva el derecho de solicitar a la otra Parte la destrucción de la documentación que tenga el carácter de “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, lo que deberá ser certificado por un apoderado 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 Parte 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 Parte deba divulgar o entregar por mandato legal u orden emanada de autoridad competente. En este caso, la Parte deberá informar dicha circunstancia a la otra Parte dentro del plazo de 24 horas siguiente a la notificación por la autoridad requirente, de modo que la Parte afectada 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.

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

En la prestación del Servicio a que se refiere el presente Contrato, la Empresa será responsable de cumplir durante toda la ejecución del presente Contrato, 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 y del Servicio que provee al Banco. 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 de la prestación objeto 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 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 prestación del Servicio. 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 los Productos y Servicios. 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 las Partes**

Las Partes deberán ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en el cumplimiento de sus obligaciones que derivan del presente Contrato, debiendo responder hasta por la culpa

leve. Las Partes responderán de los daños y/o perjuicios directos que causen, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1558 del Código Civil. Con todo, las Partes acuerdan limitar el monto de los perjuicios indemnizables al valor que el Contrato tenga al momento de producirse el incumplimiento.

Especialmente, la Empresa deberá:

- a) Responder al Banco por cualquier clase de errores en la ejecución del Contrato.
- b) 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 e indemnizar por los daños y/o perjuicios directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a este último.
- c) Responder al Banco 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) Responder al Banco por los daños y/o perjuicios directos causados, aunque éstos sean detectados 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) 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.
- f) 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 prestación del Servicio al Banco. 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 o la prestación del Servicio estipulada en el mismo.

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 adquisición del Producto o la prestación del Servicio, una vez recibido conforme el Producto y/o Servicio y 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 o si los bienes fueron entregados cumpliendo las especificaciones técnicas. También se deberá considerar en este concepto si el Banco aplicó multas, realizó el cobro de garantías o el producto fue devuelto.
- b) **Plazo:** Se refiere a la oportunidad de entrega de los bienes o servicios contratados y si el Proveedor cumplió con las fechas y/o plazos pactados.
- c) **Cantidad:** Contempla si el Proveedor entregó la totalidad de los bienes adquiridos o prestó totalmente los servicios contratados.
- d) **Servicio:** 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 [ ] y de don [ ] para representar al Banco, constan en las escrituras públicas de fechas [ ] de [ ] de [ ], otorgada ante el Notario Público don [ ], 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 del Servicio, de acuerdo con 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.]*

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

[REDACTED]  
JEFE DEPARTAMENTO DE  
ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE

[REDACTED]  
REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA

**ANEXO N° 2**  
**DOCUMENTACIÓN EMPRESAS CONTRATISTAS**

**ANEXO 2.A**  
**COMPROBANTE DE RECIBO**  
**DEL REGLAMENTO ESPECIAL DE SEGURIDAD**

En representación de la Empresa Contratista, declaro haber recibido un ejemplar del Reglamento Especial de Seguridad para Empresas Contratistas entregado por el Banco Central de Chile y manifiesto haber tomado conocimiento del alcance de sus disposiciones, aceptando lo señalado en dicho Reglamento, quedando obligada mi representada a cumplir las obligaciones que establece, como también a hacerlas cumplir por el personal dependiente de la empresa que represento.

EMPRESA QUE RECIBE	
CARGO DE QUIEN RECIBE	
FECHA RECEPCION REGLAMENTO	
REGIÓN (ubicación del proyecto, servicio o faena)	
ENTREGADO POR	
CARGO	

**ANEXO 2.B**  
**REQUISITOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA EMPRESAS**  
**CONTRATISTAS**

**1. ANTECEDENTES GENERALES**

Razón Social	
Dirección	
Comuna	
Correo electrónico	
Teléfono	
Representante Legal	
Actividad Económica	
Rut	
Nº total de trabajadores	

Organismo al cual se encuentra adherido por concepto Ley N° 16.744	
--	--

**2. REQUISITOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS**

La Empresa Contratista deberá entregar al Banco:

- 2.1. Fotocopia de última cotización por concepto de seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedad Profesional del Organismo Administrador al cual se encuentra adherido o del Instituto de Normalización Previsional.
- 2.2. Certificado de Estadística de Accidentes (Tasa de Accidentalidad y de Siniestralidad por Incapacidades Temporales de los últimos 24 meses). La Empresa Contratista deberá solicitar Certificado de Accidentalidad al Organismo Administrador de la Ley N° 16.744 donde se encuentre adherido.
- 2.3. Si cuenta con más de 100 trabajadores, deberá señalar el nombre del Experto Asesor en Prevención de Riesgos y N° de Registro.
- 2.4. Si cuenta con más de 25 trabajadores deberán contar con un Comité Paritario de Higiene y Seguridad señalando el nombre del Presidente y Secretario.

Lo anterior, se complementará con la documentación que deberá proporcionar la empresa contratista o subcontratista en la plataforma web “Portal Contratistas” disponible por el Banco para la Gestión del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad de Trabajadores.

**ANEXO 2.C**  
**REGISTRO DE ANTECEDENTES QUE SE DEBEN PRESENTAR ANTES Y**  
**DURANTE LAS FAENAS, OBRAS O SERVICIOS**

El Banco Central de Chile para efectos de planificar y dar cumplimiento a sus obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo deberá mantener en la faena, obra o servicios y por el tiempo que ésta se extienda, un Registro Actualizado de Antecedentes, en papel y/o soporte digital, el que deberá contener a lo menos los siguientes antecedentes de las Empresa Contratistas y sus subcontratistas:

- a) Razón Social de la Empresa y RUT.
- b) Organismo Administrador de la Ley N° 16.744 y dirección de los Centros de Atención al que deberá ser trasladado el trabajador en caso de accidente.
- c) Dirección de Organismo Administrador, al cual debe dirigirse en caso de accidente.
- d) Nombre de la obra o denominación de los trabajos y nombre del encargado de los trabajos o tareas, cuando corresponda;
- e) Número de trabajadores, y fecha estimada de inicio y de término de cada uno de los trabajos o tareas específicas que ejecutará la empresa.
- f) Listado del personal en orden alfabético (nombre completo, cédula de identidad, cargo), cualquier cambio en la nómina del personal deberá ser comunicado a la Gerencia de Seguridad del Banco Central de Chile.
- g) Cronograma de las actividades o trabajos a ejecutar, indicando el nombre o razón social de la empresa subcontratista;
- h) Copia del contrato que mantiene con el Banco Central de Chile, como asimismo, copia de los contratos que mantiene con las subcontratistas,
- i) Historial mensual de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la faena,
- j) Informes de las evaluaciones de los riesgos que podrían afectar a los trabajadores en la obra, faena o servicios;
- k) Registro de visitas y medidas prescritas por los organismos administradores de la Ley N° 16.744; y copias de informes o actas de Inspecciones de entidades fiscalizadoras, cuando se hayan elaborado.
- l) Registro de Capacitación de todos los trabajadores y de sus Subcontratos.
- m) Registro del equipamiento, herramientas y elementos de protección personal usados para sus servicios.

El Banco Central de Chile podrá solicitar, además, información de la accidentabilidad y siniestralidad laboral a las Empresas contratistas y a sus subcontratistas.

## ANEXO N°2.D CERTIFICACIÓN DE CONTRATISTAS

### 1. INSTRUCTIVO DE LA DOCUMENTACIÓN A CERTIFICAR

La Empresa Contratista deberá presentar en las oficinas de Serres Verificadora SpA (Empresa Certificadora) ubicada en Diagonal Cervantes N° 683, Oficina 207, Santiago o en la página web <http://clientes.serres.cl>, la documentación que se detalla más adelante, debiendo cumplir en forma rigurosa con la completitud de los requisitos, su periodicidad y los formatos establecidos por la Empresa Certificadora, a fin de evitar retrasos en la emisión del certificado correspondiente.

El plazo para entregar la documentación será **hasta el día 15 del mes** siguiente a la prestación del servicio. En caso de que el día 15 sea sábado, domingo o festivo, la documentación deberá ser remitida el día hábil anterior a dicha fecha.

Además, con la entrega de la documentación mensual, deberá enviar todas las declaraciones juradas requeridas, en el formato establecido por la Empresa Certificadora, firmadas por el representante legal o por una persona debidamente autorizada.

Asimismo, deberá entregar la documentación de carácter no periódico en forma previa a su fecha de vencimiento o, en caso de actualización o modificación de esta, según corresponda.

### 2.- REVISION DE LA DOCUMENTACIÓN

Corresponde a la comprobación efectiva por parte de la Empresa Certificadora, respecto de que los documentos laborales y previsionales se encuentren cuadrados y pagados por la Empresa Contratista. Al finalizar este proceso, se emitirá el Certificado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales.

### 3.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

<b>Documento</b>	<b>periodicidad</b>	<b>Formato</b>
Nómina de Trabajadores	Mensual	Planilla Previred, Excel
Libro de remuneraciones (5 o más trabajadores a certificar)	Mensual	Pdf
Liquidaciones de sueldo	Mensual	Pdf
Finiquitos ratificados ante Ministro de Fe	Cuando corresponda	Pdf
Contratos de trabajo (trabajadores nuevos)	Cuando corresponda	Pdf

Serres Verificadora SpA se reserva el derecho de solicitar cualquier información adicional en relación con la documentación solicitada.

#### 4.- EMPRESAS SUBCONTRATISTAS

En los casos en que la Empresa Contratista se encuentre autorizada por el Banco para subcontratar a terceros trabajos o prestaciones de servicios, deberá comunicar por escrito a la Empresa Certificadora nombres y apellidos de la persona natural o identificación de la persona jurídica que oficiará como subcontratista. La Empresa Contratista deberá recabar y adjuntar la documentación requerida a dicho subcontratista, haciéndose responsable de la misma.

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

[            ]  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE  
ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA