

**RESPUESTAS A CONSULTAS FORMULADAS
EN LA LICITACIÓN 90007235
SERVICIOS LABORALES TRANSITORIOS**

A continuación, el Banco Central de Chile da respuesta a las consultas efectuadas por las Empresas participantes. Estas respuestas a las consultas modifican o complementan las Bases de Licitación, así como también el Modelo de Contrato, en los casos en que corresponda.

I.- ACLARACIONES

Aclaración N°1: El Certificado de Endeudamiento otorgado por la Comisión del Mercado Financiero, podrá ser presentado hasta el 30 de octubre de 2024.

Aclaración N°2: Se modifica el calendario como sigue:

Publicación de respuestas	Vi.18.10.2024
Presentación de oferta técnica / económica	Ju.24.10.2024 Hasta las 14:00 horas
Apertura oferta técnica	Ju.24.10.2024
Exposición oferta técnica	Lu.04.11.2024 al Ju.07.11.2024
Apertura oferta económica	Ju.14.11.2024
Presentación Re Oferta	Lu.18.11.2024 Hasta las 14:00 horas
Apertura Re Oferta	Lu.18.11.2024
Comunicación de la resolución de la licitación	Vi.22.11.2024
Envío de Contrato a firma del proveedor adjudicado	Vi.29.11.2024
Suscripción del contrato por las partes	Vi.06.12.2024

II.- RESPUESTAS A LAS CONSULTAS FORMULADAS

Pregunta N°1: Cláusula Séptima – Anexo B. ¿La empresa puede poner término anticipado por incumplimientos del Banco? Ej: No pago del precio.

Respuesta: No. El Banco cumplidas las condiciones establecidas para el pago en el Contrato, pagará el precio. No se establece la terminación anticipada por parte de la Empresa en atención a que dada su función pública el Banco requiere certeza y asegurar la continuidad en los servicios contratados.

Pregunta N°2: Cláusula Octava – Anexo B. ¿Qué plazo tiene el jefe directo para determinar que un candidato se ajusta o no? Lo anterior debido a este párrafo: “No aplicará el cobro de comisión por el servicio prestado cuando el candidato no se ajuste al perfil laboral solicitado, previa evaluación del Jefe directo que estará a cargo del candidato”.

Respuesta: El Jefe Directo tendrá un plazo de 5 días hábiles.

Pregunta N°3: Cláusula Décimo – Anexo B. ¿La empresa debe indemnizar al banco cuando exista una demanda en curso o cuando ya exista una sentencia?

Respuesta: La Empresa, en caso de ser condenada tanto ella como el Banco, debe hacerse cargo del pago de la totalidad de la sentencia condenatoria dejando indemne al Banco.

Pregunta N°4: Cláusula Vigésima – Anexo B letra e). ¿La empresa debe defender al banco y costear todos los gastos legales en caso de cualquier notificación de demanda o cuando exista una sentencia? ¿El banco cuenta con defensa interna para juicios o siempre externalizan y cobran ese servicio a la empresa?

Respuesta: El Banco cuenta con defensa interna.

Pregunta N°5: Se entiende en las bases que son 3 tipos de estamentos a cubrir, pero nos gustaría saber detalladamente, cuantos cargos solicitarán para profesionales, técnicos y administrativos, de manera mensual.

Respuesta: De acuerdo a lo señalado en el numeral 8.5 letra b) de las Bases de Licitación (páginas 13 y 14), el detalle de los cargos solicitados, como información referencial, es el siguiente:

Profesionales	: 5 cargos promedio mensual en los 2 últimos años.
Técnicos	: 6 cargos promedio mensual en los 2 últimos años.
Administrativos	: 7 cargos promedio mensual en los 2 últimos años

Pregunta N°6: ¿Para algún tipo de estamento, requerirán EPP? Esto para considerarlo en la estructura de renta/costos.

Respuesta: Si.

Pregunta N°7: ¿Cuántos psicólogos requieren? Esto ya que no se indica claramente en las bases.

Respuesta: Eso depende de la estructura de la Empresa ST. Más que la cantidad de psicólogos con que cuente la Empresa, es de interés del Banco, que ésta cumpla con la presentación de los informes psicolaborales de las personas propuestas, en el plazo solicitado por el Interlocutor Válido.

Pregunta N°8: El equipo de psicólogos debe tener 3 años de experiencia en general? o ¿deben especificar experiencia en bancos?

Respuesta: Si. El equipo de psicólogos debe tener 3 años de experiencia en general, tal como se indica en las Bases de Licitación, Anexo A, numeral 3 letra c).

Pregunta N°9: ¿Se deberá presentar los CVs de: Ejecutivo de cuenta y psicólogos consultores?

Respuesta: Si. Se deberá presentar el currículum del Ejecutivo de Cuentas, Psicólogos y Consultores que la Empresa designe para la prestación de los Servicios.

Pregunta N°10: ¿En relación al sistema de facturación que utilizamos, esta reseña se debe indicar en la propuesta técnica?

Respuesta: Si. De acuerdo a lo solicitado en el numeral 8.3 N°6 de las Bases (página 12) la Empresa debe describir en su propuesta técnica el sistema de facturación con que cuenta. Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°75

Pregunta N°11: ¿La persona que exponga la información del sistema de facturación, debe ser el ejecutivo de cuenta o un profesional del área de finanzas/facturación?

Respuesta: Esta exposición debe ser realizada por la o las personas que cuenten con la experiencia en procesos de facturación y en general de la temática de los servicios a contratar. Es de interés para el Banco conocer a la persona que será designada como el Interlocutor Válido del Contrato (Ejecutivo de Cuenta), según se señala en el numeral 8.3 N°6 de las Bases de Licitación, quien será la persona que gestionará las solicitudes del Banco e interactuará con su Interlocutor.

Pregunta N°12: Una vez solicitada la vacante (reclutamiento), ¿Banco Central requerirá evaluar técnicamente a los candidatos?

Respuesta: Si.

Pregunta N°13: En el caso de candidatos cuyos contratos sean menos de un mes, ¿sólo requerirán pruebas psicométricas? ¿No necesitarán el informe psicolaboral?

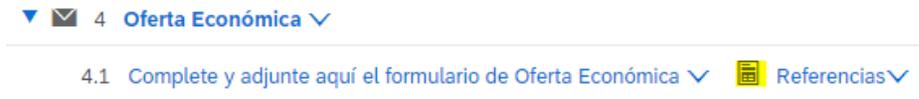
Respuesta: Ambas pruebas deben ser tomadas para todos los tipos de causales y plazos.

Pregunta N°14: En la exposición de nuestra presentación técnica de esta licitación, ¿es necesario que esté presente un profesional del área de facturación?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°11.

Pregunta N°15: ¿Cuál es el formato de la propuesta económica?

Respuesta: El formato de presentación de la oferta económica se acompaña como Anexo al presente documento y se encuentra inserto en el Portal Ariba, según se muestra en el recorte adjunto a continuación:



Pregunta N°16: ¿El formato para llenar la información de nuestros clientes (10) lo proporcionarán ustedes? ¿Cuándo?

Respuesta: El formato de presentación de la nómina de clientes de la Empresa, es el que se indica en la letra ii) de la página 19 de las Bases de Licitación, el cual se reproduce a continuación:

N°	Nombre de la empresa a la cual presta servicios	Rubro de la empresa a la cual presta servicios	Nombre de la persona de contacto y su teléfono	Correo electrónico de la persona de contacto
1				
n=10				

Nota: El Banco se reserva el derecho de contactar a la empresa referenciada, para solicitar información.

Pregunta N°17: Una vez este seleccionada la persona para cubrir la vacante, ¿deberá pasar por un proceso de acreditación para ingresar al recinto de trabajo?

Respuesta: Si, pero dicha acreditación es de responsabilidad del Banco.

Pregunta N°18: En el caso en que se deban acreditar a los trabajadores, favor detallar el paso a paso de cada etapa.

Respuesta: Este proceso es interno del Banco.

Pregunta N°19: ¿Cuál es el plazo de Banco Central para aprobar un Estado de Pago?

Respuesta: El Banco tendrá un plazo de 10 días hábiles para efectuar la revisión de la Prefectura del servicio. Conforme a lo establecido en la Cláusula Quinta del Modelo de Contrato que se incluye en las Bases como Anexo B, 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.

Pregunta N°20: ¿Cuándo nos podrán habilitar en sistema SAP para poder descargar los formularios que piden, y subir nuestra oferta técnica?

Respuesta: Ya se encuentra habilitado.

Pregunta N°21: ¿Requerirán informe psicolaboral solo para aquellas personas cuyos contratos sean más de un mes?

Respuesta: Se requerirá para todos las causales y plazos.

Pregunta N°22: Indicar volumen promedio de requerimientos mensuales.

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°5.

Pregunta N°23: Indicar los principales cargos solicitados.

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°5.

Pregunta N°24: Se entregarán los descriptores de cargo?

Respuesta: Si. Serán proporcionados a la Empresa que resulte adjudicada.

Pregunta N°25: ¿Se entregará el perfil, funciones y requisitos específicos de cada cargo?

Respuesta: Si en cada solicitud de contratación, se entregará el perfil, funciones y requisitos específicos requeridos de cada cargo.

Pregunta N°26: Indicar Jornada y Horarios de trabajo.

Respuesta: La Jornada y horarios de trabajo se establecerán en cada solicitud de contratación que el Banco solicite a la Empresa. No obstante, por lo general debiera ser:

- De lunes a viernes de 08:50 a 18:15 horas.
- Viernes de 08:50 a 16:15 horas.

Media hora para colación.

Pregunta N°27: ¿Causales más frecuentes por las que se solicitarían los servicios?

Respuesta: Las causales más recurrentes son reemplazo por Licencia Médica, aumentos ocasionales y Proyectos.

Pregunta N°28: ¿Existe algún cargo que necesite exámenes pre ocupacionales?

Respuesta: No.

Pregunta N°29: ¿Cuántas empresas serán adjudicadas en servicios transitorios?

Respuesta: Sólo una.

Pregunta N°30: Indicar si se entrega Beneficios de las instalaciones como casino o Bus de acercamiento.

Respuesta: El Banco proporcionará servicio de almuerzo al personal de la Empresa, en su Casino institucional. El costo de dicho beneficio será de cargo del Banco. El Banco no proporcionará beneficio de Bus de Acercamiento.

Pregunta N°31: ¿Habrían multas asociadas al servicio?

Respuesta: Si. Las multas que el Banco podría aplicar son las que se señalan en la Cláusula Octava del Modelo de Contrato del Anexo B (página 25) de las Bases de Licitación.

Pregunta N°32: El servicio requiere un Ejecutivo en dedicación exclusiva para Banco Central?

Respuesta: Si, se requiere por lo menos los 3 primeros meses.

Pregunta N°33: Se debe presentar el nombre y antecedentes del Ejecutivo que atendería el servicio de Banco Central?

Respuesta: Si. La Empresa debe presentar el Currículum de dicha persona.

Pregunta N°34: De ser necesario, ¿se debe proveer de Uniforme?. Entregar detalle de uniforme requerido por temporada y cuentas veces al año.

Respuesta: Si, Para determinados trabajos podría ser necesario que la Empresa provea de uniforme al personal transitorio. Éste podría consistir en delantal, zapatos de seguridad, mascarilla y algún otro implemento de protección personal. No obstante esto, la Empresa podrá facturar el costo de estos elementos al Banco.

Pregunta N°35: De ser necesario, ¿se debe proveer elementos de protección personal?, entregar detalle de elementos de protección personal y cuentas veces al año.

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°34.

Pregunta N°36: De ser necesario, se debe proveer Otras herramientas de trabajo (celular, notebook, otros? Entregar detalle del tipo de herramientas a necesitar.

Respuesta: No es necesario que la Empresa provea celular o notebook a su personal, o elementos distintos a los señalados en la Respuesta de la Pregunta N°34.

Pregunta N°37: ¿Existe algún otro costo adicional al de remuneraciones el cual se debiera provisionar en la tarifa?, por ejemplo, credenciales, control de asistencia, etc, por favor comentar.

Respuesta: No.

Pregunta N°38: ¿Se debe provisionar el concepto de aguinaldos (navidad y fiestas patrias) o será solicitado al evento?

Respuesta: No y no será solicitado al evento.

Pregunta N°39: ¿Cómo se realizará el control de asistencia?

Respuesta: El Control de Asistencia lo deberá realizar directamente la Empresa a través de mecanismos de control de asistencia con geolocalización o georreferenciación y deberá ser informada por la Empresa al Banco en forma semanal.

Pregunta N°40: Favor indicar cómo será la reajustabilidad del servicio. ¿Por IPC anual?

Respuesta: El valor del servicio no se reajustará, no obstante el valor establecido en el rango de remuneración bruta mensual se incrementará en el tiempo, valor sobre el cual se aplicará el porcentaje de comisión de la empresa.

Pregunta N°41: ¿Las tarifas deben entregarse en pesos o UF?

Respuesta: Si la pregunta se refiere a la presentación de la oferta económica para participar en este proceso de licitación, el precio del servicio debe ser expresado en una Comisión porcentual a aplicar sobre el rango de remuneración bruta mensual que se señala en el Cuadro adjunto a continuación, que corresponde al Formulario de Presentación de la Oferta Económica.

Ítem	Cargo	Rango de Remuneración Bruta Mensual	Costo Empresa (Costos Mensuales)	Porcentaje de Comisión
1	Profesionales	Desde \$1.350.000.- Hasta \$2.200.000.-	Aporte Patronales Seguro de desempleo Aporte SIS Provisión de Vacaciones	
2	Técnicos	Desde \$985.000.- Hasta \$1.480.000.-		
3	Administrativos	Desde \$635.000.- Hasta \$890.000.-		

Ahora si la pregunta se refiere al documento de cobro mensual de los Servicios, éste debe ser presentado al Banco expresado en pesos (\$).

Pregunta N°42: ¿El control de asistencia, será responsabilidad del Banco Central o el proveedor?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°39.

Pregunta N°43: ¿Se requiere un prevencionista de Riesgo en dedicación exclusiva para el servicio?

Respuesta: No.

Pregunta N°44: ¿Cuál será el flujo del proceso de selección?, alguna validación previa de los candidatos, ya sea a través del rut u otro.

Respuesta: El flujo del proceso de selección se desencadenará con el requerimiento que efectúe el Interlocutor Válido del Banco al Interlocutor Válido o Ejecutivo de Cuenta de la Empresa, solicitando un determinado perfil de cargo a cubrir, para lo cual le enviará el detalle de éste, a lo que se espera en respuesta, que la Empresa presente una terna de candidatos con sus respectivos informes psicolaborales realizados, los que serán entrevistados por el jefe del Área que solicitó la contratación, quien finalmente podrá aplicar algún test de conocimiento técnico, concluyendo en la selección de la persona.

Pregunta N°45: ¿Se realizarán entrevistas por parte de Banco Central de los candidatos enviados?

Respuesta: Si, Una vez que la Empresa haga la preselección, debe enviar una terna de candidatos los cuales serán entrevistados por el Jefe Directo y él será quien seleccione al candidato según el perfil solicitado.

Pregunta N°46: ¿Existe alguna prueba de conocimiento específico que se necesite dentro del proceso?

Respuesta: Los conocimientos específicos los determinará la jefatura directa. Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°44.

Pregunta N°47: ¿Cuál es el proceso para la aprobación de horas extras, permisos especiales y vacaciones?

Respuesta: Cualquier pago de horas extras, otorgamiento de permisos u otro debe ser previamente autorizado por el Jefe Directo de la persona. Las horas extras podrán ser convenidas y pagadas, siempre con autorización previa del Interlocutor Válido del Banco.

Pregunta N°48: ¿Cuál es el nivel de autonomía que esperan que el proveedor tenga en la gestión del personal subcontratado?

Respuesta: Debe haber una coordinación constante con la contraparte del Banco Central.

Pregunta N°49: ¿Cómo se manejarán los temas relacionados con confidencialidad y protección de datos personales de los empleados?

Respuesta: Todos los datos personales son de carácter confidencial y se manejarán conforme a la ley vigente.

Conforme a lo anterior, se agrega al Contrato, la siguiente Cláusula a continuación de la Cláusula Duodécima, Confidencialidad:

Cláusula Décimo Tercera: Tratamiento de Datos de Carácter Personal

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

En particular, la Empresa garantiza:

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

Pregunta N°50: ¿Cuántas vacantes mensuales aprox requieren por tipo de cargo (Profesional/Técnicos y Administrativos)?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°5.

Pregunta N°51: ¿Se entrevistarán a los candidatos enviados o es ingreso directo?

Respuesta: Si. Serán entrevistados previamente a su ingreso.

Pregunta N°52: Aparte de las evaluaciones de Manpower ¿pasan por alguna prueba técnica o Psicolaboral adicional?

Respuesta: Aparte de las evaluaciones previas que pueda realizar la empresa, distintas a las solicitadas por el Banco, quien requiere contar con in Informe psicolaboral de la terna de candidatos propuestos, éstos serán entrevistados por la jefatura que solicitó el recurso.

Pregunta N°53: ¿Existe instancia de levantamientos o descriptores de cargos para iniciar las búsquedas?

Respuesta: Si. Serán proporcionados a la empresa adjudicataria.

Pregunta N°54: ¿Cuántas empresas serán adjudicadas?

Respuesta: Una sola empresa.

Pregunta N°55: Tiempo de asignación de servicio promedio estimado por cargo.

Respuesta: Depende de los requerimientos internos del Banco.

Pregunta N°56: ¿Quién controla la asistencia?, en caso que sea la empresa proveedora indicar la metodología que se requiere controlar.

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta de la Pregunta N°39.

Pregunta N°57: Existe algún cargo que necesitan exámenes pre ocupacionales

Respuesta: No.

Pregunta N°58: Indicar si se entrega Beneficios de las instalaciones como casino o Bus de acercamiento.

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°30.

Pregunta N°59: Respecto de las multas, el 15 % a aplicar es por incumplimiento por la facturación del trabajador puesto a disposición en el mes o por la facturación total de todos los trabajadores?

Respuesta: El 15% a aplicar por concepto de multa es por la facturación total que corresponda pagar a la empresa en el mes en el cual se produjo el incumplimiento, IVA incluido.

Pregunta N°60: De ser necesario, se debe proveer Otras herramientas de trabajo o Uds. lo proveerán?, entregar detalle del tipo de herramientas a necesitar.

Respuesta: Favor remitirse a Respuesta de Pregunta N°34.

Pregunta N°61: Existe algún otro costo adicional a la de remuneraciones el cual se debiera provisionar en la tarifa, por ejemplo, credenciales, etc, por favor comentar.

Respuesta: No. Favor remitirse a Respuesta de Pregunta N°37.

Pregunta N°62: Hay reajustes de renta y Tarifas por IPC anual?

Respuesta: No. Favor remitirse a respuesta de Pregunta N°40.

Pregunta N°63: En caso de modificación de los aportes Patronales, como el SIS, se modifica la tarifa?

Respuesta: No. Favor remitirse a respuesta de Pregunta N°40.

Pregunta N°64: ¿Se podrán adjudicar más de un proveedor para el servicio?

Respuesta: No.

Pregunta N°65: ¿Existe algún mínimo de cargos asegurados que se solicitaran?

Respuesta: No. El Banco no asegura un mínimo ni máximo de cargos a contratar.

Pregunta N°66: ¿Serán considerados proveedores sin experiencia en rubro bancario? ¿La tarjeta de colación que se entrega se cobra por evento o deben considerarse en los costos de servicio en la propuesta económica?

Respuesta: Tal como se señala en la letra ii) de la página 20, la Empresa deberá referenciar al menos 2 empresas bancarias de un total de 10 de diversos rubros, a las cuales ha prestado servicios.

La tarjeta de alimentación deberá ser proporcionada por la Empresa al trabajador, no obstante el costo de ésta será de cargo del Banco, por lo que la Empresa la facturará mensualmente al Banco.

Pregunta N°67: ¿Cuál es la dirección de las dependencias donde serán prestados los servicios?

Respuesta: Los Servicios podrían ser prestados en las siguientes direcciones:

- Casa Matriz: Agustinas N°1180, Santiago.
- Balneario Punta de Tralca, Avenida Isidoro Dubournais N°1931, El Quisco
- Club de Campo, Avda. Príncipe de Gales N°6030, La Reina, Santiago.
- Bodega, Avda. Ricardo Cumming N°852 Santiago.

Pregunta N°68: En relación al punto QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio: ¿Una vez efectuada la Recepción Conforme de Servicio por parte del Banco. ¿Cuál es plazo máximo definido para la generación “¿N° del Pedido de Compra” y el “¿Código de Aprobación de Pago”, por parte del Encargado Técnico del Banco una vez que esta se le solicite?

Respuesta: El plazo es de 10 días hábiles.

Pregunta N°69: En relación al punto OCTAVO Multas ¿Es posible, en forma previa al envío de las propuestas, conocer cuáles son las obligaciones, prohibiciones e incumplimientos graves de las obligaciones definidas en el Reglamento de Personal del Banco, (atrasos, prohibiciones y otras)?

Respuesta: Sí. El Reglamento de Personal del Banco se encuentra publicado en el sitio Web del Banco y puede acceder a él a través del siguiente link:

<https://www.bcentral.cl/documents/33528/133471/Reglamento+del+Personal.pdf/5a25dbec-484a-ca2b-aff2-935bf7627542?t=1674833067513>

Pregunta N°70: ¿La evaluación del candidato por parte Jefe directo (del Banco), se efectúa al inicio del Servicio? ¿Existe un plazo máximo para efectuar dicha evaluación a partir del ingreso del colaborador que implique el no cobro de la comisión?

Respuesta: La evaluación se realiza antes de seleccionar al candidato. Una vez seleccionada la persona, la Empresa deberá incluir la comisión correspondiente en la facturación mensual.

Pregunta N°71: ¿La estructura de remuneraciones del personal será definida por la Empresa?

Respuesta: Si.

Pregunta N°72: Anexo Económico: Por favor confirmar si la comisión del proveedor se cobrará sobre el sueldo bruto del trabajador.

Respuesta: Se cobrará la comisión sobre el costo empresa detallado en el Cuadro que se incluye en la respuesta de la Pregunta N°41.

Pregunta N°73: Anexo Económico: Por favor explicar en qué consiste para ustedes lo denominado como “sueldo bruto” en las bases. ¿Corresponde a la suma de los haberes Imponibles + los haberes no imponibles?

Respuesta: Corresponde al sueldo base.

Pregunta N°74: Cuál es la diferencia de estos 3 certificados, donde se obtienen???

1. ii) Certificado de inscripción en el Registro Público en la Dirección del Trabajo, vigente a la fecha de la presentación de la oferta.

2. iv) Certificado vigente como Empresa de Servicios Transitorios, habilitada.
3. v) Certificado que acredita que cuenta con una Garantía igual o superior a UF 350 a favor de la Dirección del Trabajo.

Respuesta: Solicitar dicha documentación en la Dirección del Trabajo.

Pregunta N°75: Nuestra empresa trabaja con Softland como ERP para facturación, por favor confirmar si es compatible con el software (ERP-SAP) que ustedes utilizan.

Respuesta: Lo que interesa es que el sistema de facturación que utilice la Empresa debe permitir generar códigos 801 y 802 que son los exigidos por el SII para facturación electrónica.

Pregunta N°76: Favor confirmar si efectivamente la tarjeta de alimentación que están solicitando corresponde a once mil (\$11.000) pesos diarios.

Respuesta: Se confirma lo establecido en el Anexo A, numeral 3 letra i) donde se señala que la Empresa deberá proceder al otorgamiento al personal que se encuentre al servicio del Banco, de una tarjeta de alimentación, con un valor total unitario diario, igual a \$11.000 (once mil pesos chilenos), los que deben estar disponibles oportunamente para el trabajador cuando se requiera. El costo de dicha tarjeta será de cargo del Banco.

Pregunta N°77: REPORTE DE FINIQUITOS, En el caso de trabajadores que no asistan a firmar su finiquito porque tienen un monto a pago muy bajo o porque simplemente no les interesa firmar el finiquito, ¿cómo podemos justificar esta situación frente al banco para que no sea considerado como un incumplimiento por parte de nuestra empresa?

Respuesta: Dejando constancia en la Inspección del Trabajo.

Pregunta N°78: Las liquidaciones de sueldo que se deben enviar junto con la nómina de transferencias deben ir firmadas por los trabajadores?

Respuesta: No es necesario.

Pregunta N°79: ¿Cuál es la dotación promedio mensual de trabajadores transitorios en el Banco?

Respuesta: 10 a 12 personas.

Pregunta N°80: Por qué se exige que el Interlocutor por parte de la Empresa de servicios transitorios tenga experiencia en procesos de facturación y ERP SAP.

Respuesta: Porque el Banco espera que el ejecutivo de cuenta gestione, coordine y entienda las transacciones del proceso.

Pregunta N°81: El valor de debemos presentar en el concepto "rango de remuneración bruta mensual" ¿debemos ingresar el total haberes o total imponible?

Respuesta: Remuneración bruta es igual a todos haberes que corresponde al sueldo base.

Pregunta N°82: Favor indicar específicamente que implementos debemos proveer para la prestación del servicio, computadores, celulares, etc.

Respuesta: Solo implementos de seguridad. Favor remitirse a Respuesta de la Pregunta N°34.

Pregunta N°83: ¿En que horarios debe trabajar el personal requerido?

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta de la Pregunta N°26.

Pregunta N°84: Respecto al rango de rentas, ¿nosotros definiremos la renta del personal?

Respuesta: La renta es definida por el Banco, y corresponde al sueldo base mensual o proporcional a los días trabajados.

Pregunta N°85: ¿Para cotizar los servicios entregarán algún formato específico o la empresa debe entregar una propuesta económica propia?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°15.

Pregunta N°86: ¿En qué lugar o direcciones trabajaran las personas contratadas por servicios transitorios?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°67.

Pregunta N°87: Favor pueden compartir los perfiles de cargo de los profesionales, técnicos y administrativos requeridos.

Respuesta: Serán proporcionados a la empresa adjudicataria.

Pregunta N°88: Para cotizar requieren que la empresa solo complete el % como está indicado en el título cuarto "precio del servicio".

Respuesta: Si.

Pregunta N°89: ¿Los precios tendrán reajustes?

Respuesta: Favor remitirse a Respuesta de la Pregunta N°40.

Pregunta N°90: Frente a cambios en la legislación o normas ajenas al control de la empresa, ¿los precios se reajustarán de acuerdo a la variación que sufran estos ítems?

Respuesta: Favor remitirse a Respuesta de la Pregunta N°40.

Pregunta N°91: ¿Cómo se realizan las solicitudes de apoyo?

Respuesta: No se entiende la pregunta.

Pregunta N°92: ¿Desde cuándo comienza a regir el tiempo de respuesta de un requerimiento?

Respuesta: Desde que es solicitado el requerimiento (formulación de contratación), mediante el envío de un correo electrónico del Interlocutor Válido del Banco al Ejecutivo de Cuenta de la Empresa.

Pregunta N°93: ¿Se requiere algún examen por perfil?

Respuesta: Se requiere la evaluación psicolaboral que realice la empresa.

Pregunta N°94: ¿Se pueden definir pruebas de selección específicas para cada cargo en el periodo de reclutamiento?

Respuesta: La Empresa debe determinarlo. El Banco requiere de la presentación del informe Psicolaboral de los candidatos.

Pregunta N°95: ¿Se debe considerar provisión de aguinaldo?, ¿Cuáles serían los montos?

Respuesta: No aplica.

Pregunta N°96: ¿El contrato contará con reajuste según IPC?, si es así, ¿Cuál será el criterio?

Respuesta: Favor remitirse a Respuesta de la Pregunta N°40.

Pregunta N°97: ¿Cómo es la jornada laboral?

Respuesta: Depende de cada contratación; la jornada sería de lunes a viernes en horario oficina. Favor remitirse a Respuesta de la Pregunta N°26.

Pregunta N°98: ¿Deben los postulantes pasar por entrevistas con ustedes?

Respuesta: Si.

Pregunta N°99: ¿Cuántos proveedores serán adjudicados?

Respuesta: Solo una empresa.

Pregunta N°100: ¿Se requerirán realizar pruebas psicolaborales?

Respuesta: Si.

Pregunta N°101: ¿Los trabajadores necesitan uniformes? De ser así, que tipo.

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°34.

Pregunta N°102: ¿Existe alguna posición o cargo con horarios diferidos o por turno, de ser así ¿cuáles son?

Respuesta: Eso dependerá de cada formulario de solicitud de contratación. Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°83.

Pregunta N°103: ¿Estos puestos de trabajo son todos presenciales, o existen algunos en modalidad de teletrabajo?

Respuesta: Dependerá del requerimiento del jefe directo y de las funciones del cargo. Podría ser presencial o teletrabajo.

Pregunta N°104: Referente al No cumplimiento del Perfil, ¿Cómo el banco acreditará que el perfil no cumple con lo requerido?

Respuesta: El Jefe directo deberá evaluar al candidato seleccionado por la empresa, a través de una entrevista y si éste no se ajusta al perfil requerido, informará al Interlocutor Válido de Banco y quien informará la Empresa, para la búsqueda de un reemplazante.

Pregunta N°105: Las solicitudes serán diarias, por hora, mensuales; por favor aclarar

Respuesta: Por evento, es decir, cada vez que se produzca una necesidad

Pregunta N°106: ¿Con cuanta anticipación se realizan las solicitudes de servicios, para cumplir con plazos de los requerimientos?

Respuesta: Una vez que el Interlocutor del Banco envía la solicitud a través de un correo electrónico al Ejecutivo de Cuenta o bien éste realiza la solicitud a través de la página web de la Empresa, los plazos de respuesta por parte de la Empresa serán los siguientes, según se establece en el Anexo A numeral 2, letra A:

Ítem	Tipo de Cargo	Tiempo de Respuesta
1	Profesional/Técnico	5 días hábiles bancarios
2	Administrativo	3 días hábiles bancarios

Pregunta N°107: ¿El Banco valida nómina de candidatos? ¿Qué información se debe enviar por candidato?Cuál es el tiempo de respuesta por parte del Banco de la nómina validada.

Respuesta: El proceso de selección depende de cada empresa. La documentación a enviar al Banco es el informe psicolaboral de los candidatos. El tiempo de respuesta debiera ser máximo 72 horas.

Pregunta N°108: La entrega de equipos y herramientas (ejemplo pc o celular en caso de ser necesario) ¿quién lo realiza? ¿el proveedor de servicio o Banco Central?

Respuesta: Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°34.

Pregunta N°109: ¿Cuáles son los días y horarios de las jornadas de los cargos PROFESIONALES?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°83.

Pregunta N°110: ¿Cuáles son los días y horarios de las jornadas de los cargos TÉCNICOS?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°83.

Pregunta N°111: ¿Cuáles son los días y horarios de las jornadas de los cargos ADMINISTRATIVOS?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°83.

Pregunta N°112: ¿Existe alguna posición o cargo con horarios diferidos o por turno, de ser así ¿cuáles son?

Respuesta: Dependerá de cada contrato de trabajo. Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°83.

Pregunta N°113: ¿se requiere algún distintivo que acredite que somos empresa externa? Logo, tarjeta, credencial, etc.

Respuesta: No.

Pregunta N°114: ¿Pruebas psicolaborales / psicométricas que solicitan para cada tipo de cargo?

Respuesta: Pruebas psicolaborales, concluyentes en un Informe.

Pregunta N°115: ¿En que etapas se solicita la evaluación psicolaboral?

Respuesta: Al inicio.

Pregunta N°116: ¿Los cargos solo están contemplados en Región Metropolitana?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°67.

Pregunta N°117: ¿En que regiones pudieran existir solicitudes?

Respuesta: En la Quinta Región. Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°67.

Pregunta N°118: Que beneficios contemplan para personal externo no remunerativo, que tenga el banco? Almuerzo, aguinaldo, movilización etc?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°30.

Pregunta N°119: Favor indicar el flujo de reclutamiento, etapas y momentos.

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°106.

Pregunta N°120: ¿El Banco entrevistará a los candidatos enviados por la empresa de EST?

Respuesta: Si.

Pregunta N°121: En términos de tiempo, ¿cuentan los retrasos para SLA de reclutamiento?

Respuesta: Si.

Pregunta N°122: Al momento de activar solicitud, ¿habrá un envío de descriptor?

Respuesta: Si.

Pregunta N°123: Al momento de activar solicitud, ¿habrá un levantamiento de perfil con cliente interno?

Respuesta: Si.

Pregunta N°124: ¿Que situaciones como ejemplo derivarían a que no se ajuste el perfil solicitado? Y a que perfil lleva previa revisión del Banco

Respuesta: Que el candidato no cumpla con el perfil requerido luego de realizada la entrevista efectuada por la jefatura directa.

Pregunta N°125: Nos pueden indicar estructura de renta, ítems que contempla (anticipo grat, bono, colación movilización)

Respuesta: La estructura de renta incluye solo sueldo base mensual.

Pregunta N°126: ¿Las estructuras contemplan bonos de asistencia?

Respuesta: No.

Pregunta N°127: ¿A qué se refiere al Ejecutivo de cuenta, al gestor operacional?

Respuesta: Si. Se refiere a la persona que centralizará la atención de los Servicios al Banco y quien interactuará con el Interlocutor Válido del Banco.

Pregunta N°128: ¿El Ejecutivo de cuenta puede ser modificado en el caso de existir rotación?

Respuesta: Si, previo acuerdo entre las partes, con la debida anticipación.

Pregunta N°129: ¿Cuánto demora el cambio de ejecutivo si tuviéramos que realizarlo? ¿Existe una autorización del banco o solo tenemos que informar?

Respuesta: Eso depende del motivo del cambio; no existe plazo. Lo que interesa es que siempre exista un Ejecutivo debidamente capacitado para ejercer el cargo.

Pregunta N°130: ¿El sistema de solicitudes puede ser distinto al de información del colaborador y remuneracional?

Respuesta: Si.

Pregunta N°131: ¿las entrevistas serán online o presenciales?

Respuesta: Pueden ser de ambos tipos. No obstante se privilegiarán las entrevistas presenciales.

Pregunta N°132: ¿Cuáles son las causas de contratos utilizadas?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°27.

Pregunta N°133: ¿El costo laboral promedio expresado es liquido o bruto?

Respuesta: Es bruto.

Pregunta N°134: ¿En que épocas del año refieren los peak de contratación?

Respuesta: Normalmente en Verano.

Pregunta N°135: ¿Existirá un polinomio de reajuste de IPC al evento en Banco Central?

Respuesta: No. Favor remitirse a Respuesta de la Pregunta N°40.

Pregunta N°136: Periodo de reajuste del contrato

Respuesta: No se contempla un periodo de reajuste.

Pregunta N°137: ¿Cuentan con plataforma certificadora?

Respuesta: No.

Pregunta N°138: ¿Cuentan con plataforma acreditadora?

Respuesta: No.

Pregunta N°139: Ejemplo de cargos por ítem / Profesionales, Técnicos y Administrativos

Respuesta: Ejemplos:

Profesionales: Ingeniera en Ciberseguridad

Técnicos: Operador Sala de Procedimiento

Administrativos: Asistente de Gerencia

Pregunta N°140: ¿Sistema de asistencia que utilizan para el personal?

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta de la Pregunta N°39.

Pregunta N°141: ¿El sistema de asistencia para la gente es el de Banco Central?

Respuesta: No. Favor remitirse a la respuesta de la Pregunta N°39.

Pregunta N°142: ¿Existe un horario establecido del banco para el ejecutivo de cuenta?

Respuesta: El horario es de lunes a viernes de 8:50 a 18:15 horas.

Pregunta N°143: ¿Existe una capacitación o inducción por el área de prevención del banco?

Respuesta: Si.

Pregunta N°144: ¿A que mutualidad esta adherido Banco Central?

Respuesta: ACHS.

Pregunta N°145: ¿Se considera pago de horas extras?

Respuesta: Si, solo las autorizadas previamente por el Banco.

Pregunta N°146: ¿El ejecutivo de cuenta debe ser exclusivo para Banco Central?

Respuesta: No exclusivo, pero si con prioridad de atención al Banco, especialmente los 3 primeros meses.

Pregunta N°147: ¿Con cuánto tiempo de anticipación se informarán las renovaciones del personal en modalidad de Servicio transitorio?

Respuesta: Mínimo un día o más, dependiendo de la causal.

Pregunta N°148: ¿Cómo se contempla el registro de asistencia y como se informará?

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta de la Pregunta N°39.

Pregunta N°149: ¿Qué fechas de pago contemplan para el personal de servicios transitorios 30 de cada mes o 5 de cada mes?

Respuesta: La fecha de pago es el penúltimo día hábil del mes.

Pregunta N°150: ¿Se necesita supervisión fija en cada sucursal donde se desempeñe personal EST?

Respuesta: No.

Pregunta N°151: ¿El personal necesita disponer de uniforme de la empresa contratista o lo proporcionará Banco Central?

Respuesta: Favor remitirse a Respuesta de la Pregunta N°34.

Alcance y especificaciones del servicio.

Pregunta N°152: ¿Cuáles son las principales funciones y responsabilidades de los perfiles a licitar?

Respuesta: Funciones de Ingeniería Comercial, Economistas, Administrativos de Tesorería, Asistentes y otros.

Pregunta N°153: ¿Qué nivel de experiencia y certificaciones se requiere para los postulantes?

Respuesta: Dependente del cargo a remplazar, podría requerir o no experiencia.

Pregunta N°154: ¿Qué áreas específicas se cubrirán con los servicios transitorios?

Respuesta: RRHH, Contabilidad, Estadísticas, Tesorería y otros.

Criterios de Selección y Evaluación.

Pregunta N°155: ¿Cuáles son los criterios de evaluación de las ofertas presentadas (precio, calidad, experiencia)?

Respuesta: Los criterios de evaluación de las ofertas presentadas son los establecidos en el numeral 8 de las Bases de Licitación, siendo ellos, la admisibilidad de los requisitos formales (8.1), la evaluación financiera (8.2), la evaluación técnica (8.3) y finalmente, la evaluación económica (8.4).

Pregunta N°156: ¿Existen puntajes diferenciados según la experiencia de la industria?

Respuesta: No.

Calidad del Servicio.

Pregunta N°157: ¿Qué indicadores de desempeño (KPI) se utilizarán para medir la calidad del servicio?

Respuesta: Tiempo de respuesta, el conocimiento de la ley laboral y de ST y exactitud en los reportes se y prefacturas mensuales. Cumplida la anualidad del Contrato, el Banco aplicará la Evaluación de Proveedores que señala la Cláusula Vigésimo Séptima del Modelo de Contrato que se adjunta en las Bases de Licitación como Anexo B.

Pregunta N°158: ¿Qué mecanismos de supervisión y control deberá implementar el proveedor adjudicado, para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad del Banco Central de Chile?

Respuesta: Coordinación directa con el Interlocutor Válido del Banco, envío semanal de los reportes de altas, bajas, liquidaciones de sueldo y transfer. Mensualmente debe enviar los formularios F30 y F31.

Dotación de Personal

Pregunta N°159: ¿Cuál es la cantidad mínima y máxima de trabajadores que se pueden asignar al proveedor adjudicado?

Respuesta: El Banco no compromete una cantidad de mínima ni máxima de trabajadores a solicitar a la Empresa. No obstante y solo para efectos referenciales informativos podría ser en promedio 10 a 12 personas mensuales.

Pregunta N°160: ¿Como se maneja la rotación de personal y la sustitución en caso de ausencias o licencias médicas?

Respuesta: La Empresa deberá informar la ausencia al Interlocutor Válido del Banco, con el máximo de anticipación que sea posible y proponer una persona de reemplazo en caso de que la ausencia se prolongue más allá de 48 horas.

Estructuras de Rentas.

Pregunta N°161: Cual es la distribución de las rentas brutas informadas en las bases de licitación para para cada perfil (¿sueldo base-gratificación-colación-movilización-bonos, etc?)

Respuesta: Solo sueldo base.

Pregunta N°162: ¿Existe alguna variación en las rentas o beneficios dependiendo de la ubicación geográfica?

Respuesta: No.

Condiciones Contractuales.

Pregunta N°163: Que mecanismos existen para ajustar los precios o tarifas durante la vigencia del contrato, en caso de cambios en las condiciones económicas (eje. ¿Inflación, IPC)?

Respuesta: No se tiene contemplado un mecanismo para reajustar los precios o tarifas. Favor remitirse a Respuesta de la Pregunta N°40.

Responsabilidades del Cliente.

Pregunta N°164: Qué infraestructura o recursos proporcionará el cliente para que los trabajadores temporales realicen sus funciones (equipos, espacios, ¿etc)?

Respuesta: Los mismos espacios con que cuentan los funcionarios del Banco Central.

Pregunta N°165: ¿El cliente proporcionará la inducción y capacitación específica sobre la seguridad, protocolos y procedimientos internos?

Respuesta: Si.

Pregunta N°166: ¿Como se gestionará la supervisión del personal transitorio por parte del cliente, o será el proveedor responsable de la supervisión directa?

Respuesta: La supervisión es por parte del Banco.

Aspectos Financieros.

Pregunta N°167: ¿Existe un límite de presupuesto para la licitación que deba considerarse en la oferta económica?

Respuesta: No.

Indicadores de Desempeño.

Pregunta N°168: ¿Qué indicadores claves de desempeño (KPI) utilizará el cliente para medir la calidad de los servicios prestados?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°157.

Pregunta N°169: ¿Qué frecuencia de reportes de seguimiento o reuniones de control se espera durante la ejecución del contrato?

Respuesta: Los reportes semanales y reuniones mensuales.

Multas.

Pregunta N°170: Respecto a la penalización del 15% sobre la facturación por incumplimiento grave de obligaciones, inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de interés, ¿Se tomará como base el monto total de la facturación del servicio? o ¿el monto por persona que haya incurrido en las faltas detalladas?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°59.

Pregunta N°171: ¿Es posible disponer del detalle de las condiciones establecidas en el Reglamento de Personal del Banco, consideras como incumplimiento al contrato?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°69.

Reclutamiento y Selección.

Pregunta N°172: ¿Qué habilidades técnicas y blandas se consideran esenciales para cada tipo de cargo?

Respuesta: Eso dependerá de cada cargo y será informado a la Empresa, junto con la solicitud de contratación ST.

Pregunta N°173: Los requerimientos se concentran en la Región Metropolitana o a lo largo de Chile?

Respuesta: Región Metropolitana y eventualmente V Región. Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°67.

Pregunta N°174: ¿Candidatos aprobados por el proveedor, se evalúan técnicamente con jefatura inmediata?

Respuesta: Si.

Pregunta N°175: ¿El tiempo de respuesta que nos indican hace referencia a la entrega de candidatos para avanzar a entrevista técnica o listos para contratación?

Respuesta: Entrevista técnica.

Pregunta N°176: ¿Los postulantes aprobados en la categoría de administrativos, pasan por un proceso de capacitación?

Respuesta: Si, inducción en Seguridad y la inducción específica en el puesto de trabajo con su jefatura directa.

Pregunta N°177: ¿En cuanto a las pruebas psicométricas, exigen una batería específica?

Respuesta: No.

Pregunta N°178: Se puede proponer el formato del informe por competencias?

Respuesta: Si.

Pregunta N°179: ¿Cuántos proveedores serán adjudicados?

Respuesta: Uno solo.

Pregunta N°180: ¿Ante cambios al salario mínimo o cotización previsional, se considera reajustar las rentas?

Respuesta: No. Favor remitirse a la respuesta de la Pregunta N°40.

Pregunta N°181: ¿El servicio licitado es para empresas de servicios transitorios?

Respuesta: Si.

Pregunta N°182: ¿Las causales de contratación se refieren a la indicadas en Código del Trabajo en su Artículo 183 Ñ?

Respuesta: Si. Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°27.

Pregunta N°183: ¿Pueden compartir el detalle de requerimientos del año pasado ítem, cargo y mes?

Respuesta: No.

Pregunta N°184: ¿Cómo se certificará tener dotación en la EST de más de 100 personas?

Respuesta: Presentando la información proporcionada por la Dirección del Trabajo.

Pregunta N°185: Página 18 letra i ¿El flujo del proceso de reclutamiento depende de la EST o existe uno predeterminado por el Banco, en su caso favor explicitar?

Respuesta: Depende de cada EST.

Pregunta N°186: Página 18 letra i ¿Se debe presentar Terna para cada vacante o basta un candidato?

Respuesta: Si. Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°45.

Pregunta N°187: Página 18 letra i ¿La evaluación psicológica debe realizarse antes de la entrevista técnica si existiese, o solo antes del ingreso del candidato elegido?

Respuesta: Debe realizarse en forma previa a la entrevista/evaluación técnica.

Pregunta N°188: Pagina 19 N° 3 ¿Para acreditar el número de personas contratadas en la EST, basta con el libro de remuneraciones firmado por el contador, o se requiere de otros documento o formalidad adicional?

Respuesta: Presentando la información proporcionada por la Dirección del Trabajo.

Pregunta N°189: P 20 i ¿La tarjeta de alimentación es de cargo de la EST o puede ser agregada como gasto en la facturación?

Respuesta: Puede ser agregada como gasto en la facturación mensual. Serpa de cargo del Banco.

Pregunta N°190: Página 19 N° 8 3 ii ¿La experiencia con clientes bancarios en servicios transitorios, se puede acreditar con experiencia en Reclutamiento y Selección en la misma industria?

Respuesta: No.

Pregunta N°191: Página 20 Letra F ¿Al indicar que el sistema de facturación debe ser compatible con ERP- SAP, el objetivo es mantener una conexión o intercambio de información a través de una API, u otra funcionalidad?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°75.

Pregunta N°192: No se indica ¿El sistema de Control de Asistencia será del banco o debe ser suministrado por la EST?

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta de la Pregunta N°39.

Pregunta N°193: Página 20 N° 5 ¿En evento que no se cumpla con el total de la garantía exigida ante la DT, se puede complementar con otro instrumento ante el Banco?

Respuesta: No.

Pregunta N°194: Página 20 N° 5 ¿Tener 350 UF de garantía ante la DT es requisito excluyente aunque la garantía disponible es la que determinó legalmente de acuerdo a la dotación vigente de la EST al momento de renovar la póliza ?

Respuesta: Sí. Es un requisito excluyente.

Pregunta N°195: ¿En qué etapa del proceso se entregarán las descripciones de los perfiles o especificaciones técnicas para la elaboración de la propuesta comercial?

Respuesta: Los perfiles serán proporcionados a la empresa adjudicada.

Pregunta N°196: ¿Se debe considerar evaluar competencias de idiomas?

Respuesta: Sí, si el cargo lo requiere.

Pregunta N°197: ¿Debe considerarse la entrega de activos fijos? ¿De qué tipo?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°34.

Pregunta N°198: ¿Deben considerarse elementos adicionales o extras en el futuro?

Respuesta: No.

Pregunta N°199: Además de Santiago, ¿en qué otras regiones se requiere cobertura?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°67.

Pregunta N°200: En relación con la oferta técnica: ¿A qué se refiere cuando menciona que debe tener un sistema compatible con ERP-SAP?

Respuesta: Se refiere a que el sistema que utilice la Empresa debe permitir generar códigos 801 y 802 que exige el SII para facturación electrónica. Favor remitirse a la respuesta de la Pregunta N°75.

Pregunta N°201: ¿Se puede proporcionar mayor detalle o profundizar en el punto N°6 de la evaluación técnica?

Respuesta: La evaluación a que se refiere el numeral 6 dice relación con la calificación que el Banco otorgará a la exposición que realice la persona que será designada por la Empresa Ejecutivo de Cuenta o Interlocutor Válido, en términos de claridad y dominio del manejo de

la administración de los servicios requeridos por el Banco, facturación, informes varios que pudieran proporcionar, etc.. Dicha persona será la contraparte del Interlocutor del Banco. La exposición podrá ser realizada por más de una persona, no obstante lo que se desea es conocer al Ejecutivo de Cuentas principalmente.

Pregunta N°202: En relación con la oferta técnica (Punto 3, letra i): ¿La tarjeta de alimentación mencionada debe considerarse facturable por separado?

Respuesta: Si. Será de cargo del Banco.

Pregunta N°203: En relación con la vigencia del contrato marco de la licitación y los plazos máximos legales de la figura de servicios transitorios, ¿se considera cambiar a modalidad de subcontrato con los profesionales requeridos por el Banco Central, eventualmente?

Respuesta: No.

Pregunta N°204: ¿Cuál es el Horario del Personal?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°26.

Pregunta N°205: ¿La empresa debe de hacer entrega de uniformes y elementos de seguridad? Y en el caso de que la respuesta sea afirmativa, ¿Cuales corresponden entregar?

Respuesta: Si, delantal, zapatos, mascarilla, protectores auditivos. El costo de estos elementos será de cargo del Banco. Favor remitirse a la respuesta de la Pregunta N°34.

Pregunta N°206: ¿El control de Asistencia lo proporciona el banco o debe la empresa proporcionarlo?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°39.

Pregunta N°207: ¿Tienen establecido alguno en particular? Ej: libro de asistencia, asistencia por huella, etc.

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°39.

Pregunta N°208: ¿Es necesario que al personal se le realice un psicotécnico y exámenes preocupacionales? en caso de que si corresponda, ¿qué exámenes se les debe realizar?

Respuesta: Examen psicolaboral, con informe. Pre ocupacionales no se requieren.

Pregunta N°209: ¿El banco hará entrevistas previas al ingreso a los candidatos?

Respuesta: Si.

Pregunta N°210: En el modelo de contrato, se indica que la empresa debe poner a disposición: materiales- elementos y equipamientos. ¿A cuáles se refiere? Ej: computador, celular, etc.

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta de la Pregunta N°34.

Pregunta N°211: ¿Cuáles son los perfiles de puesto?

Respuesta: Depende de cada cargo solicitado. Se proporcionarán a la empresa adjudicataria.

Pregunta N°212: ¿De qué depende el rango de salarios brutos en el precio de servicio?

Respuesta: Depende del nivel del cargo, si es Profesional, Administrativo o Técnico.

Pregunta N°213: La estructura de renta, ¿incluye algún bono?

Respuesta: No. Solo es sueldo base.

Pregunta N°214: ¿Cuál es la dirección donde los colaboradores prestarán el servicio?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°67.

Pregunta N°215: ¿Los colaboradores tienen algún beneficio extra? Ejemplo: beneficio de día de cumpleaños.

Respuesta: No. Favor remitirse a la respuesta de la Pregunta N°30.

Pregunta N°216: ¿La forma de trabajo es, 100% presencial o es híbrida?

Respuesta: Híbrida.

Pregunta N°217: En Anexo A número 3, letra b), punto ii) dice que debemos tener un mínimo de 10 clientes de los cuales al menos 2 del sector Bancario. Es excluyente tener 2 clientes bancarios a pesar de que se tenga toda la demás experiencia requerida?

Respuesta: Sí.

Pregunta N°218: En Anexo A número 3, letra e), punto v), dice que la garantía ante la dirección del trabajo debe ser mínimo de 350 UF que calculando corresponde a garantía para más de 250 trabajadores, inconsistente con el mínimo exigido de 100 trabajadores. ¿Podrán flexibilizar el valor mínimo de la garantía ante la DT considerando el mínimo de 100 trabajadores que equivaldría a 250 UF?

Respuesta: No.

Pregunta N°219: Sobre el Plazo de Respuesta para Profesionales y Técnicos: ¿El plazo de 5 días hábiles bancarios incluye el envío de toda la documentación contractual del trabajador, o se refiere únicamente a la presentación del candidato seleccionado?

Respuesta: Se refiere a la presentación del candidato seleccionado.

Pregunta N°220: Sobre la Tarjeta de Alimentación: ¿Es obligatorio que la tarjeta de alimentación tenga un valor superior a \$11.000 diarios en todos los casos, o hay excepciones donde se puede ofrecer una alternativa equivalente?

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta de la Pregunta N°76.

Pregunta N°221: Sobre el Sistema de Información en Línea: El portal web solicitado para gestionar los servicios transitorios, ¿debe ser 100% accesible para el Banco Central, o puede limitarse a funcionalidades específicas como la revisión de informes y contratos? Debido a que el portal que tenemos a disposición no cuenta el requerimiento de realizar las solicitudes de servicios transitorios por parte del cliente.

Respuesta: No se requiere 100% de accesibilidad, sin embargo es deseable.

Pregunta N°222: Sobre el Sistema de facturación electrónico: En las bases de la licitación se especifica que debemos contar con un sistema de facturación electrónico compatible con el sistema ERP-SAP. Actualmente, nuestra empresa realiza la facturación electrónica exclusivamente a través del portal del Servicio de Impuestos Internos (SII), sin utilizar un sistema ERP. ¿Es posible cumplir con este requisito utilizando nuestra actual modalidad de facturación?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°75.

Pregunta N°223: Sobre las Evaluaciones Psicométricas: ¿Existe algún formato específico para los informes psicolaborales que se deben presentar, o puede utilizarse el formato estándar que utiliza nuestra empresa?

Respuesta: No existe un formato específico. Puede ser el formato que tenga la empresa ST.

Pregunta N°224: Sobre las Evaluaciones Psicométricas: Si un trabajador fue solicitado inicialmente por un plazo de contrato menor a un mes pero luego se le extiende, ¿de igual forma el Banco podrá solicitar el informe psicolaboral?

Respuesta: Todas las evaluaciones deben realizarse independiente del plazo del contrato.

Pregunta N°225: Sobre la Multa por Desempeño del Personal: En caso de que el personal no cumpla con el perfil solicitado, ¿se dará la oportunidad de reemplazar al trabajador sin que se aplique la multa automáticamente?

Respuesta: No.

Pregunta N°226: Sobre el Proceso de Reevaluación Técnica: Si el Banco determina que una oferta con un menor porcentaje de comisión tiene algún incumplimiento técnico, ¿se puede presentar documentación adicional para subsanar esta situación antes de ser descalificados?

Respuesta: No. De acuerdo a lo establecido en el Anexo A, numeral 8.5 letra a), sólo serán consideradas las Ofertas Económicas presentadas por los Proveedores considerados como Técnicamente Elegibles en la etapa de Evaluación Técnica.

Consecuente con lo anterior, si la oferta no calificó técnicamente, la oferta económica no será abierta.

Pregunta N°227: Sobre la Resolución de Empates: En caso de empate en la evaluación económica, además de la cantidad de clientes del sector bancario, ¿se considerarán otros criterios como la antigüedad en el mercado o el cumplimiento de plazos de entrega?

Respuesta: Los criterios de desempate son los que están establecidos en el Anexo A, numeral 8.6.

Pregunta N°228: Anexo B: Letra G: ¿Que la empresa oferente no tenga un sistema en Línea web para solicitud de requerimiento como indica Anexo A numeral G, es una condición excluyente?

Respuesta: No.

Pregunta N°229: ¿Es posible tener una visita en terreno para ver las dependencias donde se desarrollarán los servicios licitados?.

Respuesta: No.

Pregunta N°230: Anexo A: Descripción del Servicio: Desde la solicitud de un cargo a la empresa EST a la entrega del postulante, se establece 3 días hábiles para Administrativos. ¿Si la solicitud formal se hace un lunes 17:30 pm, el tercer día hábil sería el miércoles? Favor confirmar o aclarar.

Respuesta: Corresponde a 3 días hábiles laborales.

Pregunta N°231: Anexo B: Decimonoveno: Equipamiento y Materiales: Favor aclara que implica que: La Empresa deberá disponer de materiales, elementos y equipamientos necesarios para la ejecución del presente Contrato.

Respuesta: Se refiere a los implementos de seguridad. Favor remitirse a la respuesta de la Pregunta N°34.

Pregunta N°232: El Banco, empresa Usuaria, deberá llevar registro Control Horario de los trabajadores puesta a Disposición y disponer de esta información a la Empresa. ¿Registro Horario tiene implementado el Banco para los trabajadores de la EST?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°26.

Pregunta N°233: ¿Existe algún protocolo establecido por el Banco para el ingreso de Trabajadores Nuevos en régimen EST? ¿Registro en Plataforma, Gestión de Credenciales?

Respuesta: Si.

Pregunta N°234: ¿Qué Respaldos y documentos requiere el Banco para el ingreso de Trabajadores Nuevos en régimen EST?

Respuesta: Todo lo que se requiere para una contratación ST, vale decir currículum, certificado de título, etc.

Pregunta N°235: ¿Los trabajadores EST que presenta la Empresa, debe tener Examen Preocupaciones (si corresponde) al momento de la entrevista con el Banco?

Respuesta: No. No se requiere ese tipo de examen.

Pregunta N°236: ¿Los Examen Preocupaciones (si corresponde) será de costo de la Empresa que luego traspasará en la factura al Banco?

Respuesta: No se exigen exámenes preocupacionales.

Pregunta N°237: ¿Qué Causales – Art 183Ñ – son las más recurrentes para la solicitud de trabajadores EST?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°27.

Pregunta N°238: ¿Que Plazos o Duración de Contratos – Días / Meses - son en promedio requeridos por el Banco para trabajadores EST?

Respuesta: Promedio 3 meses.

Pregunta N°238: ¿Las solicitudes de Servicios – el banco las realizará centralistamente o hay distintas áreas que puedes solicitar personal?

Respuesta: La solicitud será realizada en forma centralizada, única y exclusivamente a través del Interlocutor Válido del Banco.

Pregunta N°239: ¿Existe de parte del Banco una mayor frecuencia de solicitud de trabajadores EST en periodos del mes o año?

Respuesta: En Verano.

Pregunta N°240: ¿La Oferta Económica puede ser un factor de cobro de diferencias por Volumen y Cargo?

Respuesta: No.

Pregunta N°241: ¿Este factor de cobro (fee sobre Costos totales), puede ser combinación fijo y variable?

Respuesta: No.

Pregunta N°242: ¿Qué se entiende por un evento de incumplimiento o falta grave? (7. Término Anticipado, pág 23).

Respuesta: Se entiende por incumplimiento o falta grave, entre otros casos, especialmente cuando el proveedor 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 Contrato, respecto del Servicio contratado.

Pregunta N°243: Bajo el régimen de servicios transitorios, se indica que la “Empresa” debe nombrar y disponer de un supervisor. Por favor comentar (11. Encargados Técnicos / pág. 28).

Respuesta: Se refiere a la persona que la Empresa deberá designar como Ejecutivo de Cuenta para desempeñarse como contraparte del Interlocutor Válido designado por el Banco.

Pregunta N°244: ¿Como define el Banco culpa leve? (20. Responsabilidad de las partes /pág. 32).

Respuesta: Se entenderá por la culpa leve y de los daños y/o perjuicios directos que causen, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1558 del Código Civil.

Pregunta N°245: Bajo el régimen de Servicios Transitorios. ¿Cómo define el Banco cualquier clase de error? en que la “Empresa” debe responder. (20. Responsabilidad de las partes, pág. 32)

Respuesta: El concepto es amplio y será evaluando caso a caso.

Pregunta N°246: ¿Por qué la “¿Empresa” debe velar por la conducta de sus dependientes, siendo obligación de la “Empresa” implementar e imponer todas las medidas y hacerse plenamente responsable? (20. Responsabilidad de las partes, pág. 32).

Respuesta: Ambas partes del Contrato deben responder hasta por la culpa leve y de los daños y/o perjuicios directos que causen, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1558 del Código Civil. Por su parte el proveedor responderá ante el Banco: Por cualquier perjuicio

directo que el Banco sufra por algún hecho o actuación culposa o dolosa, de parte de cualquiera de las personas que se encuentren asignadas a las actividades que se deriven de la ejecución del Pedido de Compra/Contrato. Asimismo el Proveedor está obligado a: velar por la conducta de sus dependientes y subcontratistas en la ejecución del Pedido de Compra/Contrato, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y hacerse plenamente responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables; indemnizar por los daños directos que pudieren causar sus dependientes y subcontratistas al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a éste último; responder al Banco por la selección y entrenamiento del personal idóneo para desempeñar las actividades que se deriven de la ejecución del servicio; 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; 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 en 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 Contrato/Pedido de Compra, el proveedor deberá soportar el pago de la totalidad de dicha sanción. (Este es un extracto de la cláusula de responsabilidad contenida en los Modelos de Contrato).

Pregunta N°247: ¿Bajo la modalidad de Servicios Transitorios, la “Empresa” será responsable del entrenamiento idóneo? (20. Responsabilidad de las partes, pág. 32).

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°246.

Pregunta N°248: ¿Qué se entiende y como define el Banco, el soportar el pago total de alguna sanción económica impuesta por cualquier autoridad administrativa y/o judicial? (20. Responsabilidad de las partes, pág. 33)

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°246.

Pregunta N°249: En los porcentajes de comisión (en que se debe incluir todo...impuestos, gastos, etc...), como deberíamos incorporar los materiales, ¿si éstos no están definidos en las bases? (4.3, Oferta Económica, Pág. 6)

Respuesta: No hay materiales que incorporar.

Pregunta N°250: ¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación mencionada en las BT pág. 37: 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.

Respuesta: Cumplida la anualidad del Contrato.

Pregunta N°251: ¿Cuáles son las locaciones donde se prestará el servicio?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°67.

Pregunta N°252: Recibida la Prefectura: Cuantos días se demora en la emisión del Pedido de Compra” el “Código de Aprobación de Pago” y la aprobación de la factura. BT pág. 22.

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°68.

Pregunta N°253: ¿En términos técnicos, suma tener experiencia en rubro seguros?

Respuesta: No.

Pregunta N°254: Claridad o dominio del tema en la exposición del Ejecutivo de Cuenta o Interlocutor Válido de la Empresa y su capacidad para responder preguntas formuladas por el Banco. Lo anterior, referido a competencias y habilidades en términos de cualidades: proactivo, orientación al servicio, actitud frente a problemas, metódico, analítico, riguroso. ¿La exposición será online o presencial, cuantas personas tendrán la posibilidad de exponer?

Respuesta: La Exposición será online. Podrán exponer las personas que deseen, en el tiempo acotado a la entrevista. Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°201.

Pregunta N°255: En las bases de licitación, se menciona que: “...sólo se indique el porcentaje de comisión por tipo de cargo ofertado, considerando estrictamente el formato presentado por el Banco, sin incorporar observaciones o condiciones adicionales respecto de la oferta presentada.” A este respecto, ¿cómo se contempla el cobro por los servicios de administración que nuestra empresa proporciona en el marco de esta oferta?

Respuesta: No se contempla el cobro de servicios de administración aparte de la comisión señalada. Dicha comisión debe contemplar todos los costos/ gastos de la Empresa para prestar los Servicios al Banco.

Pregunta N°256: Agradeceríamos la confirmación de que la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato será exigida únicamente a la o las empresas que resulten adjudicadas en el proceso de licitación.

Respuesta: Se confirma que la garantía sólo será exigida a la empresa adjudicataria.

Pregunta N°257: Solicitamos aclaración sobre si el servicio será adjudicado íntegramente a una sola empresa, o si existe la posibilidad de adjudicación parcial a varias empresas.

Respuesta: Se adjudicará a una sola empresa.

Pregunta N°258: Solicitamos confirmar la duración exacta del contrato derivado de la presente licitación, considerando posibles renovaciones o extensiones.

Respuesta: De acuerdo a lo establecido en la Cláusula de Vigencia del Modelo de Contrato del Anexo B de las Bases de Licitación, el Contrato tendrá una vigencia de un año, contado desde el 2 de enero de 2025.

Al término de este período, se renovará automáticamente por otro período de igual duración, con un máximo de 4 renovaciones, a menos que una de las partes comunique a la otra su intención de no renovarlo, aviso que debe ser enviado por escrito con a lo menos 90 días corridos de anticipación a la fecha de término del período de vigencia inicial, o de su prórroga, según corresponda.

Pregunta N°259: Agradeceríamos un estimado del número de personas requeridas mensualmente, de acuerdo con la experiencia de los últimos años, para que podamos ajustar nuestras propuestas en función de dicha estimación.

Respuesta: Favor remitirse a Respuesta de la Pregunta N°159.

Pregunta N°260: ¿El Banco Central participa en el proceso de entrevistas de selección de los candidatos/as? Y de ser así, ¿cuánto tiempo toma el Banco en entregar una respuesta sobre su selección?

Respuesta: Sí. Una vez recibida la terna de candidatos se demora más menos 72 horas máximo en tomar la decisión.

Pregunta N°261: Este tiempo, está considerado en los tiempos que se indica en la propuesta técnica (1 Profesional/Técnico 5 días hábiles bancarios y 2 Administrativo 3 días hábiles bancarios).

Respuesta: Sí.

Pregunta N°262: ¿Los candidatos/as enviados cuentan con la evaluación psicolaboral y la validación documental (como certificados de título, si corresponde) en el momento de su presentación?

Respuesta: Sí.

Pregunta N°263: ¿Este servicio se encuentra actualmente en desarrollo por algún proveedor?

Respuesta: Sí.

Pregunta N°264: ¿Existe una fecha tentativa para la adjudicación de la licitación y el inicio del contrato?

Respuesta: El Contrato deberá estar operativo desde el 2 de enero de 2025.

Pregunta N°265: En cuanto a las multas por incumplimiento, se menciona un 15% sobre el valor de la facturación mensual en ciertos casos. ¿Podría detallar si estas multas se aplican de manera acumulativa si ocurrieran varios incumplimientos en un mismo periodo?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°59.

Pregunta N°266: ¿Existe algún formato específico para los reportes de altas y bajas, o la empresa adjudicada puede utilizar su propio sistema de generación de reportes mientras cumpla con los requerimientos del Banco?

Respuesta: La empresa adjudicada puede utilizar su propio sistema de generación de reportes mientras cumpla con los requerimientos del Banco.

Pregunta N°267: Para la presentación técnica telemática, ¿se espera que el interlocutor válido designe a más personal para asistir en temas específicos (facturación, sistema ERP, etc.) o debe ser un único representante quien cubra todos los temas?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°201.

Pregunta N°268: Respecto a las pruebas psicométricas mencionadas, ¿serán definidas por el Banco Central o el proponente tiene la libertad de definir cuáles se utilizarán?

Respuesta: Se requieren pruebas psicolaborales con el informe respectivo de los candidatos de la terna seleccionada.

Pregunta N°269: ¿Se debe considerar la solicitud de referencias laborales para los candidatos/as presentados al Banco? En caso afirmativo, ¿hay un formato o procedimiento específico a seguir?

Respuesta: No. No se requiere.

Pregunta N°270: Se pueden factorizar las facturas?

Respuesta: No.

Pregunta N°271: Se indica que para el caso de garantías por cumplimiento de contrato superiores a MM\$20 solo se puede entregar Boleta de garantía, en este caso no aplicaría dado que la garantía es fija por MM\$15. Favor confirmar.

Respuesta: Se confirma que no es necesario la presentación de una boleta bancaria de garantía. Pueden ser los documentos señalados también en las letras b) y c) de la cláusula de garantía de fiel cumplimiento.

Pregunta N°272: ¿Se puede considerar un porcentaje de facturación anticipada con el proveedor (inicio del mes de la prestación del servicio)?

Respuesta: No.

Pregunta N°273: En cláusulas referidas a la responsabilidad de la EST relativas a los trabajadores suministrados al BC (usuaria), aclarar que la responsabilidad de la EST por mandato legal, es sólo referida a las obligaciones laborales y previsionales de dichos trabajadores, por lo tanto dicha responsabilidad no alcanza a la conducta de dichos trabajadores en el ejercicio de sus funciones. Igualmente por mandato legal, los trabajadores de servicios transitorios quedan sujetos al Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad del BC, quien deberá llevar el Registro de Asistencia de aquellos, y estará facultado para organizar y dirigir el trabajo de dichos trabajadores dentro del ámbito de sus funciones. Como aquellos trabajadores puestos a disposición estarán fuera del ámbito de supervisión de la EST, ésta no puede velar por la conducta de dichos trabajadores ni puede hacerse cargo por eventuales perjuicios derivados de acciones u omisiones realizados por dicho personal transitorio asignado al servicio. ¿porqué entonces se hace responsable a la EST de aquello que está fuera de la norma que la ley establece?.

Respuesta: No es posible modificar las mencionadas cláusulas.

Pregunta N°274: ¿Cuál es el equipamiento y tipo de material que debemos cubrir para la ejecución del contrato?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°34.

Pregunta N°275: En caso de requerir elementos tecnológicos, favor detallar cuales son los que necesitan, informar especificaciones técnicas (PC – Office – Sistema, celular, entre otros).

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°34.

Pregunta N°276: En relación con las multas, existieron multas a las empresas adjudicadas anteriormente, si es así, cual es la estadística de cantidad aplicada.

Respuesta: No se han aplicado multas con anterioridad.

Pregunta N°277: Banco Central cuenta con alguna estadística de daños y/o perjuicios, que pueda compartir?

Respuesta: No se cuenta con estadísticas como las solicitadas. No han ocurrido daños y/o perjuicios.

Pregunta N°278: En caso de que la empresa no cuente con un sistema de información en línea (portal web), es posible reemplazar por un OneDrive, donde se comparta la información solicitada de acuerdo con plazos y fechas establecidas.

Respuesta: Si.

Pregunta N°279: ¿En cuanto al beneficio de la tarjeta de alimentación, este monto es parte de los rangos de remuneración bruta o son beneficios adicionales a los trabajadores?

Respuesta: Beneficios adicionales.

Pregunta N°280: ¿Actualmente tienen personal contratado por otra EST?, si es así, ¿los trabajadores serán traspasados desde el proveedor anterior?

Respuesta: La idea es comenzar el año sin personal del contrato anterior, pero podría suceder lo que se consulta.

Pregunta N°281: ¿Para envío de validación de estado de pago de servicios, existe algún formato establecido por Banco Central?

Respuesta: No.

Pregunta N°282: En cuanto a los cargos, ¿estos son para ser prestados en Santiago o a nivel nacional?

Respuesta: Principalmente en Santiago y eventualmente V Región. Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°67.

Pregunta N°283: ¿Banco Central cuenta con alguna distribución de dotación por zona?

Respuesta: No.

Pregunta N°284: En cláusula sobre término anticipado del contrato por decisión del BC, aclarar si los servicios se pagarán hasta el término de los contratos de trabajo suscritos con los trabajadores suministrados al BC, o sea vencimiento del plazo de los mismos.

Respuesta: Si, los servicios serán pagados hasta el término de los servicios prestados.

Pregunta N°285: Nos pueden compartir los perfiles de cargos regularmente solicitados (Administrativos, técnicos y profesionales).

Respuesta: Serán proporcionados a la empresa adjudicataria.

Pregunta N°286: ¿Solicitan revisión de antecedentes comerciales para algunos de estos cargos?

Respuesta: No.

Pregunta N°287: ¿Pueden indicar el número aproximado de solicitudes de servicios transitorios anuales o mensuales que tienen?

Respuesta: No hay un registro exacto. Aprox. 30 solicitudes de contratación anuales, pero normalmente son por periodos de topes de plazo de causales.

Pregunta N°288: ¿El Banco Central hará entrevista a los candidatos o el colaborador se presenta directo a trabajar?

Respuesta: El Banco entrevistará a la terna enviada.

Pregunta N°289: ¿Cuáles son las principales causales contratación que se solicitan?

Respuesta: Licencia Médica, Proyecto, aumento ocasional.

Pregunta N°290: ¿Cuál es el tiempo mínimo de contratación por el que solicitan un colaborador? Favor detallar si existe alguna diferencia según tipo de cargo (administrativo, técnico o profesional)

Respuesta: No existe un mínimo, pero normalmente se contratan sobre 30 días.

Pregunta N°291: ¿Existen multas en caso de ausencia de un colaborador?

Respuesta: No.

Pregunta N°292: ¿Cuál es la modalidad de trabajo de los colaboradores: híbrido, presencial o remoto?

Respuesta: Híbrido.

Pregunta N°293: ¿Cuál es el plazo para la entrega del informe?

Respuesta: Semanales en el caso de la asistencia y mensuales para los de gestión.

Pregunta N°294: ¿Tienen un formato tipo del informe o puede usarse el del proveedor?

Respuesta: No, eso depende de cada EST.

Pregunta N°295: ¿Requieren una batería determinada de pruebas o queda a criterio del proveedor?

Respuesta: El Banco solo requiere pruebas psicolaborales. Aplicar otras, queda a criterio del proveedor.

Pregunta N°296: ¿Las rentas indicadas en el cuadro del "Anexo B, CUARTO : Precio del Servicio" pueden ser revisables de acuerdo al análisis efectuado una vez conocido el perfil de cada cargo?

Respuesta: No.

Pregunta N°297: En caso de término anticipado del plazo convenido del colaborador ¿Quién asume el costo de la remuneración hasta la fecha de término del contrato?

Respuesta: El Banco.

Pregunta N°298: ¿Se requiere realizar exámenes preocupacionales?

Respuesta: No.

Pregunta N°299: ¿El personal contratado, debe pasar por algún proceso de acreditación?

Respuesta: Si.

Pregunta N°300: ¿Cómo se llevará el control de asistencia?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°39.

Pregunta N°301: ¿Los candidatos que cuenten con tatuajes, aros y/o piercing quedan fuera del proceso?

Respuesta:No.

Pregunta N°302: ¿Se aceptan candidatos extranjeros, con documentación al día?

Respuesta: Si.

Pregunta N°303: ¿El personal contratado, debe ocupar ropa corporativa?

Respuesta: No.

Pregunta N°304: ¿Los trabajadores, contarán con computador y celular, o se debe coordinar la entrega de estos elementos?

Respuesta: El Banco proveerá estos elementos, de ser necesarios.

Pregunta N°305: ¿Se puede considerar el último día hábil del mes, para el pago de remuneración?

Respuesta: Si.

Pregunta N°306: ¿Las multas A y B, son acumulables?

Respuesta: Si.

Pregunta N°307: ¿La póliza seguro de Garantía, puede ser tomada por una tercera persona?

Respuesta: No.

Pregunta N°308: ¿El horario (jornada) de trabajo será fijo (físico) o con modalidad híbrida?

Respuesta: El horario será fijo. La presencialidad híbrida.

Pregunta N°309: ¿Cuál sería la dotación aproximada, por cargo a cubrir?

Respuesta:

Dotación promedio mensual 10 a 12 personas.

Pregunta N°310: ¿Cuáles son las instalaciones o sucursales de trabajo?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°67.

Pregunta N°311: ¿Cuál es Dotación mínima necesaria?

Respuesta: Promedio mensual 12 personas

Pregunta N°312: ¿Cuáles son los cargos solicitados? Y su perfil

Respuesta: Administrativos, Técnicos y Profesionales.

Pregunta N°313: ¿Cumplen con algún horario laboral?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°26.

Pregunta N°314: ¿Se deberá dejar un tótem donde las personas marcaran asistencia?

Respuesta: No. Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°39.

Pregunta N°315: ¿Cuáles serían los SLA para determinar multas de desempeño laboral? ¿podrían ser más específicos?

Respuesta: Las causales de multa son las establecidas en la Cláusula Octava del Modelo de Contrato, letras a) y b).

Pregunta N°316: ¿Se pueden negociar el porcentaje de las multas?

Respuesta: No.

Pregunta N°317: ¿Banco Central notificará sobre estas multas y el motivo que la generó?

Respuesta: Si.

Pregunta N°318: ¿Es posible apelar en la asignación de alguna multa?

Respuesta: Si.

Pregunta N°319: ¿Nos podrían compartir historial de porcentaje en rotación, ausentismo y métricas de asistencia?

Respuesta: No.

Pregunta N°320: ¿Cuántos proveedores serán adjudicados?

Respuesta: Una sola empresa.

Pregunta N°321: ¿Cuánto tiempo se demoran en emitir la Orden de compra una vez recibido el Estado de Pago?

Respuesta: 10 días hábiles.

Pregunta N°322: ¿Se traspasará al personal con antigüedad laboral? ¿Se pagarán las provisiones de dicho traspaso?

Respuesta: No aplica.

Pregunta N°323: ¿Cuál es su índice de rotación actual y cuál es el esperado?

Respuesta: No se cuenta con esa información.

Pregunta N°324: ¿Los trabajadores deberán tener algún uniforme?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°34.

Pregunta N°325: BADM 4.2 OT Favor indicar si existe algún formato específico o es de libre elección.

Respuesta: Libre elección.

Pregunta N°326: BADM 4.2 OECO Favor indicar si se debe considerar uniformes y EPP en la cotización.

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°34.

Pregunta N°327: BADM 4.2 OECO En caso de ser positivo favor de indicar detalle de ambos.

Respuesta: No se entiende la pregunta.

Pregunta N°328: BADM 8.3 Favor si existe algún formato en específico para presentar.

Respuesta: No existe un formato específico, salvo lo indicado en las presentes respuestas y en las bases.

Pregunta N°329: BADM 8.3 Ítem 3 Favor comentar si existe algún formato en específico para presentar y comentar cómo será revisada la experiencia del equipo de Trabajo

Respuesta: No existe formato específico.

Pregunta N°330: BADM 8.3 Ítem 6 ¿Cómo se debe gestionar la facturación electrónica para que sea compatible con ERP-SAP?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°75.

Pregunta N°331: BADM 8.3 Ítem 6 ¿El Banco proporcionará algún software específico para la integración del sistema ERP-SAP?

Respuesta: No aplica.

Pregunta N°332: BADM 8.3 Ítem 7 Es factor excluyente contar con un Portal Web para la visibilidad y solicitudes de servicios transitorios?

Respuesta: No.

Pregunta N°333: BADM 8.3 Ítem 8 Favor indicar si dicho monto debe ser considerado para todas las solicitudes, favor indicar que cargos la requieren, favor indicar si tienen algún proveedor en específico.

Respuesta: Eventualmente en solo algunas solicitudes. No hay un proveedor específico.

Pregunta N°334: BADM 8.3 Ítem 8 Favor indicar si es factor excluyente contar con tarjeta de alimentación

Respuesta: Si. Es excluyente no contar con tarjeta de alimentación como la solicitada. El Banco se hará cargo de su costo.

Pregunta N°335: BADM 8.3 Ítem 8 Favor indicar si los servicios requeridos serán a nivel nacional, indicar localidades

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°67.

Pregunta N°336: Otros Favor confirmar si la colación se considera dentro de la estructura remuneracional.

Respuesta: No, solo es sueldo base.

Pregunta N°337: Otros Consorcio_Con respecto a solicitud de la boleta de garantía, ¿ésta puede ser generada por alguna otra razón social del Holding? o es requisito excluyente que sea la misma razón social en la que se participa.

Respuesta: Es requisito excluyente que sea la misma razón social en la que se participa.

Pregunta N°338: Otros Consorcio_Con respecto al presentarse cómo consorcio, se requiere sólo de una boleta de garantía a nombre de la empresa responsable principal o, se necesita una boleta por cada una de las empresas presentadas?

Respuesta: El Banco no ha considerado para esta Licitación, la presentación de una empresa en el formato Consorcio.

Pregunta N°339: Otros Consorcio_En caso de ser posible, usan algún formato especial para la conformación?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°338.

Pregunta N°340: Otros Consorcio_En el caso de poder conformar un consorcio, ¿qué documentación, comercial, financiera y legal se requiere para ir con dos razones sociales a esta licitación?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°338.

Pregunta N°341: Otros Consorcio_En el caso de presentarse como Consorcio de empresas, pueden unir su experiencia con clientes en una propuesta conjunta?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°338.

Pregunta N°342: Otros Consorcio Existe posibilidad de presentarse como grupo empresarial, en virtud del cual se unan dos o más empresas relacionadas?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°338.

Pregunta N°343: Multas favor indicar si se han cursado multas actualmente, montos de las mismas y si son apelables.

Respuesta: No se han cursado Multas. Son apelables.

Pregunta N°344: Favor aclarar si los uniformes de todo el personal deben ser considerados como un costo reembolsable al Banco y no deben ser considerados como costo para efectos del cálculo de precio mensual a ofertar.

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°34.

Pregunta N°345: ¿Considera reajuste en la misma proporción que varíe el Ingreso Mínimo Mensual?

Respuesta: No aplica. Los sueldos base son superiores al ingreso minino.

Pregunta N°346: Confirmar cuál es la fórmula de reajuste del precio del contrato?

Respuesta: No aplica.

Pregunta N°347: Anexo A ET B Favor detallar juicio exclusivo o detalle de extras a solicitar.

Respuesta: No hay extras a solicitar.

Pregunta N°348: Anexo A ET B Favor indicar si es requisito excluyente pagar las remuneraciones el penúltimo día hábil del mes.

Respuesta: Sí. Las remuneraciones deben pagarse el penúltimo día hábil del mes. Está definido en las bases.

Pregunta N°349: Anexo A ET I Favor indicar si es requisito excluyente y si se debe considerar el costo de los exámenes en la propuesta económica.

Respuesta: En la comisión de la Empresa debe estar contenido el costo de los exámenes psicolaborales que el Banco le solicite y cualquier oro gasto en el que incurra para la prestación de los servicios al Banco.

Pregunta N°350: Anexo A ET G Favor indicar si es requisito excluyente contar con portal web.

Respuesta: No es requisito excluyente.

Pregunta N°351: Anexo A ET H Favor indicar si es requisito excluyente contar con sistema de facturación electrónico.

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°75. La empresa ST deben generar los códigos 801 y 802 que exige el SII para facturación electrónica.

Pregunta N°352: ¿Cuál es el porcentaje mínimo de comisión por tipo de cargo ofertado?

Respuesta: El porcentaje de comisión es algo que debe proponer la Empresa. No hay un mínimo ni un máximo a considerar.

Pregunta N°353: ¿Se permite la presentación de más de una oferta por proveedor?

Respuesta: No.

Pregunta N°354: ¿Cuál es el procedimiento en caso de cambios en la normativa laboral aplicable?

Respuesta: La empresa ST es la que debe gestionar e informar al Banco Central.

Pregunta N°355: ¿Se pueden hacer ajustes al calendario de pagos de los trabajadores en casos excepcionales?

Respuesta: No.

Pregunta N°356: ¿Qué ocurre si el proveedor necesita reemplazar al personal del equipo designado durante el contrato?

Respuesta: Nada, solo debe informar cuando ocurra el evento.

Pregunta N°357: ¿Cuáles son las excepciones en las que el proveedor puede solicitar una ampliación de los plazos de entrega de servicios?

Respuesta: La ocurrencia de algún hecho de fuerza mayor.

Pregunta N°358: ¿Cuál es el proceso en caso de que el sistema de información en línea falle?

Respuesta: Se utilizará algún otro medio alternativo.

Pregunta N°359: ¿Cómo se gestionan las solicitudes de reuniones adicionales entre el Banco y el proveedor durante la ejecución del contrato?

Respuesta: Se gestionan a través de reuniones virtuales mensuales o cuando se requieran.

Pregunta N°360: ¿Cómo se manejarán los cambios en la normativa laboral que afecten el servicio durante la vigencia del contrato?

Respuesta: Es de responsabilidad de la empresa ST gestionar e informar al locutor valido del Banco Central.

Pregunta N°361: ¿Qué ocurre si el sistema de información en línea propuesto por el proveedor no es compatible con los sistemas del Banco?

Respuesta: Nada, se puede realizar las gestiones a través de correo electrónico.

Pregunta N°362: ¿Se pueden conocer los perfiles profesionales, técnicos y administrativos involucrados en la licitación?

Respuesta: Serán proporcionados a la empresa adjudicataria.

Pregunta N°363: ¿Es posible conocer un histórico de cargos mensuales requeridos?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°5.

Pregunta N°364: En la Oferta económica, en el ITEM COSTO EMPRESA, ¿Es posible incluir más ítems?

Respuesta: No.

Pregunta N°365: SI se incluyen más ITEM EN LA OFERTA ECONOMICA y los costos es necesario detallarlos con el costo aparte?

Respuesta: No. No es posible incluir otros ítems en la oferta económica. Es causal de no calificación de la oferta económica.

Pregunta N°366: Los requerimientos y sus causales son entregadas por BCENTRAL?

Respuesta: Si.

Pregunta N°367: El tiempo promedio de contratación por cargo y causal es posible conocerla?

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N°287.

Pregunta N°368: Hubo dos cambios en el proceso respecto al calendario, se subirá una nueva versión de este?

Respuesta: En principio, no.