

BASES DE LICITACIÓN EN LÍNEA N°90011510

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

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

JULIO 2026

BASES ADMINISTRATIVAS

1. Introducción

Mediante el presente proceso de Licitación, el Banco Central de Chile requiere contratar los Servicios de desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión Documental basado en Machine Learning, y los posteriores Servicios de Soporte y Mantención por hasta 5 años.

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 prestación de los Servicios, así como también 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 dos Contratos, de acuerdo con los Modelos de Contratos incluido como Anexo B y C 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.

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, César Guajardo al correo electrónico cguajard@bcentral.cl con copia a 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:

JA

- 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 de Servicio de Desarrollo e Implementación de Sistema de Gestión Documental a Suscribir
 - Anexo C: Modelo de Contrato de Servicio de Soporte y Mantenimiento de Sistema de Gestión Documental 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. Reunión Informativa

En la fecha señalada en el Calendario de Actividades se realizará una reunión informativa de carácter obligatorio, en modalidad telemática (on-line) con los Proveedores que manifestaron interés en participar en este proceso de Licitación. En esta reunión, el Banco efectuará una exposición con los principales antecedentes sobre los Servicios requeridos, así como aspectos relevantes del proceso a considerar. **La no asistencia a la reunión será motivo de descalificación, sin que el Proveedor pueda seguir participando en las etapas posteriores del Proceso.**

Para participar de la reunión, los Proveedores deberán entregar una nómina de los asistentes, los que deberán tener un vínculo contractual vigente con el Proveedor y que deberá incluir sus nombres, cargos y correos electrónicos. Dicha nómina deberá ser enviada vía mensajería del Portal, antecedentes que se recibirán hasta las 16:00 horas del día anterior a la reunión.

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

JA

N°90011510”.

El Banco comunicará a través del sistema de mensajería del Portal y su publicación en el sitio web del Banco (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.

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.

JA

En particular, en caso de solicitarse las ofertas técnicas y económicas por parte de terceros ajenos al Proceso de Compras, se aplicará lo establecido en el artículo 20 de la Ley de Transparencia, esto es, que dentro del plazo de 2 días hábiles de recibida la solicitud de información, el Banco solicitará al Proveedor determinar si acepta o se opone a la entrega de los documentos solicitados. Igual procedimiento se aplicará en caso que otros Proveedores participantes del Proceso de Compras soliciten tener acceso a la oferta técnica de un Proveedor.

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 o e-RUT del Proveedor.
- 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 el año 2025, con una estructura financiera

EF

similar a la normada por la Comisión para el Mercado Financiero, es decir, Balance General y Estado de Resultados clasificados.

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.

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 Resumen Ejecutivo 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

64

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 prestar 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 el suministro o prestación de los Productos y/o Servicios a que este proceso de Licitación se refiere.

6. Garantías

6.1. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato de Desarrollo e Implementación

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato de Desarrollo e Implementación que se suscriba, el adjudicatario deberá presentar a más tardar al momento de suscribir el Contrato, una garantía por un monto equivalente al 10% del valor total de Contrato, incluido el impuesto correspondiente, que deberá tener fecha de vigencia superior en a lo menos 30 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.

El Banco podrá eximir al Proveedor de la exigencia señalada en el presente numeral, si el monto de la garantía resultara ser inferior a \$3.000.000.

6.2. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato de Soporte y Mantención

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato de Soporte y Mantención que se suscriba, el adjudicatario deberá presentar a más tardar en 5 días hábiles bancarios después de iniciado dicho Contrato, una garantía por un monto equivalente al 20% del valor total anual del Contrato, incluido el impuesto correspondiente, que deberá tener fecha de vigencia superior en a lo menos 30 días corridos al término del Contrato, obligándose el adjudicatario a prorrogarla, renovarla

JA

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.

El Banco podrá eximir al Proveedor de la exigencia señalada en el presente numeral, si el monto de la garantía resultara ser inferior a \$3.000.000.

6.3. Tipos de Garantía

Para los efectos de las Garantías de Fiel Cumplimiento señaladas 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), con Categoría A otorgada por la Comisión para el Mercado Financiero, el que deberá ser pagadero a la vista y de carácter irrevocable.

En caso que la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato tenga un valor superior a \$30.000.000, el Proveedor solo podrá otorgar una garantía del tipo señalado en la letra a) de este numeral.

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:

Handwritten signature

- 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 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 con la participación de un Abogado de la Fiscalía y del Encargado del Proceso de Compras.

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 precio menor. 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 con la participación de un Abogado de la Fiscalía, el Jefe de Grupo del Departamento de Adquisiciones o quien este designe y el Encargado del Proceso de Compras. 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 de precio mayor a la inicial, 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 precio superior, 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.

9.2. 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 Resumen Ejecutivo del Proceso.

9.3. Evaluación Técnica

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

Nº	Factor / Subfactor	Cumple Si/No
1.1	Cumplimiento de todos los requerimientos funcionales detallados en la Sección 1 del Anexo A	
1.2	Cumplimiento de todos los requerimientos no funcionales detallados en la Sección 2 del Anexo A	
2.1	Experiencia de la empresa en Servicios equivalentes, 3 años mínimo	
2.2	Experiencia de la empresa en Servicios similares a Instituciones Financieras, 3 años mínimo	
2.3	Haber implementado al menos 3 proyectos con Gestor Documental o similar	
2.4	Haber implementado al menos 3 proyectos con Workflow Documental o similar	
3.1.1	Experiencia del Jefe de Proyecto liderando proyectos	

67h

	de desarrollo/implementación de software relacionados con estas bases, mínimo 3 años	
3.2.1	Experiencia del Equipo de Trabajo en Desarrollo/Implementación de soluciones indicadas en las bases sobre plataformas equivalentes a las solicitadas por el Banco	
3.2.2	Experiencia del Equipo de Trabajo en Pruebas de Calidad, mínimo 2 años	

El Encargado del Proceso de Compras recibirá del Encargado Técnico su evaluación técnica. De esta evaluación, se obtendrán las Ofertas consideradas como “Técnicamente Elegibles”.

9.4. Evaluación Económica

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

- a) Sólo serán consideradas las Ofertas Económicas presentadas por los Proveedores considerados como Técnicamente Elegibles en la etapa de Evaluación Técnica.
- b) Se seleccionará al Proveedor que presente la Oferta Económica con el Precio Total más bajo, entendiendo como Precio Total a la sumatoria del Precio del Servicio de Desarrollo e Implementación (ítem 1 del Formulario Presentación Oferta Económica), más el Precio del Servicio de Soporte y Mantenimiento por 5 años (ítem 2 del Formulario Presentación Oferta Económica por 5), impuestos incluidos.
- c) Para efectos de comparación, las Ofertas deberán ser convertidas a la misma unidad monetaria o de reajustabilidad. Para el caso de Ofertas presentadas en unidades monetarias o en moneda extranjera se considerarán los valores de las paridades de monedas establecidas en el sitio Web del Banco Central de Chile para el día fijado como plazo máximo de envío de las Ofertas.

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 más económica. 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 menor Precio Total deriva de algún incumplimiento de las Especificaciones Técnicas de las Bases de Licitación.

9.5. Resolución de empates

Si en el resultado de la Evaluación Final de las Ofertas Económicas se produjera un

674

empate entre dos o más Proveedores, se adjudicará la Licitación al Proveedor que presente el equipo de trabajo con mayor experiencia y certificaciones. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la adjudicación al Proveedor que posea mayor experiencia y certificaciones.

9.6. Resumen Ejecutivo

El resultado consolidado de las Evaluaciones Técnica y Económica, junto con la Propuesta de Adjudicación, constará en un Resumen Ejecutivo, que será firmado por el Jefe de Grupo del Departamento de Desarrollo de Sistemas y por el Jefe de Grupo del Departamento de Adquisiciones.

10. Adjudicación de la Licitación

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

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

11. Mecanismo de Reclamos

Los Proveedores podrán efectuar reclamos ante cualquier determinación del Banco, tal como descalificación administrativa, financiera o técnica, o declaración desierta del Proceso de Compras.

Los reclamos deberán contener la identificación del reclamante, del proceso y los antecedentes en los que se funda dicho reclamo.

El plazo para efectuar el reclamo será de 2 días hábiles desde la comunicación enviada por el Banco que informe de la determinación respectiva.

El Banco tendrá un plazo de 3 días hábiles, contado desde la recepción del reclamo, para emitir su respuesta. Dicho plazo podrá ser ampliado en caso de ser necesaria la recopilación de mayores antecedentes.

12. Desistimiento

Si comunicada la adjudicación de la Licitación, el adjudicatario desistiera de formalizar el

JA

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.

13. Contratos

Dentro del plazo máximo de 5 días hábiles bancarios, contados desde la comunicación de la adjudicación de la Licitación, el Banco enviará al adjudicatario los Contratos por los Servicios requeridos, los cuales deberán ser suscritos por éste en un plazo no superior a los 5 días hábiles bancarios contados desde la fecha de su envío.

Los Contratos contendrán las condiciones establecidas en los Modelos que se adjunta como Anexos B y C, 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 los Contratos, el adjudicatario deberá entregar la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato de Desarrollo e Implementación.

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 de los Contratos o la no entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato de Desarrollo e Implementación 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.

14. 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

JA

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.

15. 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

SECCIÓN 1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

INTRODUCCIÓN

Este proyecto considera el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión Documental para apoyar la gestión de requerimientos de información y documentación recibidos desde contrapartes y bancos extranjeros. El Sistema debe dar soporte a la documentación asociada al Banco y al Fisco, con el objetivo de disminuir las actividades manuales, principalmente automatizando el proceso y a su vez centralizar el flujo de trabajo, facilitar el seguimiento de requerimientos en curso, mantener trazabilidad y asegurar resguardo histórico., en adelante, la “Solución”.

La Solución también busca apoyar el control de plazos y el control de vencimientos de documentos exigidos por regulaciones externas. Se orienta a automatizar el flujo desde el ingreso del requerimiento (principalmente por correo) hasta la preparación, revisión, firma y envío.

El Sistema debe permitir la carga y gestión de archivos en formatos habituales, incluyendo correos Outlook y documentos ofimáticos. Además, debe incorporar una biblioteca de formularios y documentos normativos en formato de plantillas, para generar documentos nuevos y completar información específica por requerimiento. El envío de respuestas se realiza desde una casilla institucional única, manteniendo registros de gestión para auditoría y reportería.

El Proyecto incluye capacidades para: cargar documentos y correos en los formatos definidos, crear requerimientos automáticamente a partir de correos que cumplan criterios, asignar responsables según perfiles, administrar mantenedores (usuarios, entidades, apoderados, plazos de gestión, tipos de documentos, vigencias y estados), generar alertas y notificaciones por plazos y por cambios en documentos durante preparación y revisión, conservar información histórica, logs de gestión y reportería con exportación según lo definido.

Asimismo, se incluye la operación con integración para lectura y envío de correos y la conexión con APIs de custodios para facilitar extracción y carga de datos, con foco en contrapartes vigentes y documentación tributaria. Estas integraciones deben operar bajo estándares de seguridad y manejo de información exigidos por la institución.

El proyecto no considera funcionalidades o integraciones distintas a las descritas, salvo que se definan mediante un cambio formal, ni considera cambios de proceso organizacional no reflejados en los requerimientos. Si se requieren herramientas o licencias externas para edición o conversión de documentos, esto debe definirse como condición del entorno provisto por el mandante, si aplica.

JA

Finalmente, se asume disponibilidad de accesos y permisos para operar con la casilla institucional y con las integraciones externas descritas, y que las parametrizaciones necesarias (plazos, feriados, plantillas, tipos de documento, apoderados, entidades y usuarios) serán provistas y validadas para su correcta carga en los mantenedores del sistema.

REQ001 - Objetivo general

Disponer de un Sistema de Gestión Documental que automatice la recepción y gestión de requerimientos de información y documentación, principalmente a partir de correos electrónicos institucionales, apoyando la administración de solicitudes asociadas al Banco y al Fisco. El sistema debe permitir el control, seguimiento y trazabilidad de los requerimientos de punta a punta, asegurar el cumplimiento oportuno de plazos y exigencias regulatorias, y facilitar la consulta del historial de documentos enviados a las distintas contrapartes.

REQ002 - Objetivos específicos

- Automatizar el ingreso de requerimientos a partir de correos electrónicos que cumplan criterios definidos, permitiendo su identificación, clasificación inicial y creación de casos sin intervención manual cuando corresponda.
- Centralizar la gestión de los requerimientos en una única solución, asegurando que todas las solicitudes cuenten con un identificador único, estado definido y seguimiento desde su ingreso hasta su cierre.
- Estandarizar el flujo de gestión documental, habilitando la preparación, revisión, autorización, firma y envío de documentación bajo reglas y etapas claramente definidas.
- Implementar control efectivo de plazos y vencimientos, permitiendo identificar requerimientos y documentos próximos a vencer, generar alertas oportunas y apoyar una gestión proactiva del cumplimiento regulatorio.
- Asegurar trazabilidad completa y verificable, registrando las acciones, decisiones, versiones de documentos y notificaciones asociadas a cada requerimiento, de modo de disponer de evidencia para auditoría y consultas posteriores.
- Apoyar la segregación de funciones y responsabilidades, mediante la definición de roles y permisos que regulen la participación de los distintos actores durante el ciclo de vida del requerimiento.
- Proveer información estructurada para seguimiento y control, permitiendo la consulta y análisis de la gestión mediante capacidades de reportería alineadas con los estados y flujos definidos.

Alcance y Supuestos

- El Sistema se debe integrar con herramientas y/o sistemas descritos en el documento de requerimientos.
- Un requerimiento puede contener uno o más documentos.
- Una solicitud de requerimiento puede venir con documentos en formato otorgado por la entidad (documento adjuntos), así como también como un listado de solicitudes.

JA

USUARIOS Y ROLES

Esta sección define los perfiles de usuario que interactúan con el Sistema, su propósito dentro del proceso y las responsabilidades que les corresponden. Cada rol habilita un conjunto determinado de acciones sobre el requerimiento y sus etapas, de acuerdo con las reglas de segregación de funciones, permisos y trazabilidad definidas para la operación. Los perfiles descritos corresponden a roles funcionales del sistema y no representan por sí mismos la estructura organizacional de las áreas usuarias.

El acceso a funcionalidades, vistas y acciones queda condicionado por el perfil del usuario y por la etapa vigente del requerimiento. Cualquier participación excepcional debe quedar registrada como condición específica del caso, sin alterar los permisos base del rol correspondiente.

REQ003 -Analista

El Analista es responsable de preparar la documentación asociada al requerimiento, completar su gestión operativa y ejecutar el envío al solicitante cuando el sistema lo habilite. Su intervención abarca la gestión de punta a punta del caso dentro de las capacidades y restricciones definidas para el rol.

a) Objetivos del perfil:

- Ejecutar el proceso de preparación de los documentos.
- Asegurar que el requerimiento avance, se complete y sea enviado al solicitante conforme a las capacidades del sistema y a los permisos del rol, realizando validaciones que le competan al analista.
- Mantener la gestión del requerimiento, dejando evidencia de su avance mediante las acciones del sistema asociadas al rol.
- Responder consultas específicas realizadas por Asignador o Fiscalía mediante la casilla de comentarios, sin modificar estados ni generar procesos paralelos.

b) Responsabilidades principales:

- Preparar documentos asociados al requerimiento.
- Cuando corresponda, seleccionar, asociar o ajustar Usuarios, Documentos, Contrapartes, Plazos por etapa y Correos Electrónicos exclusivamente en el contexto del requerimiento en gestión, utilizando valores previamente definidos en los mantenedores del sistema.
- Cargar documentos firmados escaneados cuando aplique.
- Esta responsabilidad no implica la creación, modificación ni administración de usuarios, contrapartes, catálogos, flujos ni parámetros globales del sistema.
- Completar la gestión del requerimiento y realizar su envío al solicitante únicamente cuando el sistema habilite la acción de envío para el caso.
- El rol Analista no contempla, como parte de sus capacidades base, la administración global de usuarios, perfiles, flujos de trabajo ni parámetros generales del sistema, salvo que dichas funciones se habiliten explícitamente mediante permisos adicionales.
- Rechazar documento y devolverlo a preparación, para que el Asignador confirmará o rechazará el caso según corresponda.

JA

REQ004 -Asignador

Encargado de administrar la asignación y reasignación de responsabilidades dentro del sistema, asegurando que cada requerimiento y cada etapa activa cuenten con responsable definido conforme a los perfiles y permisos establecidos, con registro trazable de las decisiones y sin habilitar asignación operativa cuando el requerimiento se encuentre en estados que impiden la gestión (por ejemplo, estados de validación previa o confirmación pendiente).

a) Objetivos del perfil:

- Asignar requerimientos a un Analista responsable, dejando el caso visible en su bandeja.
- Reasignar responsables cuando el requerimiento lo requiera durante sus fases, aplicando el cambio con efecto inmediato en el seguimiento operativo y registrando la decisión (responsable anterior/nuevo, etapa afectada, fecha/hora y usuario).
- Administrar cambios de perfil activo de usuarios, dejando traza de quién, qué, cuándo y motivo.

b) Responsabilidades principales:

- Asignar cada requerimiento a un Analista responsable, dejando trazabilidad de la decisión (responsable asignado, fecha/hora y usuario que asigna).
- Reasignar el responsable principal y/o los responsables por etapa cuando corresponda, con efecto inmediato en las bandejas del nuevo responsable y registro de trazabilidad (responsable anterior/nuevo, etapa afectada, fecha/hora y usuario).
- Definir y/o confirmar responsables por etapa, cuando corresponda, exclusivamente para etapas activas (por ejemplo, Fiscalía y Apoderados).
- No realizar asignación operativa cuando el requerimiento se encuentre en estados que impiden la gestión (por ejemplo, estados de validación previa o confirmación pendiente), en estos casos, la asignación solo podrá efectuarse una vez habilitado el requerimiento.
- Gestionar y registrar cambios de perfil activo, dejando traza de quién, qué, cuando y motivo.
- Un mismo usuario no puede tener simultáneamente los perfiles Analista y Asignador, ni validarse a sí mismo en acciones que requieran doble validación de dos roles distintos.

REQ005 -Apoderado

Usuario con facultades para autorizar documentos pendientes de firma vinculados a su usuario, participando en el flujo cuando se requiere autorización/firma para avanzar.

a) Objetivos del perfil:

- Autorizar los documentos pendientes de firma asociados a su usuario.
- Habilitar el avance del flujo de trabajo cuando la firma/autorización sea un requisito del proceso.
- Ejecutar la firma utilizando el método habilitado por la institución (respaldo de firma física mediante carga de documento escaneado y/o firma digital cuando esté formalmente activada), sin introducir métodos alternativos no definidos.

b) Responsabilidades principales:

- Autorizar los documentos pendientes de firma asociados a su usuario, actuando como rol habilitante para continuar el flujo cuando corresponda.
- Dejar evidencia mínima de la acción de firma, usuario firmante, documento(s)/versión firmada, fecha y hora, método de firma habilitado, y referencia al requerimiento.
- No editar documentos, no modificar configuraciones ni avanzar etapas por vías distintas a la acción de firma, su intervención se limita a firmar o no firmar los documentos que le sean presentados en la etapa vigente.
- Cuando se exijan múltiples firmas, el caso se considera completado solo al registrarse todas las firmas requeridas, si falta alguna firma, el requerimiento no avanza y permanece en la etapa vigente, con disponibilidad de consulta y de carga de respaldos (cuando aplique), conservando la trazabilidad correspondiente.
- Disponer de un sistema con tableton de firmas
- Vista de sus firmas Pendiente/Registrada por documento y versión, para facilitar su gestión.

REQ006- Fiscalía

Usuario con facultades de autorización de documentos mediante firma/V°B° o equivalente almacenado en el sistema, cumpliendo un rol de validación y autorización previo a la continuidad del proceso.

a) Objetivos del perfil:

- Autorizar documentos mediante firma/V°B° o equivalente almacenado en el sistema.
- Asegurar que la documentación pase por un control legal de autorización antes de continuar el proceso.

b) Responsabilidades principales:

- Autorizar documentos insertando firma/V°B° o equivalente almacenado en el sistema, habilitando la continuidad del caso cuando la decisión sea “Aprobado” y registrando la acción con: usuario, fecha y hora, decisión, documento(s) y versión correspondiente, y método de autorización, como parte de la gestión del requerimiento.
- En caso de no autorizar, ingresar comentario obligatorio con observaciones y retornar el requerimiento a preparación de documentos, conservando el historial de versiones y las observaciones registradas.
- No editar documentos, no modificar configuraciones ni ejecutar acciones distintas a aprobar o rechazar con observaciones; la intervención de Fiscalía se limita a la validación legal y autorización de la documentación presentada.
- Cada ciclo de revisión (aprobación/rechazo) debe quedar trazado en la bitácora del requerimiento (quién realizó la acción, qué decisión tomó y cuándo), manteniendo la relación con la versión documental evaluada.

REQ007 -Consultor

El Consultor es un usuario orientado a consulta y apoyo, con posibilidad de participar en escenarios excepcionales definidos, colaborando cuando se requieren respuestas específicas o apoyo en la gestión.

JA

a) Objetivos del perfil:

- Consultar información en los diferentes módulos del sistema.
- Responder consultas específicas realizadas por Analista o Fiscalía mediante un espacio de comentarios, sin modificar estados ni generar procesos paralelos.
- Participar en escenarios cuando el Asignador designe un requerimiento bajo su responsabilidad, dejando registro de la condición, quién habilita, fecha y hora de inicio, y fecha y hora de término.

b) Responsabilidades principales:

- Consultar información en los módulos habilitados y responder consultas específicas a través de comentarios, sin editar documentos, sin modificar estados y sin ejecutar acciones críticas del requerimiento.
- El rol Consultor no contempla capacidades de modificación de estados, avance del proceso, edición documental ni ejecución de acciones críticas del requerimiento.

REQ008 - Reglas generales

Como regla general, el sistema define perfiles diferenciados para asegurar la segregación de funciones entre los distintos grupos que interactúan durante el proceso de preparación y gestión de documentos.

I. Reglas generales de asignación

- La asignación de un requerimiento debe realizarse considerando los perfiles definidos.
- En términos generales, se permite un perfil activo por usuario.
- Las decisiones de asignación y reasignación deben dejar registro trazable, incluyendo, al menos: responsable anterior y nuevo (cuando aplique), etapa afectada (si corresponde), fecha y hora, y usuario que ejecuta la acción.
- La asignación y la reasignación tienen efecto inmediato en las vistas operativas del responsable asignado.
- No se permite realizar asignación operativa cuando el requerimiento se encuentre en estados que impiden la gestión (por ejemplo, estados de validación previa o confirmación pendiente), la asignación solo podrá efectuarse una vez habilitado el requerimiento.
- Un mismo usuario no puede tener simultáneamente los perfiles Analista y Asignador, ni validarse a sí mismo en acciones que requieran doble validación de dos roles distintos.

II. Implicancias operativas por rol

- El Asignador es el encargado de asignar requerimientos a un Analista y puede reasignar responsables durante las fases, conforme a las reglas de trazabilidad y efecto inmediato señaladas.
- El Apoderado autoriza documentos pendientes de firma asociados a su usuario cuando se requiera su intervención.
- Fiscalía autoriza documentos mediante firma/V°B° o equivalente almacenado en el sistema, cuando corresponda.

JA

- El Consultor opera como rol de consulta y apoyo; su participación ampliada aplica solo cuando se asigne un requerimiento bajo su responsabilidad, sin alterar permisos base.

FLUJO OPERATIVO DESEADO

Esta sección describe cómo debe operar el sistema a nivel de proceso y decisiones. Primero se presenta el flujo principal, que define el recorrido estándar de un requerimiento desde que queda identificado y habilitado para su gestión hasta su cierre. Luego se incluyen flujos específicos que se conectan al principal para cubrir situaciones particulares (por ejemplo, ingreso desde correos nuevos, validación de remitentes no confiables, control de documentos próximos a vencer y cambio de apoderados), sin alterar la secuencia base del proceso.

En cada flujo se precisan las condiciones que lo disparan, las acciones que ejecuta el sistema y, cuando corresponda, las intervenciones requeridas por roles habilitados. El modelo adopta un enfoque de automatización controlada: las acciones automáticas se ejecutan cuando existan condiciones suficientes; en escenarios no concluyentes o con validaciones pendientes, el caso queda en estado intermedio que impide el avance hasta su resolución. Se exige idempotencia para evitar duplicidades ante un mismo evento de origen y se considera el error recuperable (los errores se registran y notifican, sin bloquear ciclos posteriores). Cuando una decisión admita corrección, la reversión debe registrar motivo, fecha y hora, y responsable, y restaurar el caso a una condición válida para retomar el proceso. En todos los flujos se registra evidencia mínima para trazabilidad: responsable, acción/decisión, fecha y hora, estado resultante y vínculo al artefacto afectado.

REQ009 -Flujo principal

El flujo principal describe el proceso estándar para gestionar un requerimiento desde que queda habilitado para su gestión hasta su cierre. Este flujo aplica tanto a requerimientos originados por correo como a requerimientos creados manualmente. Las variantes del proceso, como nuevos correos, emisor no registrado, documento por vencer y cambio de apoderados, se conectan a este flujo en puntos específicos sin modificar su secuencia base ni las responsabilidades definidas.

Alcance del flujo:

- Inicia cuando existe un requerimiento identificado en el sistema y queda disponible para configuración y asignación.
- Finaliza con el requerimiento cerrado con evidencia de envío, o terminado por cancelación o descarte según corresponda.

Condiciones previas:

- Si el emisor o contraparte no está registrado o habilitado, el requerimiento queda en “En evaluación de remitente”.
- El usuario autorizado debe decidir una de dos opciones:
 - Derivar a DMI: el requerimiento queda en “En espera de validación (DMI)” y permanece bloqueado hasta que se registre la resolución con su evidencia.
 - Habilitar gestión sin derivar: se aplica Doble validación conforme a la política transversal.

JA

- Resolución de DMI:
 - Si DMI aprueba o habilita, el requerimiento retoma el flujo normal.
 - Si DMI rechaza, el requerimiento queda Descartado con motivo registrado.

Pasos del flujo:

1) Creación y configuración inicial del requerimiento

Se registra el requerimiento, originado por correo o creado manualmente, y queda disponible para su configuración dentro del sistema. En esta etapa se define, como mínimo:

- Entidad aplicable, Banco, Fisco o ambos.
- Flujo de trabajo que gobernará el caso, con etapas y secuencia, ya sea seleccionando un flujo predefinido o configurándolo para el caso.
- Responsables por etapa cuando corresponda, por ejemplo, Fiscalía y firmantes, pudiendo venir predeterminados por el sistema (parametrización) y ser modificables por el Asignador cuando la etapa quede activa.
- Plazos operativos por etapa cuando aplique, usados para seguimiento y alertas.
- En requerimientos originados por correo:
 - Debe existir la posibilidad de descartar o rechazar el caso en configuración cuando corresponda, mediante una acción explícita del sistema, registrando motivo.
 - El Asignador es el responsable habilitado para ejecutar el descarte en configuración de requerimientos originados por correo, que quede registro del motivo de descarte.
 - Si se descarta o rechaza, el caso no continúa a preparación, revisión, firma ni envío, quedando el requerimiento en estado terminal, y debe quedar evidencia del motivo.
 - Es fundamental que, en esta etapa el sistema aprenda sobre la retroalimentación de las acciones del usuario, considerándose como retroalimentación la acción de descartar o rechazar requerimientos, pudiendo pulirse a base de los motivos de estas decisiones, y así mismo con los que prosiguen con el flujo.

2) Asignación del requerimiento

El requerimiento debe quedar asignado a un Analista responsable para su gestión de punta a punta, no obstante, este puede ser reasignado a otro analista. La asignación y cualquier cambio posterior deben quedar trazados y tener efecto inmediato en las vistas operativas del responsable.

Condiciones para asignar:

- Solo se permite la asignación cuando el requerimiento no se encuentre en condiciones que impidan la gestión (por ejemplo, evaluación/validación previa o confirmación pendiente).
- Si el requerimiento está bloqueado, el sistema no debe permitir la asignación operativa y debe mantener el caso sin avance hasta su habilitación.

Asignación inicial:

- Al asignar, el sistema debe registrar, como mínimo el responsable asignado, fecha y hora, usuario que asigna y, cuando corresponda, comentario.
- La asignación debe tener efecto inmediato en la bandeja del responsable y en los listados de seguimiento.

JA

Reasignación:

- Debe permitirse la reasignación por el Asignador para asegurar continuidad operativa.
- Toda reasignación debe registrar, responsable anterior y nuevo, etapa afectada (si corresponde), fecha y hora, y usuario que ejecuta la acción.
- La reasignación tiene efecto inmediato en las vistas operativas del nuevo responsable.

Asignaciones por etapa

- Cuando corresponda, los responsables por etapa (por ejemplo, revisión y firma) pueden venir predeterminados por el sistema y se confirman o ajustan exclusivamente cuando la etapa quede activa.
- Cualquier cambio de responsable por etapa debe trazarse con el mismo estándar de registro (responsable anterior/nuevo, etapa, fecha/hora, usuario).

Restricciones adicionales

- No se permite asignación ni reasignación sobre requerimientos en estado terminal (por ejemplo, Descartado o Cancelado).
- No se deben generar asignaciones duplicadas del responsable principal para un mismo requerimiento.

3) Preparación de documentos

En esta etapa, el Analista prepara la respuesta del requerimiento reuniendo, generando o cargando la documentación necesaria y los antecedentes del caso. Durante esta preparación, debe completar los datos mínimos exigidos, verificar la integridad del expediente y, una vez cumplidas las validaciones definidas, marcar el requerimiento como “Listo para revisión” para que la documentación sea evaluada en la siguiente etapa.

Entrada:

- El requerimiento debe estar asignado a un Analista, como se menciona en la etapa previa.
- No debe existir bloqueo operativo activo (por ejemplo, evaluación/validación pendiente), si existe, el sistema no permite marcar la etapa como “Listo para revisión”.

Objetivos del Paso:

- En esta etapa el Analista prepara la respuesta reuniendo, generando o cargando la documentación necesaria y los antecedentes del requerimiento, dejándolos listos para ser evaluados en la siguiente etapa.

Desarrollo de etapa:

- Cargar o generar documentos y vincular antecedentes al requerimiento (incluye uso de plantillas cuando aplique).
- Completar datos mínimos por documento (tipo/categoría, versión, observaciones, si aplica vigencia) y asociar el/los destinatario(s) previstos para el envío dentro del sistema.
- Registrar comentarios y observaciones que justifiquen decisiones durante la preparación.
- Verificar integridad de la carpeta del caso (documentos obligatorios, formatos permitidos, completitud de datos).
- Marcar “Listo para revisión” para derivar a la siguiente etapa.

Reglas y validaciones de la etapa:

JA

- **Complejidad mínima:** El sistema no debe permitir “Listo para revisión” si faltan documentos obligatorios, datos requeridos, destinatarios, o si hay inconsistencias (por ejemplo, entidad mal definida: Banco, Fisco o ambos).
- **Control de formatos:** Se permiten formatos habituales (por ejemplo, .pdf, .docx, .xlsx, .msg, .xslm), intentos de carga inválidos deben registrarse y notificarse sin bloquear otras cargas.
- **Duplicados:** Para evitar duplicados, la carga de un mismo archivo/versión debe ser detectable con reglas parametrizables (por ejemplo, comparación de nombre/fecha/tamaño u otros criterios establecidos por operación). En caso de duplicidad, el sistema advierte y permite reemplazo o descarta la carga, dejando registro.
- **Versiónado:** Al marcar “Listo para revisión”, el sistema debe consolidar una versión de la documentación de la etapa. Si más adelante el caso retorna desde la etapa de revisión y autorización por rechazo, al corregir se generará una nueva versión, manteniendo el historial.
- **Documentos de referencia vencidos:** Cuando se utilicen como respaldo documentos con vigencia expirada, estos deben quedar en solo lectura y claramente etiquetados como “vencidos” para fines de auditoría, no se reemplazan automáticamente en esta etapa.

Estados y transiciones propias de la etapa:

- **En preparación:** Estado operativo mientras el Analista trabaja en la documentación.
- **Listo para revisión:** Al cumplir validaciones, el Analista marca esta condición y el caso deriva a la siguiente etapa.
- **Retorno por rechazo:** el caso vuelve a la etapa actual, con observaciones registradas para corrección, al volver a marcar “Listo para revisión”, se genera nueva versión y se rederiva a la siguiente etapa.

Evidencia mínima de la etapa:

- Listado de documentos incorporados (con su versión), datos clave y plantillas utilizadas.
- Acciones del Analista (quién, qué acción realizó, cuándo).
- Comentarios/observaciones ingresados durante la preparación.
- Validaciones de completitud y alertas de integridad (incluida la duplicación).
- Evento de “Listo para revisión” con la versión consolidada que se envía a la siguiente etapa.

Manejo de errores recuperables:

- Si una carga falla (formato/archivo dañado), el sistema registra el evento y permite reintento, sin bloquear otras acciones de la etapa.
- Si la verificación de integridad detecta faltantes, se informa en pantalla (y/o notificación interna) con detalle de qué debe corregirse para habilitar “Listo para revisión”.

4) Revisión y autorización

En esta etapa, Fiscalía analiza la documentación consolidada que proviene de 3) Preparación de documentos, y registra en el sistema la decisión de aprobar o rechazar. La aprobación habilita el avance del caso; el rechazo devuelve el expediente a preparación con observaciones para

JA

corrección. Todo el ciclo debe quedar trazado en el sistema (quién, qué, cuándo y sobre qué versión).

Entrada:

- El caso llega desde 3) Preparación de documentos con estado “Listo para revisión”, y una versión consolidada del expediente.
- Al ingresar a esta etapa, el sistema muestra al usuario de Fiscalía:
 - Resumen del caso (identificador, entidad aplicable, responsable actual).
 - Listado de documentos con datos relevantes (tipo/categoría, versión, vigencia si aplica).
 - Comentarios/observaciones ya registradas por el Analista.
 - Historial de acciones previas del caso (bitácora visible).
- Mientras está en revisión, el expediente queda en solo lectura para roles distintos de Fiscalía (no se permiten cambios mientras no exista una decisión).
- Los apoderados pueden estar propuestos desde 3) Preparación, su confirmación o ajuste la realiza el Asignador inmediatamente antes de activar 5) Firma (cuando corresponda).

Objetivos del Paso:

- Verificar que la documentación cumpla con los criterios definidos y registrar la decisión en el sistema (Aprobado / Rechazado), dejando evidencia suficiente para trazabilidad y auditoría.

Desarrollo de etapa:

- Revisión del expediente:
 - Fiscalía abre el caso en estado “En revisión” (indicador visible en la cabecera).
 - Navega los documentos de la versión consolidada (visor incorporado o descarga controlada).
 - Consulta metadatos y, si lo requiere, revisa el historial de observaciones y versiones previas.
- Registro de decisión
 - Fiscalía al seleccionar aprobar, el sistema despliega una confirmación para evitar clicks accidentales.
 - Tras confirmar, el sistema registra la decisión con: usuario, fecha y hora, decisión = Aprobado, referencia a la versión evaluada.
 - El sistema actualiza el estado del caso a “Aprobado por Fiscalía” y habilita la transición a la siguiente etapa.
 - En caso de que fiscalía rechace, el sistema exige comentario obligatorio.
 - Al confirmar, el sistema registra la decisión con: usuario, fecha y hora, decisión = Rechazado, comentario/observaciones y referencia a la versión evaluada.
 - El sistema actualiza el estado del caso a “Rechazado por Fiscalía” y prepara el retorno a 3) Preparación de documentos con las observaciones incorporadas.
- Visibilidad y confirmaciones
 - Una vez registrada la decisión, el sistema muestra un mensaje de éxito y refresca la cabecera de estado.
 - La decisión queda inmediatamente visible en la bitácora del caso y en las vistas/bandejas de los roles involucrados (Analista y, si aplica, Apoderados).

JA

- Si se aprobó y la etapa de Firma aplica, el sistema notifica al Asignador para confirmar o ajustar los apoderados antes de activar 5) Firma.

Reglas y validaciones de la etapa:

- **Comentario obligatorio en rechazo:** El sistema no permite finalizar la acción “Rechazar” sin comentario.
- **Expediente congelado durante la revisión:** Mientras el caso esté en 4) Revisión y autorización, la documentación se presenta en solo lectura, cualquier cambio del expediente exige el retorno a 3) Preparación de documentos (mediante rechazo).
- **Consistencia de la versión evaluada:** La decisión debe referenciar explícitamente la versión que Fiscalía revisa.
- **Controles previos a aprobar:** Si el sistema detecta que falta documentación obligatoria o existen inconsistencias no resueltas, bloquea la acción “Aprobar” e informa al usuario qué debe corregirse (en cuyo caso corresponde Rechazar para retornar a 3).
- **Trazabilidad completa:** Cada decisión (aprobación o rechazo) genera una entrada de auditoría con usuario, acción, fecha/hora, versión evaluada y, si aplica, observaciones.

Retornos y excepciones:

- Rechazado
 - El caso retorna a 3) Preparación de documentos, junto con el comentario/observaciones de Fiscalía, para que el Analista corrija.
 - Al volver a marcar “Listo para revisión” en 3), el sistema genera una nueva versión (incrementa el historial) y el caso se rederiva a 4) Revisión y autorización.
- Errores operativos al registrar decisión
 - Si ocurre un error al guardar la decisión, el sistema mantiene el estado anterior (no transiciona), informa al usuario y registra el evento; el usuario puede reintentar la acción sin pérdida del expediente.

Estados y transiciones propias de la etapa

- En revisión, al abrir la etapa.
- Aprobado por Fiscalía, decisión positiva registrada.
- Rechazado por Fiscalía, decisión negativa con observaciones.

Evidencia mínima de la etapa

- **Decisión registrada:** Usuario, fecha/hora, decisión (aprobado/rechazado), versión del expediente evaluada.
- **Observaciones (solo rechazo):** Comentario obligatoriamente registrado.
- **Bitácora:** Entrada del evento con estado resultante y transición aplicada, es decir, a etapa que prosigue.
- **Visibilidad en bandejas:** El caso cambia de estado y aparece en las vistas correspondientes del rol siguiente (o retorna al Analista con observaciones).
El Asignador confirma/ajusta apoderados antes de activar 5) Firma

5) Firma por Apoderados y respaldo de firma

JA

En esta etapa los Apoderados autorizan la documentación del requerimiento. La acción de firma se registra en el sistema por cada Apoderado involucrado y, mientras la institución opere con firma física, el respaldo firmado (documento escaneado) debe cargarse al caso. La etapa permanece abierta hasta que se cumpla la condición de firma definida para el requerimiento (por ejemplo, todas las firmas requeridas).

Entrada:

- El caso llega Aprobado por Fiscalía desde 4) Revisión y autorización.
- Existen Apoderados definidos para el caso en etapas previas.
- Cuando el requerimiento no exige firmas, esta etapa no se activa y el caso transita directamente a 6) Envío de respuesta y cierre.
- El sistema muestra al Analista y a los Apoderados:
 - Versión del expediente que debe firmarse.
 - Lista de Apoderados requeridos y estado de cada firma (Pendiente / Registrada).
 - Condición de completitud de la etapa (por ejemplo, "Firmas completas: n/N").

Objetivos del Paso:

- Registrar en el sistema cada firma física de Apoderado(s) y consolidar su respaldo escaneado, hasta cumplir la condición de firma que habilita el avance a 6) Envío de respuesta y cierre.

Desarrollo de etapa:

- Materialización y registro de firma física
 - El Apoderado firma en papel la(s) pieza(s) documental(es) correspondiente(s) a la versión aprobada.
 - El Analista (o usuario autorizado) ingresa al caso, selecciona "Registrar firma física", elige el Apoderado desde la lista y carga el archivo escaneado del documento firmado.
 - El sistema solicita completar/confirmar, Apoderado, fecha y hora de firma (si difiere de la carga), documento(s) y versión firmados, y observación (opcional).
 - Al confirmar, el sistema registra la firma del Apoderado (quedando el Apoderado como firmante y el Analista como usuario que cargó el respaldo), y actualiza el estado individual a "Firma registrada".
- Visibilidad y control de avance
 - La cabecera de etapa muestra, el estado "En firma", el progreso por apoderado "Pendiente/Firma registrada" y condición de completitud, es decir, firmas completadas n/N.
 - Además, el sistema ofrece un tablero de firmas donde cada Apoderado visualiza sus firmas Pendiente/Registrada por documento y versión.
 - Cuando la condición se cumple (p. ej., todas las firmas requeridas), el sistema habilita la transición a 6) Envío de respuesta y cierre.
- Extra: Firma digital (Capacidad futura)
 - Cuando la institución la habilite por parámetro y permiso, el Apoderado podrá ejecutar "Firmar digitalmente" en el sistema (en vez del flujo de carga de escaneo). El sistema registrará, usuario apoderado, fecha/hora, documento(s)/versión, método "digital" y evidencia técnica aplicable.
 - La activación/desactivación del método digital siempre genera auditoría (quién, cuándo, antes/después).

- Mientras no esté habilitada, el sistema no debe exponer acciones de firma digital y todo registro de firma se entiende como física con respaldo.

Reglas y validaciones de la etapa:

- **Condición de completitud:** Si se exigen múltiples firmas, la etapa solo se considera completa cuando todas las firmas requeridas queden registradas, en caso contrario, el requerimiento permanece en la etapa.
- **Consistencia de versión:** La firma (y su respaldo) debe referenciar la misma versión que proviene de 4) Revisión y autorización. Si se detecta un respaldo sobre una versión no vigente, el sistema bloquea el registro y se vuelve a proceder la etapa con la versión vigente.
- **Integridad del respaldo:** El sistema valida formato permitido (p. ej., .pdf, .jpg, .png configurables), tamaño máximo, y presenta previsualización para verificación de legibilidad, si la verificación falla, no registra y expone el motivo (conservando intento en registro (bitácora)).
- **Registro de firma y respaldo:** Si se intenta registrar nuevamente la firma del mismo Apoderado para la misma versión del documento, el sistema no crea una segunda firma. En su lugar, muestra un aviso y ofrece dos opciones:
 - **Reemplazar respaldo:** Sustituir el archivo cargado anteriormente (se mantiene una sola firma registrada para ese Apoderado y esa versión). El sistema conserva la trazabilidad del reemplazo (quién realizó la acción, fecha/hora y, opcionalmente, motivo).
 - **Descartar intento:** Cancelar la acción sin cambios.
- **Cómo detecta el sistema que es “lo mismo”:** Por defecto, el sistema valida que coincidan Apoderado, versión del documento/expediente y documento(s) a firmar. Adicionalmente, puede considerar atributos del archivo (por ejemplo, nombre y tamaño) u otros parámetros definidos por la operación.
- **Cuando sí se permite un nuevo registro:** Si la firma corresponde a otro Apoderado o a una versión distinta del documento, el registro se acepta como nuevo.
- **Efecto sobre el estado de la etapa:** Los intentos repetidos no alteran el estado de la etapa; la etapa permanece en 5) Firma hasta cumplir la condición de firmas completas.
- **Edición del expediente:** Durante la presente etapa, los documentos están en solo lectura, si se requiere corregir contenido, el caso debe retornar a 3) Preparación de documentos.
- **Acceso por rol:** El Analista es quien carga el respaldo y registra la firma física en el sistema (seleccionando al Apoderado firmante). El Apoderado no edita documentos ni configura el caso, su intervención se limita a firmar físicamente (o, a futuro, firmar digitalmente cuando se habilite).

Retornos y excepciones:

- **No firma/diferimiento:** Si un Apoderado no firma o difiere, el caso no avanza y permanece en la etapa, el Analista puede registrar observación (opcional) y programar recordatorios.
- **Cambio en la documentación:** Si se detecta que la documentación requiere ajuste, el caso retorna a 3) Preparación de documentos, al reconsolidar versión en 3) y reaprobar en 4), el proceso de firmas se reinicia sobre la nueva versión.
- **Errores de carga (respaldo físico):** Ante fallas de carga/validación, el sistema no cambia de estado, informa el error y registra el evento, se permite reintentar sin pérdida de datos.

- **Invalidación de respaldo:** Si se cargó un respaldo incorrecto, el Analista/Asignador puede invalidarlo, dejando motivo, fecha/hora y usuario, la firma vuelve a Pendiente.

Estados y transiciones propias de la etapa

- En firma, etapa abierta con firmas pendientes.
- Firma registrada (Apoderado X), estado individual por firmante.
- Firmas completas, condición cumplida, habilita avance a siguiente etapa.

Evidencia mínima de la etapa

- **Registro de firma:** Apoderado firmante, fecha/hora, documento(s)/versión firmados, método = “física” (o digital cuando esté habilitada), usuario que registró la carga.
- **Respaldo (firma física):** Archivo escaneado vinculado al caso y a la versión, fecha/hora y usuario de carga, resultado de validaciones (formato/tamaño/legibilidad).
- **Bitácora:** Eventos de estado (En firma / Firmas completas), invalidaciones (si hubo), recordatorios (si aplica), y transición a siguiente etapa.
- **Visibilidad:** Lista de Apoderados con Pendiente / Firma registrada.

6) Envío de respuesta y cierre del requerimiento

En esta etapa se emite la respuesta oficial al/los destinatario(s) definido(s), adjuntando la documentación final del requerimiento. El envío se realiza desde la casilla institucional configurada para estos fines, y el sistema registra evidencia completa del despacho. Una vez emitido con éxito, el caso se cierra y queda disponible para consulta y auditoría.

Entrada:

- El caso puede llegar a esta etapa por dos vías:
 - Desde 5) Firma por Apoderados con Firmas completas (cuando la firma es requerida).
 - Desde 4) Revisión y autorización con Aprobado por Fiscalía (cuando no se requieren firmas).
- El sistema muestra al usuario (típicamente el Analista) la versión final del expediente a enviar, la lista de destinatarios prevista, y el resumen del caso.

Objetivos del Paso:

- Construir, revisar y emitir el correo de respuesta desde la casilla institucional, adjuntando la documentación final, y registrar evidencia del despacho para trazabilidad y cierre del requerimiento.

Desarrollo de etapa:

- Preparación del envío
 - El Analista, abre el caso en “Preparación de envío”.
 - El sistema precarga, casilla de origen, destinatarios propuestos según el caso (editables según permisos), asunto propuesto según plantilla, cuerpo del correo (opcionalmente basado en plantilla), con posibilidad de edición y sustitución.
 - El usuario revisa/ajusta (dentro de sus permisos) destinatarios, asunto y cuerpo del mensaje.

JA

- El sistema valida la completitud (ver Reglas).
- Vista previa y confirmación
 - El usuario abre vista previa del correo (asunto, cuerpo, adjuntos, tamaño total).
 - Al seleccionar “Enviar”, el sistema muestra una confirmación para evitar clicks accidentales y bloquea temporalmente el botón para prevenir reenvíos simultáneos.
- Emisión y registro
 - El sistema emite el correo desde la casilla institucional y espera la confirmación de aceptación de la plataforma de correo.
 - Al obtener confirmación, el sistema registra el envío con: fecha/hora, casilla de origen, destinatarios (A/CC/BCC), asunto, lista de adjuntos, usuario que emitió e identificador del mensaje (MessageID u otro).
 - El estado del caso cambia a “Enviado” y, acto seguido, el sistema marca el requerimiento como “Cerrado”.

Reglas y validaciones de la etapa:

- **Casilla institucional obligatoria:** El envío siempre se realiza desde la casilla institucional definida, el usuario no puede cambiar el origen.
- **Adjuntos finales y consistencia de versión:** Solo se permiten adjuntar la versión final consolidada (y, si corresponde, los respaldos de firma física). Si el sistema detecta adjuntos de otra versión, bloquea el envío e informa qué debe corregirse.
- **Destinatarios obligatorios:** Debe existir al menos un destinatario en “Para”. Las direcciones se validan (formato).
- **Asunto/cuerpo:** El sistema exige asunto y cuerpo mínimo (según configuración) y, cuando se usan plantillas, rellena los campos de sustitución.
- **Control de tamaño y formatos:** El sistema calcula tamaño total; si supera el umbral configurable, indica alternativas (p. ej., dividir, enlace interno, compresión, si la política lo permite) o bloquea el envío hasta ajuste.
- **Pertinente al envío:** Si, para el mismo caso y misma versión de adjuntos, se intenta emitir nuevamente sin indicar que es reenvío, el sistema no genera un segundo envío; en su lugar, advierte y ofrece:
 - Marcar como “Reenviar” (con motivo obligatorio y nueva evidencia)
 - Cancelar la acción.
 - Los reintentos por error (misma composición) no deben crear dobles envíos.
- **Registro de acuse/entrega (si está disponible):** Acuses o respuestas automáticas se vinculan al caso para dejar evidencia (no obligatorio si la plataforma no lo provee).
- **Privacidad:** Cuando se utilice BCC (copia oculta), se registra la lista en evidencia interna, pero no se expone en el mensaje hacia fuera.

Retornos y excepciones:

- **Falla de emisión (error de plataforma o conectividad):** El sistema no cambia el caso a “Cerrado”; actualiza a “Error de envío”, informa al usuario, registra el evento y habilita “Reintentar envío” (conservando la composición original).
- **Rebote:** Si llega una notificación de no entrega, el sistema la vincula como evidencia y cambia el estado a “Error de envío” (o marca fallo por destinatario cuando hay múltiples). Se permite corregir destinatarios y reintentar.

JA

- **Corrección de documentos de último minuto:** Si antes de enviar se detecta que los documentos finales requieren ajuste, el usuario debe retornar a 3) Preparación de documentos (y luego pasar por 4) y 5) si aplica), al reconsolidar la versión, se reanuda el envío sobre la nueva versión.
- **Reenvío explícito:** Cuando se solicite reenviar (p. ej., destinatario adicional, confirmación), el usuario selecciona “Reenviar”, ingresa motivo y el sistema registra un nuevo evento de envío (no sustituye el anterior), manteniendo el caso Cerrado con historial de reenvíos.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Preparación de envío, composición y revisión previa.
- Enviado, mensaje aceptado por la plataforma de correo.
- Error de envío, falla de emisión o rebote (permite reintento/corrección).
- Cerrado, caso finalizado tras envío exitoso.

Evidencia mínima de la etapa

- **Registro de envío:** Fecha/hora, casilla de origen, destinatarios (A/CC/BCC), asunto, identificador del mensaje (si aplica), usuario que emitió.
- **Adjuntos:** Lista de documentos enviados con su versión.
- **Bitácora:** Entrada de estado resultante (“Enviado” / “Error de envío” / “Cerrado”), transición aplicada y, si aplica, reintentos o reenvíos (con motivo).
- **Evidencias de plataforma:** Acuses/rebotes asociados (si están disponibles) y cualquier mensaje de error capturado por el sistema.

7) Respaldo y trazabilidad

Esta etapa consolida el historial operativo del requerimiento y el expediente documental asociado. Aunque su foco es el cierre, su alcance es transversal a todo el ciclo, cada acción relevante se registra en el sistema con campos mínimos de auditoría y vínculo a la versión o artefacto afectado. El objetivo es asegurar integridad, inmutabilidad, consulta efectiva y evidencia verificable para control y auditoría.

Además, al cierre se genera una Ficha de cierre (vista/exportación resumida) con la información importante del caso, sin exhibir los eventos intermedios, sin acumular información que no se de interés que sucedieron a lo largo del proceso.

Entrada:

- El historial y el expediente pueden consultarse en cualquier momento, al cierre (tras 6) Envío de respuesta y cierre) se genera una consolidación final del caso.
- Al abrir esta etapa, el sistema muestra:
 - Vista cronológica de eventos (bitácora).
 - Resumen de expediente (documentos finales, versiones clave, respaldos de firma si aplica).
 - Filtros para búsqueda (por fecha, tipo de acción, etapa origen/destino, usuario/rol, decisión, estado, contraparte, entidad aplicable, correo de origen, etc.).

- Ficha de cierre (resumen del caso): identificador, estado final, fecha/hora de cierre, versión final enviada y adjuntos, destinatarios del envío, decisión de revisión (aprobado/rechazado con comentario) y marcadores críticos (asignación/reasignación, derivación y resolución DMI cuando aplicó).

Objetivos del Paso:

- Conservar y exponer el historial completo del requerimiento (quién, qué, cuándo, dónde impacta) y el expediente asociado (documentos/respaldos con su versión), garantizando inmutabilidad, idempotencia y consulta eficiente, además de exportación cuando corresponda.

Desarrollo de etapa:

- Registro automático de eventos
 - **Creación y configuración:** Alta del caso, cambios de entidad aplicable, selección de flujo, definición/cambio de responsables por etapa, definición/cambio de plazos operativos.
 - **Asignación/Reasignación (2):** Asignación inicial, reasignaciones (responsable anterior/nuevo, etapa afectada), efecto inmediato en bandejas.
 - **Bloqueos y validaciones previas:** “En evaluación de remitente”, derivación a DMI registrada por el Analista, resolución de DMI (aprobado/descartado) registrada por el Analista con evidencia de la comunicación, y reversiones (con motivo).
 - **Preparación (3):** Cargas, reemplazos o descartes de archivos; validaciones/inconsistencias; consolidación de “Listo para revisión” (con versión).
 - **Revisión (4):** Decisiones (Aprobado/Rechazado), comentarios en rechazo, versión evaluada, transición a 5 o retorno a 3.
 - **Firma (5):** Registro de firma física por Apoderado (y, si en el futuro aplica, firma digital cuando esté habilitada), carga de respaldo escaneado, invalidación (si procede), progreso y cumplimiento de firmas.
 - **Envío (6):** Emisión desde casilla institucional, destinatarios, asunto, lista de adjuntos (con versión), identificador de mensaje, acuses/NDR, reintentos o reenvíos (con motivo).
 - **Estados terminales:** Cerrado, Cancelado, Descartado, siempre con motivo (cuando aplique).
 - **Cambios paramétricos sensibles:** Habilitación/deshabilitación de métodos (p. ej., firma digital en el futuro), con auditoría (quién/cuándo/antes/después).
- Estructura mínima de cada evento
 - Identificador del requerimiento y tipo de evento.
 - Fecha y hora (incluyendo zona horaria), usuario ejecutor y rol activo.
 - Descripción/decisión (p. ej., Asignado, Rechazado con observaciones, Firma registrada, Enviado).
 - Etapa origen a etapa destino (cuando aplique).
 - Estado resultante del caso.
 - **Referencias:** A documento(s) y versión afectada (si aplica), a archivo(s) de respaldo (si aplica), a identificador de correo (si aplica).
 - Observaciones/motivo (obligatorio cuando aplique: rechazo, cancelación, descartes, reenvío, reversión, invalidación de respaldo).
- Consulta y navegación del historial

67

- **Filtros:** Por rango de fechas, etapa, tipo de evento/decisión, usuario/rol, estado resultante, contraparte, entidad aplicable, identificador de correo, etc.
- **Orden:** Cronológico (por defecto) y reagrupado por etapa (opción).
- **Detalle expandible:** Cada evento permite abrir un panel con metadatos completos, incluidos vínculos a documentos y versiones.
- **Exportación:** La bitácora y el índice del expediente pueden exportarse (p. ej., a PDF o Excel) según permisos, manteniendo el consecutivo y sellos de fecha/hora.
- Cuadro de expediente
 - Índice de documentos finales con su versión y estado (vigente/vencido de referencia).
 - Vínculo a respaldos de firma física (si aplica).
 - Versión final utilizada en 6) (envío).

Reglas y validaciones de la etapa:

- **Inmutabilidad:** Las entradas de bitácora y el índice de expediente son no editables. Las correcciones se hacen mediante nuevos eventos de rectificación (relación “corrige a”), dejando traza de ambos.
- **Referente a eventos:** El sistema debe evitar registros duplicados del mismo evento (misma acción, mismo usuario, misma marca temporal efectiva y misma referencia/versión). En reintentos técnicos, se consolida el evento existente en lugar de duplicarlo.
- **Integridad relacional:** No se admite un evento que haga referencia a documento/versión inexistente o incongruente con la etapa; tales intentos se rechazan y se registran como error.
- **Trazabilidad mínima siempre presente:** Ningún evento puede carecer de usuario/rol, fecha/hora y estado resultante.
- **Permisos de acceso:**
 - Consulta de bitácora y expediente conforme al rol del usuario (visibilidad solo lectura).
 - Exportación solo para perfiles autorizados (registro del usuario que exporta y fecha/hora).
- **Retención:** La conservación del historial y expediente se rige por parámetros de retención institucionales (no fija años aquí); cuando exista bloqueo legal o instrucción de auditoría, el sistema debe suspender cualquier política de eliminación hasta alzarse el bloqueo (registrado en bitácora).

Retornos y excepciones:

- **Rectificación de evidencia:** Si se carga un respaldo incorrecto (p. ej., archivo de firma equivocado), se procede según la etapa correspondiente (5) para invalidar y volver a registrar la firma, 7) solo refleja la rectificación, añadiendo el evento “corrige a”.
- **Corrección post-envío:** si, excepcionalmente, se requiere re-emitir la respuesta, se usa la mecánica de reenvío en 6) (con motivo). 7) mostrará ambos envíos y su encadenamiento.
- **Errores de indexación:** Si se detecta inconsistencia en el índice (p. ej., documento no accesible), el sistema registra el error, indica pasos de corrección y no altera la bitácora histórica.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Historial accesible, bitácora disponible para consulta.

JA

- Expediente consolidado, historial final disponible tras 6).
- Cerrado (consultable), caso finalizado, accesible para auditoría.
- Ficha de cierre disponible (exportable) tras el cierre del caso.

Evidencia mínima de la etapa

- Bitácora cronológica completa (con consecutivo).
- **Índice de expediente:** Documentos finales, versiones y respaldos (con vínculos).
- Registros de exportación de la bitácora/índice (quién y cuándo).
- **Marcadores de eventos críticos:** Creación, asignación/reasignaciones, bloqueos/derivaciones DMI, consolidaciones de versión (3), decisiones de revisión (4), firmas registradas (5), envíos y reintentos/reenvíos (6), estados terminales (Cerrado/Cancelado/Descartado) y reversiones (cuando proceda).

8) Cancelación

En cualquier momento antes del cierre, el analista puede cancelar el requerimiento, necesitando aprobación posterior del asignador, registrando el motivo y dejando el requerimiento en un estado que impide su continuidad operativa, dejando evidencia en el historial.

REQ010 - Flujo desde “nuevos correos electrónicos”

Este flujo describe cómo debe actuar el sistema cuando existen correos nuevos en la casilla institucional definida. El objetivo es identificar cuáles correos corresponden a solicitudes de documentación, crear el requerimiento cuando corresponda y dejarlo en condición de continuar el flujo principal. Si existen dudas, bloqueos o condiciones previas, el sistema debe detener el avance y derivar el caso al responsable que corresponda, manteniendo trazabilidad de cada decisión.

Alcance del flujo:

- Inicia cuando el sistema detecta correos nuevos en la casilla institucional.
- Finaliza cuando ocurre uno de estos resultados:
 - Se crea un requerimiento y queda habilitado para continuar el flujo principal, o queda bloqueado por validación DMI.
 - El correo queda pendiente de revisión manual o pendiente de categorización manual.
 - El correo se identifica como duplicado y no genera un nuevo requerimiento.
 - El correo se clasifica como no procesable y no genera requerimiento, dejando evidencia y notificación.

Condiciones y reglas generales:

- La revisión manual y la categorización manual de correos es realizada por Analista y confirmada por Asignador. Estas acciones deben ejecutarse mediante funcionalidades explícitas del sistema, quedando registro del rol, la decisión tomada y la fecha de la intervención.
- La consulta de correos debe ejecutarse con una frecuencia definida y parametrizable. Además, el sistema debe permitir una ejecución manual bajo demanda, la ejecución manual no altera las reglas, ni crea duplicados.

- Si el sistema presenta error al obtener correos, debe registrar el evento y notificar a los responsables definidos.
- No se debe crear más de un requerimiento para el mismo correo ya procesado.
- Cuando el sistema no pueda determinar con suficiente certeza si corresponde gestionar un correo, debe derivarlo a revisión manual.
- Cuando el sistema no pueda determinar con suficiente certeza la categoría del documento solicitado, debe derivarlo a categorización manual.
- Evaluación de remitente no registrado/habilitado:
 - Si el remitente no está registrado/habilitado, el sistema coloca el correo en “En evaluación de remitente”.
 - El Analista, desde la pantalla del correo, debe elegir una de dos acciones del sistema: Derivar a DMI, el caso queda” En espera de validación (DMI)” o Habilitar gestión, sin derivar, con doble validación obligatoria.
 - Toda decisión registra: usuario/rol, fecha/hora, acción tomada y motivo (si habilita sin derivar). Mientras esté “En espera de validación (DMI)”, el caso no puede avanzar. (La comunicación con DMI se realiza mediante funciones de correo del sistema, la resolución la registra el Analista con la evidencia correspondiente).

Pasos del flujo:

1) Obtención y disponibilidad de correos

En este paso el sistema consulta la casilla institucional en una frecuencia parametrizable, recupera los correos no procesados, registra sus metadatos y los deja disponibles para análisis en el siguiente paso del flujo. La operación debe evitar duplicidades y no bloqueante (ante errores, el siguiente ciclo debe continuar con normalidad).

Entrada:

- Ciclo de consulta de la casilla institucional activado según la frecuencia parametrizable vigente.
- Parámetros de ingesta vigentes (carpetas/etiquetas monitoreadas, ventana de fechas, límites de lote, políticas de adjuntos). El sistema debe permitir ejecución manual de esta consulta cuando se requiera.

Objetivos del Paso:

- Obtener los correos nuevos no procesados de la casilla institucional, registrando sus datos mínimos y la información de adjuntos y marca cada mensaje como “Disponible para análisis” para continuar con el siguiente paso, además, garantizar para evitar duplicidades y no crea requerimientos en esta etapa, y, aun cuando se presenten errores puntuales de consulta, estos se registran y notifican sin bloquear los ciclos posteriores. La ejecución manual no debe alterar las reglas de de duplicación ni el estado final de ingesta.

Desarrollo de etapa:

- Conexión y alcance
 - El sistema abre la conexión a la casilla institucional y lee las carpetas/etiquetas configuradas (p. ej., Bandeja de entrada y subcarpetas).
 - Respeta la ventana de fechas, independiente al tamaño de correos existentes en ese periodo.



Estructura mínima de cada evento

- Para cada correo no procesado, el sistema registra como mínimo Identificador único del mensaje, remitente, destinatarios, asunto, cuerpo (texto/HTML), fecha/hora de recepción, adjuntos (nombre, tipo/extensión, tamaño), cantidad total de adjuntos, Carpeta/etiqueta de origen y fecha/hora de ingesta.
- El sistema normaliza asunto (p. ej., remueve prefijos de hilo configurables como RE:/RV:) e indexa datos para búsquedas posteriores.
- No duplicar
 - Antes de marcar un correo como nuevo, el sistema verifica si ya existe un registro de ingesta con el mismo identificador de mensaje y, de forma complementaria, el mismo hilo/referencia.
 - Si el correo ya fue registrado en una ingesta anterior, no lo duplica; actualiza su estado si fuese necesario (p. ej., re-intento recuperado) y lo omite del lote nuevo.
- Estado operativo
 - Cada correo correctamente ingerido queda en estado “Disponible para análisis” y se coloca en la cola para la siguiente etapa.
 - No se crean requerimientos en este paso.

Reglas y validaciones de la etapa:

- Cuando la obtención es exitosa, los correos ingeridos quedan en estado Disponible para análisis.
- Cuando la obtención falla, el sistema registra el evento con fecha y hora y una descripción clara, notifica automáticamente al Analista y Asignador, y continúa en el siguiente ciclo de consulta; este tipo de error no bloquea ciclos futuros, no deja correos en estado inconsistente y no crea requerimientos incompletos.
- El sistema indexa únicamente metadatos de los adjuntos y nunca ejecuta su contenido; si la política institucional lo dispone, marca los adjuntos no permitidos como Observación de adjuntos para revisión posterior, sin impedir que el correo quede en estado Disponible para análisis.
- Los parámetros de ventana temporal, tamaño de lote, concurrencia y frecuencia de consulta son configurables y no deben afectar la eliminación de duplicados ni el estado final de la ingesta.
- La ejecución manual de la consulta/ingesta debe quedar registrada (usuario, fecha/hora y alcance) y respetar las mismas reglas de duplicación.

Estados y transiciones propias de la etapa

- “Consulta iniciada”, iteración de revisión periódica de casilla iniciada/proceso.
- “Disponible para análisis”, correo listo para pasar a siguiente etapa.
- “Error de consulta”, evento registrado y notificado, no bloquea el siguiente ciclo.

Evidencia mínima de la etapa

- Evento de revisión periódica: fecha/hora, cantidad de correos recuperados, carpetas/etiquetas consultadas, resultado (éxito/error).
- Registro por correo: identificador de mensaje, remitente, asunto, fecha/hora de recepción, cantidad/tamaño de adjuntos, estado “Disponible para análisis”.

- Errores: detalle/razón técnica funcional, notificaciones emitidas (destinatarios, fecha/hora, resultado).
- Ejecución manual: usuario ejecutor, fecha/hora y parámetros usados.

2) Evaluación inicial del correo

En esta etapa el sistema analiza cada correo disponible para decidir si corresponde gestionarlo como solicitud de documentación. Cuando el remitente no está registrado o habilitado, el sistema alerta esa condición y el Analista, desde la misma pantalla del correo, decide en el sistema si derivar a DMI o habilitar la gestión, quedando toda la trazabilidad registrada.

Entrada:

- Correo en estado Disponible para análisis, con datos y adjuntos indexados.
- Parámetros de evaluación y reglas operativas vigentes.

Objetivos del Paso:

- Determinar si cada correo es gestionable, no gestionable o no concluyente y, cuando el remitente no esté registrado u habilitado, permitir que el Analista decida en el sistema si deriva a DMI o habilita la gestión, dejando siempre registrada la decisión con el usuario que actúa, la fecha y la hora y, cuando corresponda, el motivo.

Desarrollo de etapa:

- El sistema realiza un preanálisis del remitente y del dominio, del asunto y del cuerpo del mensaje, y de los adjuntos indexados, y propone un resultado tentativo de gestionable, no gestionable o no concluyente.
- Cuando el sistema determina que no corresponde gestionar, marca el correo como no gestionable, registra el motivo y finaliza su tratamiento sin crear requerimiento.
- Cuando el sistema determina que sí corresponde gestionar, habilita la continuidad hacia la categorización del documento y los controles previos.
- Cuando el sistema no puede determinar con claridad, marca el correo como Pendiente de revisión manual, lo muestra en la bandeja de revisión y registra la razón de no concluyente.
- Cuando el remitente no está registrado u habilitado, el sistema coloca el correo en “En evaluación de remitente”. Desde ahí, el usuario autorizado elige en el sistema: Derivar a DMI, el caso queda “En espera de validación (DMI)” (bloqueado) o Habilitar gestión sin derivar, aplicando Doble validación según la política transversal. La resolución de DMI se registra con evidencia y levanta el bloqueo cuando sea aprobada.
- Cuando un usuario marca manualmente un correo como no gestionable, el sistema solicita doble confirmación de usuarios distintos y exige motivo obligatorio, y registra ambas intervenciones.
- Cuando el Analista habilita gestión sin derivar a DMI en un remitente no registrado, el sistema puede requerir doble confirmación, registrando solicitante, validador, motivo y fecha y hora.

Reglas y validaciones de la etapa:

- Toda decisión del Analista frente a remitente no registrado se realiza mediante una acción explícita y queda registrada con usuario, rol, fecha y hora y con motivo cuando habilita sin derivar.

JA

- Un mismo correo no puede producir decisiones contradictorias ni crear más de un requerimiento. El sistema muestra la decisión ya tomada y el vínculo al caso creado cuando exista.
- Las reglas de evaluación son parametrizables. Las palabras clave y los umbrales de decisión pueden ajustarse sin cambios de código.
- Mientras un correo esté “En espera de validación (DMI)”, el sistema bloquea cualquier continuación del flujo hasta registrar la resolución con evidencia.
- Solo perfiles autorizados pueden resolver un Pendiente de revisión manual y una Evaluación de remitente.
- La Doble validación para “No gestionable” manual y para “Habilitar gestión sin derivar” en remitente no registrado se aplica según la política transversal (dos usuarios distintos), registrando solicitante, validador, motivo y marcas de tiempo.

Estados y transiciones propias de la etapa

- En evaluación inicial, estado visible mientras el sistema analiza el correo.
- No gestionable, fin del flujo para ese correo con evidencia registrada.
- Pendiente de revisión manual, el correo queda en bandeja de revisión hasta decisión.
- Evaluación de remitente, alerta visible para decisión del Analista.
- En espera de validación (DMI), bloqueo operativo hasta resolución registrada con evidencia.
- Habilitado, el correo continúa a 3) Categorización del documento solicitado.

Evidencia mínima de la etapa

- Resultado de la evaluación, gestionable, no gestionable o no concluyente.
- Decisión del Analista frente a remitente no registrado, con la acción tomada y el motivo cuando habilita.
- Usuario y rol que actúan, y fecha y hora de la acción.
- Identificador del mensaje y estado resultante.
- Cuando derive a DMI, evidencia de envío/recepción y resolución ingresada por Analista.

Manejo de errores recuperables

- Cuando el sistema presenta fallas de lectura del mensaje o de los adjuntos, registra el evento, informa al usuario y deriva el correo a Pendiente de revisión manual sin forzar una decisión automática.
- Cuando se detectan inconsistencias de metadatos, registra el problema, lo muestra en el detalle del correo y permite a un rol habilitado resolver manualmente sin crear requerimiento hasta normalizar.

3) Categorización del documento solicitado

Si el correo fue considerado gestionable en la etapa anterior, el sistema propone una categoría o tipo de documento con base en el catálogo configurado y habilita al usuario autorizado para confirmarla o ajustarla. Cuando no exista certeza suficiente, el sistema detiene el avance y deriva el caso a categorización manual, manteniendo trazabilidad completa.

Entrada:

- Correo marcado como gestionable desde etapa anterior.
- Catálogo de categorías vigente y parámetros de decisión configurados.

JA

Objetivos del Paso:

- Asociar al correo una categoría de documento correcta y trazable usando el catálogo configurado, permitiendo confirmación o ajuste por parte del usuario autorizado y derivando a categorización manual cuando no exista certeza suficiente, sin crear el requerimiento en esta etapa y dejando evidencia de la decisión, del usuario que actúa y del momento en que se realizó.

Desarrollo de etapa:

- El sistema sugiere una categoría de documento con base en reglas y parámetros configurados y presenta la propuesta al usuario autorizado.
- El usuario revisa la propuesta y confirma la categoría sugerida cuando la considere correcta.
- El usuario puede ajustar la categoría dentro del catálogo disponible y guarda el cambio con comentario de respaldo cuando corresponda.
- Cuando el sistema no logra categorizar con claridad, marca el caso como Pendiente de categorización manual, lo muestra en la bandeja de pendientes y registra la razón de no concluyente.
- El sistema registra todas las decisiones de categorización con el usuario que actúa y con la fecha y la hora de la acción.
- Esta etapa no crea el requerimiento; el proceso continúa con 4) Control de duplicidad una vez confirmada la categoría.

Reglas y validaciones de la etapa:

- El catálogo de categorías es parametrizable y administrado fuera de esta etapa; aquí solo se selecciona o ajusta una opción ya existente.
- El ajuste manual de la categoría exige comentario cuando se modifica la propuesta del sistema o cuando el cambio impacta entidad aplicable o responsables posteriores.
- La doble confirmación puede exigirse por configuración al ajustar categorías de alto impacto; el sistema registra solicitante, validador, motivo y momento de la validación.
- Un mismo correo no puede quedar con dos categorías simultáneas; el sistema conserva únicamente la última decisión válida y mantiene el historial de cambios.
- El indicador de confianza, cuando exista, se muestra como apoyo a la revisión y no bloquea la continuidad del proceso.
- Solo perfiles autorizados pueden confirmar, ajustar o resolver pendientes de categorización manual.

Estados y transiciones propias de la etapa

- En categorización, estado visible mientras se revisa y decide la categoría.
- Pendiente de categorización manual, el caso queda en bandeja hasta resolución por Analista y Asignador, dando la validación uno sobre otro.
- Categorizado, la categoría queda confirmada y el caso continúa a 4) Control de duplicidad.

Evidencia mínima de la etapa

- Categoría propuesta por el sistema y categoría confirmada o ajustada.
- Usuario y rol que actuaron, con fecha y hora de la acción.
- Comentario de respaldo cuando se ajusta la propuesta o cuando lo exija la configuración.
- Razón de no concluyente cuando se deriva a categorización manual.

Manejo de errores recuperables

- Cuando no es posible leer metadatos necesarios para la categorización, el sistema registra el evento, informa al usuario y deriva el caso a Pendiente de categorización manual.

JA

- Cuando se detecta incongruencia entre categoría y entidad aplicable, el sistema informa el detalle y bloquea la confirmación hasta corregir o justificar el ajuste según los permisos y validaciones definidas.

4) Control de duplicidad

Antes de crear un requerimiento, el sistema verifica si el correo ya fue procesado o si pertenece a un hilo que ya generó un caso. El objetivo es evitar la creación de requerimientos duplicados, dejando trazabilidad de la decisión y de los criterios aplicados.

Entrada:

- Correo marcado como gestionable desde etapa anterior.
- Catálogo de categorías vigente y parámetros de decisión configurados.

Objetivos del Paso:

- Determinar de forma trazable si el correo ya fue procesado o pertenece a un caso existente y, en tal caso, no crear un nuevo requerimiento y registrar la referencia, si no es duplicado, habilitar la continuidad hacia el siguiente paso.

Desarrollo de etapa:

- El sistema compara el identificador único del mensaje contra registros ya ingeridos y contra correos vinculados a requerimientos existentes.
- El sistema analiza claves de hilo y referencia, además del asunto normalizado y una ventana temporal de recepción definida por parámetros.
- El sistema revisa si existen vínculos previos del remitente con un requerimiento abierto o recientemente cerrado que compartan el mismo contexto de categorización.
- El sistema presenta el resultado de la verificación, indicando si es duplicado y mostrando la referencia del requerimiento relacionado cuando corresponde.

Reglas y validaciones de la etapa:

- Un correo detectado como duplicado no genera un nuevo requerimiento y queda registrado con referencia al caso existente.
- Cuando el sistema no encuentra coincidencias suficientes, el correo se considera no duplicado y avanza a la siguiente etapa.
- La anulación de duplicados se mantiene sobre reintentos de ingesta, relecturas y reenvíos del mismo mensaje, el sistema muestra el resultado previo y evita registros repetidos.
- La anulación de un falso positivo de duplicidad requiere confirmación manual con doble validación de usuarios distintos (Analista y Asignador) y motivo obligatorio, y queda registrada la intervención.
- La forzatura de duplicidad cuando el sistema no detecta coincidencias también exige doble validación y motivo, y mantiene la trazabilidad de quién solicitó y quién aprobó.

Estados y transiciones propias de la etapa

- En verificación de duplicidad, estado visible mientras el sistema realiza el cotejo.
- Duplicado confirmado, el correo no crea requerimiento y queda con referencia al caso existente.
- No duplicado, el correo continúa a 5) Validación de adjuntos y procesabilidad del correo.

Evidencia mínima de la etapa

- Resultado de la verificación con el criterio aplicado.

JA

- Referencia al requerimiento existente cuando se confirma duplicidad.
- Usuario y acción registrados cuando se invalida o se fuerza un resultado por doble validación.
- Fecha y hora del evento y el identificador del mensaje cotejado.

Manejo de errores recuperables

- Cuando no se puede acceder a los datos necesarios para el cotejo, el sistema registra el evento, informa al usuario y reintenta con el siguiente ciclo sin bloquear el flujo.
- Cuando el cotejo devuelve resultados inconsistentes, el sistema informa el detalle, mantiene el correo en verificación y permite a un usuario autorizado resolver con doble validación y motivo, dejando trazabilidad completa.

5) Validación de adjuntos y procesabilidad del correo

En esta etapa el sistema verifica si el correo trae adjuntos o elementos suficientes para iniciar la gestión. Cuando existen adjuntos válidos se continúa con la creación del requerimiento. Cuando no hay adjuntos, pero hay indicios claros de solicitud, el sistema crea un requerimiento en condición Pendiente de confirmación y lo deriva al responsable definido para que confirme o rechace la gestión. Cuando no hay adjuntos ni información relevante, el sistema no crea requerimiento, registra el correo como No procesable y notifica a los responsables.

Entrada:

- Correo no duplicado proveniente de la etapa anterior.
- Datos indexados del correo y de sus adjuntos.
- Parámetros de formatos permitidos, tamaños máximos y reglas de indicios.

Objetivos del Paso:

- Determinar si el correo es procesable por adjuntos suficientes, si requiere confirmación por ausencia de adjuntos con indicios de solicitud o si corresponde descartarlo como no procesable, registrando siempre la decisión, el usuario, la fecha y la hora, y el motivo cuando aplique.

Desarrollo de etapa:

- El sistema valida la presencia de adjuntos y su conformidad con las políticas de formato y tamaño y muestra un resumen de adjuntos con nombre, tipo y tamaño.
- Cuando el correo trae adjuntos conformes, el sistema habilita la continuidad hacia 7) Creación del requerimiento desde correo con la versión de archivos indexada para el expediente.
- Cuando el correo no trae adjuntos, pero existen indicios claros de solicitud en el asunto o el cuerpo, el sistema crea un requerimiento en condición Pendiente de confirmación, deriva el caso al responsable definido para esa confirmación y bloquea cualquier avance a 3) Preparación de documentos mientras no exista confirmación.
- Cuando el correo no trae adjuntos y no contiene información relevante para gestionar, el sistema no crea requerimiento, registra el correo como No procesable y envía una notificación a los responsables, incluyendo el identificador del mensaje y el motivo de no procesabilidad.

Reglas y validaciones de la etapa:

JA

- El sistema solo admite adjuntos en formatos permitidos y dentro de los tamaños máximos definidos. Los adjuntos no conformes se rechazan con mensaje descriptivo y el correo permanece en esta etapa hasta corrección o decisión.
- El sistema registra como indicios de solicitud las reglas configuradas a partir de texto del asunto y del cuerpo y de patrones operativos definidos, y deja visible el motivo por el cual se consideró que había indicios.
- La confirmación de un caso en condición Pendiente de confirmación exige una acción explícita del responsable para Confirmar gestión o Rechazar gestión y, en ambos casos, se registra el motivo.
- La acción manual de marcar No procesable exige motivo y puede requerir doble confirmación según política de cuatro ojos, el sistema registra solicitante y validador con sus marcas de tiempo.
- La confirmación positiva sin adjuntos para iniciar gestión puede configurarse con doble confirmación, el sistema registra solicitante, validador, motivo y fecha y hora.
- La anulación de duplicados se mantiene para evitar múltiples requerimientos por el mismo correo cuando se reintente la operación o se reprocese la ingesta.
- Las decisiones de esta etapa no crean versiones documentales, solo determinan el camino de continuidad y dejan la evidencia mínima.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Con adjuntos válidos, el caso continúa a 7) Creación del requerimiento desde correo.
- Pendiente de confirmación, el requerimiento creado queda bloqueado hasta decisión del responsable y, si confirma, pasa a Flujo principal 2) Asignación del requerimiento, si rechaza, pasa a Descartado con motivo.
- No procesable, el flujo termina para ese correo y quedan registros y notificación interna.

Evidencia mínima de la etapa

- Resultado de la validación de adjuntos con listado y conformidad.
- Decisión tomada, con el valor Con adjuntos válidos, Pendiente de confirmación o No procesable.
- Usuario y rol que actuaron, fecha y hora de la acción.
- Motivo de confirmación o de rechazo y motivo de no procesabilidad cuando corresponda.
- Identificador del mensaje vinculado y estado resultante.

Manejo de errores recuperables

- Cuando falla la lectura de adjuntos por error de archivo o de acceso, el sistema registra el evento, informa al usuario y permite reintento sin cambiar de etapa ni crear requerimientos incompletos.
- Cuando la verificación de políticas de formato o tamaño no puede completarse, el sistema registra la causa, mantiene el correo en esta etapa y permite al usuario autorizado tomar una decisión con registro y motivo.

6) Confirmación en casos sin adjuntos

Esta etapa aplica solo a los requerimientos creados en condición Pendiente de confirmación cuando el correo no traía adjuntos, pero existían indicios de solicitud. El responsable designado debe confirmar o rechazar la gestión directamente en el sistema. La confirmación habilita la continuidad del flujo y el rechazo cierra el caso con la debida evidencia y notificación.

JA

Entrada:

- Requerimiento en estado Pendiente de confirmación proveniente de 5) Validación de adjuntos y procesabilidad del correo.
- Responsable designado para confirmar o rechazar la gestión, visible en la cabecera del caso y en su bandeja.

Objetivos del Paso:

- Confirmar si corresponde gestionar el requerimiento creado sin adjuntos, dejando registrada la decisión con usuario, fecha y hora y motivo cuando corresponda, y aplicar la transición adecuada según la resolución para mantener el control del flujo y la trazabilidad.

Desarrollo de etapa:

- El responsable abre el requerimiento en estado Pendiente de confirmación y visualiza el resumen del caso con identificador, remitente, asunto, indicios registrados y categoría propuesta.
- El sistema ofrece dos acciones explícitas: Confirmar gestión y Rechazar gestión.
- Al confirmar, el sistema registra usuario, fecha y hora y motivo cuando la política lo exija, cambia el estado a Pendiente de asignación y habilita la continuidad del flujo.
- Al rechazar, el sistema registra usuario, fecha y hora y motivo obligatorio, cambia el estado a Descartado y detiene definitivamente la continuidad del caso.
- Mientras el requerimiento esté en Pendiente de confirmación, el sistema no permite avanzar a 3) Preparación de documentos ni ejecutar acciones operativas de revisión, firma o envío.

Reglas y validaciones de la etapa:

- La acción de Confirmar gestión puede requerir doble confirmación según la política de cuatro ojos, el sistema registra solicitante, validador, motivo y marcas de tiempo de ambas intervenciones.
- La acción de Rechazar gestión exige motivo obligatorio y puede requerir doble confirmación cuando la institución así lo disponga, el sistema registra solicitante y validador.
- La Doble validación puede ser obligatoria o parametrizable según la política transversal, el sistema registra solicitante, validador, motivo y marcas de tiempo cuando aplique.
- Si el remitente no está registrado u habilitado y se confirma la gestión, el sistema deriva a 8) Validación de emisor y derivación a DMI y mantiene el bloqueo hasta la resolución.
- Si el remitente está habilitado y se confirma la gestión, el sistema continúa con Flujo principal – 2) Asignación del requerimiento.
- La decisión es idempotente, reintentos sobre la misma acción no generan múltiples eventos ni transiciones repetidas y el sistema muestra la última resolución válida.
- Solo perfiles autorizados pueden confirmar o rechazar un requerimiento en Pendiente de confirmación.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Pendiente de confirmación indica que el requerimiento espera decisión del responsable.
- Pendiente de asignación cuando se Confirma gestión y el caso continúa a Flujo principal – 2) Asignación del requerimiento o a 8) Validación de emisor si corresponde.
- Descartado cuando se Rechaza gestión y el caso no continúa en el flujo.

Evidencia mínima de la etapa

- Decisión registrada con el valor Confirmar gestión o Rechazar gestión.

JA

- Usuario y rol que actúan y la fecha y hora de la acción.
- Motivo de la decisión cuando aplique según la política.
- Identificador del requerimiento y del correo de origen para trazabilidad.
- Resultado de la transición con el estado destino y la etapa a la que se dirige el caso o el cierre aplicado.

Manejo de errores recuperables

- Si ocurre un error al guardar la decisión, el sistema mantiene el estado Pendiente de confirmación, informa el incidente al usuario y registra el evento en bitácora para permitir un reintento sin efectos laterales.
- Si no es posible cargar la información mínima para decidir, el sistema muestra el detalle faltante, bloquea la confirmación hasta completarlo y registra la incidencia con un enlace al dato requerido.

Notificaciones operativas

- Al Confirmar gestión, el sistema puede notificar a Analista y Asignador indicando el nuevo estado y el identificador del requerimiento.
- Al Rechazar gestión, el sistema notifica a los responsables definidos e incluye el motivo de descarte para conocimiento y control.

7) Creación del requerimiento desde correo

Cuando corresponde gestionar y no existe duplicidad, el sistema crea el requerimiento a partir del correo y lo deja listo para continuar el proceso con la condición inicial adecuada. La creación es idempotente y trazable, y siempre mantiene el vínculo con el correo de origen.

Entrada:

- Correo no duplicado proveniente de 4) Control de duplicidad.
- Resultado de 5) Validación de adjuntos y procesabilidad y, si aplica, de 6) Confirmación en casos sin adjuntos.
- Decisión del Analista sobre remitente no registrado cuando corresponda.

Objetivos del Paso:

- Crear un requerimiento asociado al correo con los datos mínimos de trazabilidad y con una condición inicial coherente con lo decidido en las etapas anteriores, evitando duplicidades, sin ejecutar acciones propias de etapas posteriores y dejando evidencia clara de quién realizó la creación y cuándo.

Desarrollo de etapa:

- El sistema crea el requerimiento cuando el correo fue considerado gestionable y no se detectó duplicidad.
- El sistema registra los datos mínimos obligatorios y establece la condición inicial según lo resuelto previamente.
- El sistema publica el requerimiento en las vistas operativas y lo deja disponible para la transición que corresponda.
- En esta etapa no se asignan responsables, no se preparan documentos y no se solicitan revisiones.

Reglas y validaciones de la etapa:

JA

- Se garantiza la no duplicidad para que un mismo correo solo genere un requerimiento. Si se reintenta la creación sobre el mismo mensaje, el sistema muestra el requerimiento ya creado y su identificador.
- La condición inicial debe reflejar exactamente la decisión previa. No se permite forzar una condición distinta sin justificación y registro.
- Forzar la creación cuando el correo fue marcado como No procesable requiere doble confirmación de usuarios distintos y motivo obligatorio, quedando registrada la solicitud y la validación.
- Cambiar manualmente la condición inicial propuesta por el sistema puede requerir doble confirmación según política, registrándose solicitante, validador, motivo y marcas de tiempo.
- Cuando el Analista decida derivar a DMI, la condición inicial asociada será “En espera de validación (DMI)”, la resolución de DMI será ingresada posteriormente por el Analista con evidencia.
- Toda creación queda trazada en la bitácora y siempre permite navegar al correo de origen.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Creación registrada, el requerimiento queda creado y trazado.
- Pendiente de asignación, el caso continúa a Flujo principal – 2) Asignación del requerimiento.
- En espera de validación (DMI) (bloqueado), resolución registrada por Analista.
- Pendiente de confirmación, el caso continúa a 6) Confirmación en casos sin adjuntos.
- Pendiente de categorización manual, el caso vuelve a 3) Categorización del documento solicitado para su resolución.

Evidencia mínima de la etapa

- Identificador único del requerimiento y estado inicial asignado.
- Origen correo y referencia al mensaje de origen.
- Categoría registrada o condición Pendiente de categorización manual.
- Entidad aplicable cuando haya sido determinada.
- Usuario o proceso que creó el requerimiento y fecha y hora de creación.
- Motivo y evidencia de doble confirmación cuando se forzó la creación o se cambió la condición inicial.

Manejo de errores recuperables

- Si ocurre un error al persistir la creación, el sistema no deja estados parciales, informa el incidente, registra el evento y permite reintentar sin duplicar el requerimiento.
- Si falta algún dato mínimo para crear, el sistema bloquea la acción, informa el dato faltante y mantiene el correo en su estado previo hasta completar la información necesaria.

8) Validación de emisor y derivación a DMI cuando aplique

Esta etapa no redefine reglas. Se aplican las definiciones establecidas en Reglas y capacidades transversales, sección “Validación de remitente y derivación a DMI”.

Alcance mínimo de este paso dentro del flujo:

- Condición de entrada: el caso presenta remitente/contraparte no registrado o no habilitado.

JA

- Decisión operativa: derivar a DMI (queda “En espera de validación (DMI)” y permanece bloqueado) o habilitar gestión sin derivar (requiere Doble validación según la política transversal).
- Resolución: al registrar la aprobación de DMI, el bloqueo se levanta y el caso continúa; al registrar rechazo de DMI, el caso queda Descartado con motivo.

Estados y transiciones de este paso:

- En evaluación de remitente: requiere decisión de derivar a DMI o habilitar gestión sin derivar.
- En espera de validación (DMI): condición de bloqueo hasta registrar la resolución con evidencia.

9) Asignación inicial del requerimiento

Cuando el requerimiento queda habilitado para gestión, se realiza su asignación a un Analista responsable conforme a las reglas definidas, dejando trazabilidad completa y efecto inmediato en las vistas operativas. La reasignación posterior permanece bajo la facultad del Asignador y cualquier asignación especial se registra como excepción.

Entrada:

- Requerimiento habilitado para gestión, por ejemplo, después de Validación de emisor o de Confirmación en casos sin adjuntos.
- Reglas de asignación vigentes, como distribución de carga, turnos u otras políticas operativas.
- Perfiles y permisos actualizados para Analista, Asignador y responsables por etapa.

Objetivos del Paso:

- Asignar el requerimiento a un Analista responsable con trazabilidad y efecto inmediato, resguardar que no existan asignaciones operativas en estados bloqueados y permitir la reasignación controlada por el Asignador, registrando siempre quién asigna, a quién se asigna y cuándo se ejecuta la acción.

Desarrollo de etapa:

- El sistema ejecuta la asignación inicial del requerimiento a un Analista de acuerdo con las reglas de asignación definidas y muestra el resultado en la cabecera del caso.
- El Asignador puede realizar la asignación en forma manual cuando corresponda y la acción queda registrada con el responsable asignado, el usuario que asigna y la fecha y hora.
- En casos especiales definidos por la institución, el sistema permite asignar inicialmente el caso a un responsable distinto para decisión y derivación, por ejemplo, un Analista senior o un rol de control, y dicha asignación queda marcada como excepción.
- La asignación tiene efecto inmediato y el caso aparece en la bandeja del responsable asignado y se retira de las bandejas genéricas o de preparación.
- La definición o confirmación de responsables por etapa, por ejemplo, Fiscalía y Apoderados, puede registrarse en esta etapa según política, pudiendo venir predeterminados por el sistema (parametrización) y ser confirmados o ajustados por el Asignador cuando la etapa quede activa, aunque su participación operativa solo aplica cuando la etapa correspondiente quede activa.

Reglas y validaciones de la etapa:

JA

- No se permite la asignación operativa cuando el requerimiento se encuentra en un estado bloqueado como En espera de validación o Pendiente de confirmación. El sistema mantiene el bloqueo hasta que exista habilitación explícita.
- La reasignación es una facultad del Asignador y exige registrar responsable anterior, responsable nuevo, etapa afectada cuando aplique, usuario que ejecuta el cambio y fecha y hora.
- La asignación especial para decisión y derivación se registra como excepción y puede requerir autorización adicional según política.
- La anulación de duplicados impide asignaciones duplicadas del responsable principal sobre el mismo requerimiento y el sistema informa si ya existe una asignación vigente.
- La reasignación forzada que contravenga reglas de carga o umbrales definidos puede requerir doble confirmación de usuarios distintos y motivo obligatorio, registrándose solicitante, validador, motivo y marcas de tiempo.
- Solo perfiles autorizados pueden crear, cambiar o revertir asignaciones y la acción se refleja de inmediato en bandejas y listados de seguimiento.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Pendiente de asignación indica que el caso requiere un responsable principal.
- Asignado indica que el requerimiento tiene Analista responsable y puede continuar con 3) Preparación de documentos dentro del flujo principal cuando la etapa quede disponible.
- Asignación excepcional indica que el caso fue asignado a un responsable especial para decisión y derivación y queda marcado como excepción hasta su derivación o reasignación.

Evidencia mínima de la etapa

- Registro de asignación con responsable asignado, usuario que asigna, fecha y hora y, cuando aplique, comentario de soporte.
- Registro de reasignación con responsable anterior, responsable nuevo, etapa afectada cuando corresponda, usuario, fecha y hora y motivo.
- Marcador de excepción para asignación especial, con el motivo y la referencia a la política que la habilita.
- Efecto inmediato verificado en bandejas y listados, con el identificador del requerimiento y el estado operativo resultante.

Manejo de errores recuperables

- Si ocurre un error al persistir la asignación, el sistema no cambia el estado del caso, informa el incidente al usuario, registra el evento en bitácora y permite reintentar la acción sin efectos secundarios.
- Si faltan datos mínimos para asignar, por ejemplo, ausencia de responsables disponibles, el sistema bloquea la acción, muestra el detalle faltante y mantiene el requerimiento en Pendiente de asignación hasta resolver.

Notificaciones operativas

- El sistema puede notificar al Analista y al Asignador la asignación o la reasignación realizada, indicando el identificador del requerimiento, el responsable asignado y la fecha y hora de la acción.
Cuando la asignación sea excepcional, el sistema incluye en la notificación el motivo y la marca de excepción para control y trazabilidad.

10) Control de primera gestión

JA

Este control aplica a los requerimientos originados por correo y verifica que registren una primera gestión dentro de un plazo configurable. Su objetivo es prevenir casos inactivos, notificar oportunamente y dejar evidencia en la trazabilidad sin interferir con el flujo operativo.

Entrada:

- Requerimiento creado desde correo y habilitado para gestión.
- Parámetros de control vigentes: plazo objetivo, , destinatarios de alerta y políticas de escalamiento.

Objetivos del Paso:

- Asegurar que cada requerimiento originado por correo registre una primera gestión dentro del plazo configurado, emitir las alertas cuando no se cumple, mantener anulación de duplicados para no duplicar avisos y registrar toda la evidencia necesaria para seguimiento y auditoría.

Desarrollo de etapa:

- El sistema inicia el conteo del plazo de primera gestión a partir de la creación del requerimiento o desde la habilitación efectiva para gestionar cuando existía un bloqueo previo.
- El sistema considera como primera gestión acciones operativas trazables, tales como asignar responsable, cargar o generar un documento, registrar un comentario operativo, marcar la preparación como lista para revisión o tomar una decisión formal en revisión.
- Cuando la primera gestión se registra dentro del plazo, el sistema marca el control como cumplido y no emite alertas.
- Cuando la primera gestión no se registra en el plazo, el sistema emite la alerta de primera gestión vencida y deja la evidencia correspondiente, notificando al Analista responsable y a los Asignadores.

Reglas y validaciones de la etapa:

- El plazo es parametrizable y se expresa en días hábiles, el sistema no aplica automáticamente feriados. Cualquier ajuste se realiza manualmente por Analista y Asignador.
- El control se suspende mientras el requerimiento se encuentre en un estado que impida la gestión, como en espera de validación de emisor o pendiente de confirmación y se reanuda automáticamente al quedar habilitado.
- El control no aplica a requerimientos cancelados o descartados.
- La alerta es idempotente y no se repite de forma continua, el sistema evita notificaciones duplicadas para un mismo vencimiento y reemite solo ante un nuevo ciclo de incumplimiento según la configuración.
- La anulación manual de una alerta o la modificación del plazo objetivo puede requerir doble confirmación de roles distintos con motivo obligatorio, quedando ambas intervenciones registradas.
- Solo perfiles autorizados pueden ajustar parámetros del control y toda modificación queda auditada con quién realizó el cambio, cuándo y cuáles fueron los valores anteriores y nuevos.

Estados y transiciones propias de la etapa

JA

- Control en seguimiento indica que el requerimiento se encuentra dentro del plazo y continúa en observación.
- Alerta emitida indica que el plazo se incumplió y se registró la notificación correspondiente.
- Control cumplido indica que la primera gestión fue registrada y el control queda cerrado para ese requerimiento.

Evidencia mínima de la etapa

- Fecha y hora de inicio del control y plazo objetivo.
- Acción que contó como primera gestión, con usuario y fecha y hora.
- Registro de la alerta emitida con destinatarios, fecha y hora y motivo de la alerta.
- Resultado final del control con el estado alcanzado.

Manejo de errores recuperables

- Cuando se produce un error al ejecutar el control o al emitir notificaciones, el sistema registra el incidente, informa al responsable y el analista reintenta en el siguiente ciclo sin alterar el estado operativo del requerimiento.
- Cuando no es posible determinar si una acción califica como primera gestión, el sistema la retiene en revisión, registra el detalle y permite la corrección por parte de un usuario autorizado.

Notificaciones operativas

- Al vencerse el plazo sin primera gestión, el sistema notifica al Analista responsable y a los Asignadores e incluye el identificador del requerimiento, el tiempo transcurrido y un enlace para gestionar.

11) Evidencia mínima y trazabilidad del flujo de correos

El sistema debe conservar evidencia mínima para auditoría y seguimiento a lo largo de todo el flujo de correos, incluyendo:

- Resultado de la evaluación inicial y el motivo asociado.
- Estado y visibilidad cuando el caso queda Pendiente de revisión manual o Pendiente de categorización manual, con fecha y responsable.
- Registro de duplicidad con el criterio aplicado y la referencia al requerimiento existente.
- Registro de correos No procesables y la notificación emitida a responsables, con identificador del correo y motivo.
- Registro de confirmación o rechazo en casos sin adjuntos, con el motivo y el responsable que decidió.
- Vínculo entre requerimiento y correo de origen, conservando el identificador único del mensaje.
- Derivación a DMI y resolución recibida registradas por el Analista, incluyendo motivo y referencia a los mensajes asociados.
- Asignación inicial, reasignaciones y alertas relevantes del control de primera gestión, con destinatarios y marcas de tiempo.
- Eventos sujetos a doble confirmación cuando aplique la política de cuatro ojos, registrando solicitante, validador, motivo y fecha y hora.

REQ011 - Flujo por “documento por vencer”

Este flujo describe cómo debe actuar el sistema para controlar documentos con fecha de vencimiento y gestionar su renovación o actualización a tiempo. El objetivo es anticipar vencimientos, facilitar la priorización de trabajo y, cuando corresponda, generar automáticamente un requerimiento de actualización que continúe el flujo principal.

Alcance del flujo:

- Inicia cuando el sistema identifica documentos con fecha de vencimiento registrada y calcula su proximidad al vencimiento. El cálculo puede operar en días corridos, según parámetro.
- Finaliza cuando ocurre uno de estos resultados:
 - Se envía una alerta preventiva por proximidad al vencimiento.
 - Se crea un requerimiento al Asignador de actualización por vencimiento y queda habilitado para continuar el flujo principal.
 - Se detecta que ya existe un requerimiento abierto para actualizar ese documento y no se crea uno nuevo.

Condiciones y reglas generales:

- La fecha que manda para el control es la fecha de vencimiento del documento (Expiration Date).
- El control se aplica sobre documentos ya gestionados y disponibles en el módulo de documentos, de modo que exista una fecha de vencimiento verificable.
- Los umbrales de control se consideran como valores estándar del proceso:
 - Alerta preventiva cuando falten 120 días para el vencimiento.
 - Creación automática de requerimiento cuando falten 60 días para el vencimiento.
 - Los umbrales deben ser parametrizables para ajustarse en el tiempo sin cambiar el flujo.
- Antes de crear un requerimiento de actualización por vencimiento, el sistema debe verificar si ya existe un requerimiento abierto (estado no terminal) para el mismo documento y el mismo propósito (actualización por vencimiento) y, cuando aplique, para la misma entidad aplicable.
- Si ya existe un requerimiento abierto, el sistema no debe crear uno nuevo y debe referenciar el existente, dejando evidencia del vínculo y evitando duplicidad, reintentos o reprocesos sobre el mismo documento y umbral no generan un segundo requerimiento.
- La prioridad va a ser el del correo, ya que ese requerimiento supone más información e idealmente completarse entre ambos, el del sistema y el del correo.

Pasos del flujo:

1) Identificación y visualización de documentos próximos a vencer

Esta etapa detecta documentos con Expiration Date registrada, calcula días restantes respecto de la fecha actual y los presenta en una vista operativa para priorizar la gestión, no emite alertas ni crea requerimientos, solo visibiliza y ordena la carga pendiente para que las etapas siguientes apliquen los umbrales definidos.

Entrada:



Documentos gestionados con Expiration Date válida y visible en el módulo de documentos.

- Parámetros activos de umbrales (p. ej., 120 y 60 días), de días hábiles y feriados, y de filtros y orden definidos a nivel de reportería y mantenedores.

Objetivos del Paso:

- Calcular los días restantes para cada documento con vencimiento, listar y ordenar los resultados para priorizar la gestión, habilitar filtros operativos y navegación al detalle o al requerimiento asociado cuando exista, permitir exportación con traza y dejar registro mínimo de las acciones de consulta, garantizando que reintentos o actualizaciones de la vista no creen registros duplicados ni cambien estados.

Desarrollo de etapa:

- El sistema calcula días restantes = Expiration Date – fecha actual y marca internamente si el documento se encuentra dentro de ventanas preventivas o críticas parametrizadas, sin generar por sí mismo alertas ni requerimientos.
- El sistema presenta una grilla con, al menos, identificación del documento, tipo documental, contraparte, entidad aplicable, Expiration Date, días restantes, estado del documento, vínculo a requerimiento asociado cuando exista, última gestión con fecha y usuario, y nivel de dificultad si está parametrizado, todo disponible para orden y filtro.
- El usuario puede ordenar por días restantes en forma ascendente (predeterminado) o por cualquier otra columna, filtrar por contraparte, tipo documental, entidad, estado y rangos de fechas o días, abrir el detalle del documento con un clic, abrir el requerimiento asociado cuando exista, y exportar la lista filtrada, manteniendo el registro de quién exporta y cuándo.
- El sistema puede resaltar documentos dentro de umbrales configurados mediante indicadores visuales no intrusivos y parametrizables, sin cambiar estados ni generar eventos operativos.
- La ejecución del cálculo y el refresco no crean entradas duplicadas ni modifican datos del documento, aunque la vista se actualice varias veces.

Reglas y validaciones de la etapa:

- La Expiration Date es el dato rector del control; documentos sin esta fecha no se incluyen en la vista hasta completar el dato en su mantenedor.
- Fallas puntuales de lectura de metadatos no alteran el listado vigente, el sistema registra el incidente y reintenta en el ciclo siguiente.
- La consulta respeta permisos por rol y no permite cambios de parámetros de umbrales, días hábiles o feriados, que se administran en sus mantenedores con auditoría y, cuando aplique, cuatro ojos.
- La aplicación de filtros u ordenamiento no genera eventos operativos, no modifica el repositorio y no produce duplicidades en la grilla.
- El acceso al requerimiento asociado es de solo navegación; cualquier gestión posterior del caso se rige por el Flujo principal sin excepción.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Control en seguimiento, documentos con vencimiento monitoreado y visible, sin cruce de umbrales ni acciones automáticas ejecutadas en esta etapa.

Evidencia mínima de la etapa

- Fecha y hora de la última actualización del cálculo, cantidad de documentos listados y filtros activos aplicados.

- Registro de acciones de consulta relevantes, incluyendo exportaciones y accesos al detalle o al requerimiento asociado, con usuario, rol, fecha y hora.

Manejo de errores recuperables

- Si se produce un error al calcular días restantes o leer metadatos, el sistema mantiene la última vista consistente, informa al usuario, registra el evento e intenta nuevamente en el siguiente ciclo, sin bloquear otras consultas.

2) Alerta preventiva por proximidad al vencimiento

Esta etapa emite una alerta preventiva cuando un documento entra en la ventana de proximidad al vencimiento definida por parámetros, con el fin de anticipar su renovación y priorizar trabajo, no crea requerimientos ni bloquea otras operaciones, solo notifica y registra evidencia para actuación oportuna.

Entrada:

- Documentos con fecha de vencimiento que han ingresado a la ventana preventiva según los umbrales vigentes.
- Umbral preventivo activo y calendario de días hábiles y feriados.
- Destinatarios de notificación y políticas de escalamiento configuradas.

Objetivos del Paso:

- Emitir una única alerta preventiva por documento y por umbral alcanzado, evitando notificaciones duplicadas, informando días restantes y datos mínimos del documento y su contexto, y dejando evidencia suficiente para control y auditoría.

Desarrollo de etapa:

- El sistema detecta que los días restantes del documento cumplen el umbral preventivo y valida que no exista una alerta previa válida para ese mismo umbral.
- El sistema genera la alerta con identificación del documento, contraparte, entidad aplicable, fecha de vencimiento, días restantes y vínculo al registro del documento.
- El sistema emite la notificación desde la casilla institucional a los destinatarios definidos y registra el evento con su resultado.
- Intentos de reemisión para el mismo documento y umbral no crean nuevas alertas; se muestra la alerta previamente registrada.
- Si existe un requerimiento abierto para actualizar el mismo documento, la alerta puede omitirse o marcarse como informativa según parámetro, siempre con evidencia del criterio aplicado.

Reglas y validaciones de la etapa:

- El umbral preventivo es parametrizable y toda modificación queda auditada con valores anterior y nuevo, fecha y usuario.
- La alerta no crea requerimientos ni modifica estados documentales; su función es notificar y trazar.
- Anular una alerta emitida, reemitir manualmente una alerta en el mismo umbral o modificar el umbral preventivo requiere doble confirmación con motivo registrado.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Control en seguimiento, documento monitoreado sin alerta emitida.
- Alerta emitida, documento con notificación registrada para el umbral preventivo.

Evidencia mínima de la etapa

- Documento afectado, fecha de vencimiento y días restantes al momento de la alerta.

JA

- Fecha y hora de emisión, destinatarios, asunto y canal de la notificación.
- Identificador del evento y vínculo al documento.
- Motivo y trazabilidad completa cuando aplique doble confirmación.

Manejo de errores recuperables

- Si ocurre un error al emitir la notificación, el sistema mantiene el estado previo, informa el incidente, registra el evento y habilita reintento sin generar alertas duplicadas.
- Si faltan datos mínimos del documento, el sistema informa el faltante, no emite la alerta y reintenta tras corregir la causa.

Notificaciones operativas

- Asunto sugerido: Alerta preventiva — Documento próximo a vencer, con los días restantes en el asunto.
- Cuerpo mínimo: identificación del documento, contraparte, entidad aplicable, fecha de vencimiento, días restantes y vínculo para gestionar; incluir estado de requerimiento asociado cuando exista.

3) Creación automática de requerimiento por vencimiento

Esta etapa genera un requerimiento de actualización cuando un documento ingresa a la ventana crítica definida por parámetros, con el objetivo de iniciar oportunamente la renovación y dar continuidad al proceso bajo el flujo principal, evitando duplicidades y asegurando trazabilidad.

Entrada:

- Documentos con fecha de vencimiento válida que han ingresado a la ventana crítica según el umbral vigente.
- Parámetros activos de umbral crítico, de días hábiles y feriados, y de responsables de seguimiento.
- Reglas de no duplicidad y vínculos a requerimientos previamente creados para el mismo documento.

Objetivos del Paso:

- Crear un solo requerimiento de actualización por documento cuando se alcance el umbral crítico, heredando el contexto necesario para su gestión, evitando duplicidades mediante verificación previa y registrando evidencia mínima de la creación o de la referencia a un requerimiento existente.

Desarrollo de etapa:

- El sistema verifica que los días restantes del documento cumplan el umbral crítico configurado.
- El sistema valida si existe un requerimiento abierto de actualización vinculado al mismo documento, y en caso afirmativo no crea uno nuevo, dejando referencia explícita al existente.
- Si no existe gestión abierta, el sistema crea el requerimiento de actualización y registra como mínimo identificación del documento origen, contraparte, entidad aplicable, tipo documental y fecha de vencimiento, dejando el caso disponible para continuar con el flujo principal.
- El requerimiento hereda valores sugeridos para agilizar la gestión, tales como plantilla asociada cuando exista, responsables sugeridos por etapa cuando aplique y plazos

operativos definidos por parámetros, todos editables conforme a permisos en etapas posteriores.

- Si se intenta crear nuevamente sobre el mismo documento y umbral, el sistema no genera un caso nuevo, muestra el requerimiento ya creado o la referencia al existente.
- Se le dará prioridad al de correo, pero se intentará complementar con el del sistema para tener una versión más consolidada.

Reglas y validaciones de la etapa:

- La creación automática aplica cuando faltan el número de días definidos por el umbral crítico, por ejemplo 60 días, y el documento cuenta con fecha de vencimiento vigente.
- No se crea un nuevo requerimiento cuando ya existe una gestión de actualización abierta para el mismo documento; se debe registrar la referencia y la fecha de detección.
- Forzar la creación cuando existe un requerimiento abierto asociado requiere doble confirmación, con registro de solicitante, validador, motivo, fecha y hora.
- La creación no modifica el estado del documento origen, el documento vencido o próximo a vencer se mantiene en solo lectura como referencia histórica.
- Cualquier ajuste de parámetros de umbral crítico se audita con valores anteriores y nuevos, fecha y usuario que realiza el cambio.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Control en seguimiento, documento en ventana crítica sin requerimiento creado ni referenciado.
- Requerimiento creado por vencimiento, documento con requerimiento de actualización registrado y disponible para continuar con el flujo principal.
- Referenciado a requerimiento existente, documento con vínculo a gestión ya abierta, sin creación de un nuevo caso.

Evidencia mínima de la etapa

- Documento afectado, fecha de vencimiento y días restantes al momento de la evaluación.
- Resultado de la verificación de no duplicidad, con identificador del requerimiento existente cuando aplique.
- Identificador del requerimiento creado, usuario o proceso que registra la creación, fecha y hora.
- Motivo y traza de doble confirmación cuando se fuerza la creación.

Manejo de errores recuperables

- Si ocurre un error al verificar no duplicidad o al persistir la creación, el sistema mantiene el estado previo, informa el incidente, registra el evento y habilita reintento idempotente sin generar casos duplicados.
- Si faltan datos mínimos del documento para la creación, el sistema bloquea el botón, el cual solo se habilita cuando esté toda la información necesaria e informa el dato faltante y se puede continuar una vez completada la información.

Notificaciones operativas

- Al crear el requerimiento, el sistema notifica al Analista y al Asignador el identificador del caso, la referencia al documento origen, la fecha de vencimiento y los días restantes, dejando registro de los destinatarios y la fecha y hora de la notificación.

4) Contenido del requerimiento generado por vencimiento

JA

Esta etapa define el contenido mínimo y los valores sugeridos que el sistema precarga en el requerimiento creado por ventana crítica, con el fin de acelerar la gestión sin sustituir validaciones ni asignaciones posteriores, los datos quedan editables según permisos y se mantiene el vínculo con el documento vencido para asegurar trazabilidad.

Entrada:

- Requerimiento creado por ventana crítica desde el paso 3.
- Datos del documento origen con fecha de vencimiento, tipo documental y contraparte.
- Parámetros y catálogos vigentes: entidades, tipos documentales, plantillas, plazos operativos y reglas de responsables sugeridos por etapa.

Objetivos del Paso:

- Dejar el requerimiento listo para gestionar con un set de campos precargados y coherentes con el documento origen, evitando registros duplicados, habilitando ajustes controlados por el responsable y manteniendo traza completa de lo sugerido y de cualquier modificación.

Desarrollo de etapa:

- El sistema registra el vínculo entre requerimiento y documento origen, incluyendo identificador del documento, fecha de vencimiento, días restantes y referencia a su repositorio.
- El sistema precarga contraparte y entidad aplicable coherentes con el documento origen. Si faltan datos mínimos, se muestra alerta en cabecera hasta completar.
- El sistema sugiere el tipo documental a actualizar según el catálogo vigente; si no hay correspondencia, establece “pendiente de definir” y solicita selección manual al responsable.
- Cuando exista una plantilla asociada al tipo documental o a la contraparte, el sistema la sugiere y la deja disponible para uso en preparación; si no existe, no bloquea, solo informa “sin plantilla asociada”.
- El sistema precarga plazos por etapa conforme a parámetros institucionales, sin forzar la fecha objetivo; el responsable podrá ajustarlos dentro de sus permisos antes de marcar “Listo para revisión”.
- El sistema no asigna responsables, solo muestra sugerencias de participación por etapa cuando existan reglas parametrizadas, quedando la asignación a cargo del flujo principal.
- Para etapas de envío, el sistema deja asunto y cuerpo sugeridos cuando existan plantillas de comunicación, editables por el rol autorizado en la etapa correspondiente.
- Reintentos de generación del mismo requerimiento no duplican campos ni vínculos; el sistema mantiene la última configuración válida y muestra el identificador del requerimiento existente.

Reglas y validaciones de la etapa:

- La precarga no habilita por sí sola preparación, revisión, firma ni envío; solo configura datos base del requerimiento creado.
- Cambios sobre entidad aplicable solo pueden ser realizados por el Asignador, los cambios sobre tipo documental o plantilla sugerida requieren doble confirmación con motivo registrado, según política de cuatro ojos.
- La ausencia de plantilla no bloquea el avance; el responsable puede continuar con documentos propios del catálogo permitido.

- El vínculo con el documento origen es obligatorio y no editable, cualquier sustitución de la referencia exige motivo y, cuando aplique, doble confirmación.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Requerimiento creado por vencimiento, con contenido precargado y vínculo al documento origen.
- Contenido ajustado, cuando el responsable edita campos sugeridos antes de iniciar la preparación, con traza de cambios.

Evidencia mínima de la etapa

- Identificador del requerimiento y referencia al documento origen con fecha de vencimiento y días restantes.
- Valores precargados: contraparte, entidad aplicable, tipo documental, plantilla sugerida y plazos operativos sugeridos.
- Registro de ajustes realizados por el responsable, con usuario, rol, fecha y hora y motivo cuando aplique.

Manejo de errores recuperables

- Si falla la precarga de algún campo, el sistema mantiene el requerimiento en estado “creado”, informa el faltante, registra el evento y permite completar manualmente sin bloquear el flujo.
- Si no es posible establecer el vínculo al documento origen, el sistema no elimina el requerimiento; marca la condición en cabecera, registra el incidente y habilita reintento hasta consolidar la referencia.

5) Estado del documento vencido y uso como referencia

Esta etapa asegura que el documento que vence o ya venció se conserve como respaldo histórico y referencia no editable, manteniendo la trazabilidad entre el documento origen y el documento actualizado resultante, sin interferir con la gestión operativa del requerimiento de actualización.

Entrada:

- Documento con Expiration Date vencida o dentro de la ventana crítica.
- Requerimiento de actualización creado o en curso que se origina por el vencimiento del documento.

Objetivos del Paso:

- Mantener el documento vencido en solo lectura y descargable como evidencia, establecer y preservar el vínculo trazable entre el documento origen y el actualizado, y asegurar que cualquier ajuste sobre esta referencia no duplique registros y cuente con evidencia mínima.

Desarrollo de etapa:

- El sistema cambia la condición del documento vencido a solo lectura y bloquea su edición en todas las vistas.
- El sistema habilita descarga controlada del documento vencido para fines de respaldo, evidencia y auditoría, sin alterar su contenido.
- El sistema registra el vínculo entre el documento vencido y el documento que se genere en el requerimiento de actualización, de modo que ambos queden relacionados para consulta.
- Si el documento actualizado aún no existe, el sistema mantiene pendiente el vínculo y lo completa al consolidarse la nueva versión, sin crear registros duplicados en reintentos.

JA

- Cualquier intento de sustituir la referencia al documento origen exige motivo y queda trazado sin eliminar el historial previo.

Reglas y validaciones de la etapa:

- El documento vencido no puede volver a estado editable; toda corrección se gestiona mediante el requerimiento de actualización y la nueva versión que este produzca.
- La descarga respeta permisos por rol y registra usuario, fecha y hora del acceso.
- La sustitución o desvinculación de la referencia entre documento vencido y actualizado requiere doble confirmación con motivo, manteniendo inalterable el historial del documento origen.
- El establecimiento o actualización del vínculo no crea referencias duplicadas: múltiples ejecuciones sobre el mismo par de documentos conservan una única relación válida.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Vencido en solo lectura, documento bloqueado para edición y disponible para descarga.
- Vínculo pendiente, documento vencido a la espera de relacionarse con el documento actualizado resultante.
- Vínculo establecido, documento vencido relacionado con el documento actualizado, visible en ambas direcciones para consulta.

Evidencia mínima de la etapa

- Registro del cambio a solo lectura del documento, con usuario, rol, fecha y hora.
- Registro de descargas realizadas del documento vencido, con usuario, fecha y hora.
- Registro del vínculo entre documento vencido y documento actualizado, con identificadores de ambos, usuario, fecha y hora.
- Motivo y traza completa en sustitución o desvinculación de referencia, cuando aplique.

Manejo de errores recuperables

- Si falla el bloqueo a solo lectura, el sistema no permite edición, muestra la condición en cabecera, registra el incidente y reintenta el bloqueo hasta consolidarlo.
- Si falla el establecimiento del vínculo, el sistema mantiene el estado previo, registra el evento e intenta nuevamente sin crear duplicidad de referencias.

6) Continuidad hacia el flujo principal

Una vez creado el requerimiento por vencimiento, la gestión continúa bajo el flujo principal del sistema, manteniendo las mismas etapas, responsabilidades y controles definidos para asignación, preparación, revisión por Fiscalía, firma y envío, sin excepciones ni atajos.

Entrada:

- Requerimiento creado por vencimiento con contenido precargado y vínculo al documento origen.
- Parámetros vigentes de asignación, plazos por etapa, responsables sugeridos y plantillas disponibles.

Objetivos del Paso:

- Habilitar el requerimiento para su tramitación estándar en el flujo principal, asegurando que quede disponible para asignación y configuración, que respete bloqueos y validaciones ya definidas, que conserve trazabilidad completa del origen por vencimiento y que evite acciones repetidas o duplicadas al publicar y gestionar el caso.

Desarrollo de etapa:

tfh

- El sistema marca el requerimiento como disponible para gestión y lo publica en las vistas operativas donde corresponda.
- El requerimiento queda habilitado para la asignación inicial según reglas vigentes, sin realizar asignaciones automáticas distintas a las ya definidas por parámetros.
- La configuración y el avance del caso se realizan exclusivamente mediante las etapas del flujo principal, que incluyen preparación de documentos, revisión por Fiscalía, firma cuando aplique y envío desde la casilla institucional.
- Cualquier intento de ejecutar acciones fuera de las etapas habilitadas se bloquea y se informa con el motivo, manteniendo la consistencia del proceso.
- La trazabilidad conserva el vínculo al documento vencido y registra que el origen del caso corresponde a “documento por vencer”, sin crear etiquetas o estados adicionales.

Reglas y validaciones de la etapa:

- No se permite gestión operativa si el requerimiento mantiene condiciones de bloqueo previas, como validaciones pendientes, hasta que estas se resuelvan.
- La reasignación, los ajustes de responsables por etapa, los cambios de plantilla sugerida y la modificación de plazos operativos se rigen por las reglas del flujo principal y pueden requerir doble confirmación con motivo, según política.
- La continuidad no crea estados nuevos ni excepciones de aprobación, respeta los mismos criterios de completitud, versionado, idempotencia y no duplicidad ya establecidos.
- Cualquier cambio que altere la condición inicial sugerida por el origen por vencimiento debe quedar justificado y trazado, hecho por Analista, pero validado por Asignador.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Continuidad registrada, requerimiento disponible para gestión en el flujo principal.
- Derivado al flujo principal, marca operativa que confirma la publicación del caso en las vistas de trabajo.
- Sin estados adicionales, cualquier cambio de estado posterior se rige por las etapas del flujo principal.

Evidencia mínima de la etapa

- Registro de habilitación del requerimiento con fecha y hora, usuario o proceso que publica la continuidad y referencia al documento origen.
- Registro de reglas aplicadas para visibilidad en bandejas y listas de seguimiento.
- Justificación y traza de cualquier ajuste sobre datos precargados realizados antes de iniciar la preparación.

Manejo de errores recuperables

- Si falla la publicación del requerimiento en las vistas operativas, el sistema mantiene el estado previo, informa el incidente, registra el evento y habilita reintento sin duplicar el caso.
- Si faltan datos mínimos para habilitar la continuidad, el sistema bloquea la acción, indica el dato faltante y permite completar para reintentar la habilitación.

Notificaciones operativas

- El sistema puede notificar que el requerimiento por vencimiento quedó disponible para asignación, indicando identificador del caso y referencia al documento origen, registrando destinatarios, fecha y hora de la notificación.

7) Evidencia mínima y trazabilidad del flujo

Para bitácora, integridad relacional, visibilidad por rol, exportación, retención y manejo de errores se aplica íntegramente lo definido en el Flujo principal – 7) Respaldo y trazabilidad. Aquí solo se precisan los marcadores diferenciales propios del sub-flujo “documento por vencer”.

Entrada:

- Eventos producidos en las etapas 1 a 6 del flujo por “documento por vencer”.
- Parámetros de retención, reglas de acceso por rol y políticas de cuatro ojos definidas para el sistema.

Objetivos del Paso:

- Registrar únicamente las diferencias del sub-flujo respecto del Flujo principal, de forma completa y verificable, garantizando que acciones repetidas por error o reintento no creen registros duplicados y que cada evento quede correlacionado con el documento y (cuando exista) el requerimiento asociado.

Desarrollo de etapa:

- Cálculo de proximidad al vencimiento: documento, Expiration Date, días restantes, umbral aplicado (preventivo/crítico), fecha y componente que ejecuta el cálculo. Recalcular o actualizar la vista no produce múltiples eventos para el mismo documento y corte temporal; se conserva una única marca válida.
- Alerta preventiva: documento, días restantes, destinatarios, asunto, canal y resultado de envío. Para un mismo documento y umbral se registra una sola alerta; reintentos muestran la alerta existente. Si se reemite manualmente, queda motivo (y, cuando aplique, doble confirmación).
- Creación o referencia de requerimiento por vencimiento: decisión Creado (con identificador del requerimiento) o Referenciado (vínculo al caso existente), fecha y usuario/proceso. Si se intenta crear nuevamente para el mismo documento y umbral, no se genera un segundo caso; se muestra el ya existente.
- Cambio a solo lectura del documento vencido: fecha, usuario/proceso que aplica la condición y cada acceso de descarga (usuario, fecha y hora).
- Vínculo entre documento vencido y documento actualizado: identificadores de ambos y fecha/usuario que establecen la relación (visible en ambos sentidos). Sustituciones/desvinculaciones requieren motivo y, cuando aplique, doble confirmación, preservando el historial previo.
- Parámetros usados en el momento del evento: valores de umbrales y reglas relevantes (por trazabilidad de por qué se alertó/creó o no se creó).

Reglas y validaciones de la etapa:

- No duplicar evidencia por reintento: cuando se repite la misma acción por error o reintento técnico (cálculo, alerta, creación de requerimiento, bloqueo a solo lectura o vinculación), el sistema no agrega una segunda entrada; se mantiene una sola y se actualiza la información asociada.
- Integridad de referencias: no se aceptan eventos que apunten a documentos o requerimientos inexistentes; el intento inválido se rechaza y queda asentado como error.
- Control de acceso y exportación: se hereda del Flujo principal; toda exportación de bitácora o índice queda registrada (quién y cuándo).

JA

Estados y transiciones propias de la etapa

- Se heredan del Flujo principal – 7), no se agregan estados nuevos.

Evidencia mínima de la etapa

- Cálculo de proximidad (Expiration Date, días restantes, umbral aplicado, fecha y ejecutor).
- Alerta preventiva (fecha/hora, destinatarios, asunto, canal y resultado).
- Decisión de creación/referencia del requerimiento por vencimiento (identificador o vínculo, fecha/hora, usuario/proceso).
- Cambio a solo lectura y accesos de descarga del documento vencido (usuario, fecha/hora).
- Vínculo documento vencido ↔ documento actualizado (identificadores y fecha/usuario).
- Motivo y participantes en acciones con doble confirmación cuando corresponda.

Manejo de errores recuperables

- Si falla el cálculo de proximidad o la lectura de la Expiration Date, el sistema conserva la última marca válida, registra el incidente y reintenta; si falla el bloqueo a solo lectura o el vínculo, conserva el estado previo, registra el evento y reintenta sin crear entradas duplicadas.

REQ012 - Flujo por “cambio de apoderados”

El flujo por cambio de apoderados describe el proceso estándar que se ejecuta cuando se produce una modificación o eliminación de un usuario con perfil Apoderado dentro del sistema. Este flujo tiene como propósito asegurar que las contrapartes correspondientes cuenten oportunamente con la lista actualizada de apoderados, manteniendo consistencia con las reglas de firma vigentes, control operativo del proceso y trazabilidad completa de las decisiones y acciones ejecutadas.

Este flujo se origina a partir de un evento interno del sistema y se conecta al flujo principal en puntos específicos, sin alterar su estructura esencial ni los principios generales de gestión de requerimientos definidos para la operación.

Alcance del flujo:

- El flujo inicia cuando el sistema detecta una modificación de categoría/alcance/entidad aplicable o la eliminación de un Apoderado.
- El flujo finaliza cuando la lista actualizada de apoderados es enviada a las contrapartes correspondientes (con evidencia del despacho) o cuando el proceso queda bloqueado por condiciones operativas no resueltas, debidamente registradas.
- El alcance de envío es obligatorio para todas las entidades identificadas como Custodios o Bancos corresponsables en los mantenedores.

Condiciones y reglas generales:

- Toda modificación o eliminación relacionada con usuarios con perfil Apoderado genera automáticamente un requerimiento de tipo “Cambio de apoderados”.
- Los apoderados se clasifican en las siguientes categorías operativas, siendo modificables:
 - Sección 1: Gerentes.
 - Sección 2: Jefes de Departamento.
 - Sección 3: Gerente General.
- Las reglas de firma aplicables deben respetarse en todo momento:
 - Un apoderado de Sección 2 debe firmar juntamente con un apoderado de Sección 1.

JA

- Un apoderado de Sección 1 puede firmar junto a otro apoderado de Sección 1 o 2.
- Un apoderado de Sección 3 puede firmar de forma individual.
- Antes de permitir la eliminación o modificación de un apoderado, el sistema valida si existen documentos pendientes de firma asociados a dicho usuario.
- Si existen pendientes de firma y no se define un apoderado de reemplazo compatible con las reglas vigentes, el proceso no puede avanzar y debe quedar bloqueado, registrando el motivo correspondiente.
- El envío de la lista actualizada es obligatorio y debe incluir a todas las entidades marcadas como Custodios o Bancos corresponsables relacionadas con el ámbito afectado.

Pasos del flujo:

1) Detección del cambio y creación del requerimiento

Esta etapa crea automáticamente un requerimiento de tipo “Cambio de apoderados” cuando el sistema detecta una modificación o eliminación de un usuario con perfil Apoderado, asegurando no duplicidad, trazabilidad y, cuando aplique, bloqueo operativo.

Entrada:

- Evento interno de cambio sobre un Apoderado: modificación de categoría, entidad aplicable o alcance de firma, o eliminación del apoderado.
- Catálogos y parámetros vigentes de entidades, categorías de apoderados y reglas de firma.

Objetivos del Paso:

- Crear un único requerimiento por evento de cambio con datos mínimos precargados y vínculo al evento, evitando duplicidades mediante verificación previa y dejando el caso listo para continuar por el flujo estándar, con evidencia mínima.

Desarrollo de etapa:

- El sistema clasifica el evento como Modificación o Eliminación y verifica si ya existe un requerimiento abierto por el mismo apoderado y el mismo evento.
- Si existe, no crea uno nuevo y registra referencia al caso vigente.
- Si no existe, crea el requerimiento “Cambio de apoderados” con los datos mínimos: tipo de cambio, apoderado afectado, entidad aplicable, categoría operativa vigente, fecha y hora del evento, quedando disponible para asignación.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Requerimiento creado por cambio de apoderados.
- Referenciado a requerimiento existente.

Evidencia mínima de la etapa

- Tipo de cambio(modificación/eliminación), apoderado afectado, entidad aplicable (Banco, Fisco, Ambos), categoría operativa, fecha y hora.
- Acción ejecutada, usuario o proceso, identificador del requerimiento y motivo cuando aplique.

Manejo de errores recuperables

- Si falla la validación de duplicidad o la persistencia, el sistema mantiene el estado previo, informa, registra el evento y habilita reintento sin duplicar casos.

Notificaciones operativas

- El sistema puede notificar a Analista y Asignador la creación o referencia, con identificador del caso, apoderado afectado y tipo de cambio.

2) Asignación del requerimiento

Esta etapa asegura un responsable principal del caso y establece un esquema de responsables por etapa bajo modalidad sugerida primero y confirmada después, permitiendo ajustes operativos sin perder trazabilidad.

Entrada:

- Requerimiento de tipo “Cambio de apoderados” creado y publicado para gestión.
- Parámetros de asignación vigentes y disponibilidad de usuarios por rol.
- Reglas de carga, turnos y sustitución definidas por la operación.

Objetivos del Paso:

- Asignar el requerimiento a un Analista responsable con efecto inmediato, registrar sugerencias iniciales de responsables por etapa que se confirmarán de manera diferida al iniciar cada etapa o al cerrar la anterior, habilitar reasignaciones controladas y mantener evidencia mínima sin permitir gestión operativa si existen bloqueos vigentes.

Desarrollo de etapa:

- Acción de sistema “Asignar requerimiento” ejecutada por el Asignador, con efecto inmediato en bandejas y vistas operativas para el Analista.
- El sistema registra sugerencias de responsables por etapa (por ejemplo, Fiscalía y apoderados firmantes) solo cuando la etapa corresponda para este caso. Se marcan como “sugeridos” y no otorgan derechos operativos hasta su confirmación.
- Antes de activar cada etapa (o al finalizar la anterior), el sistema solicita “Confirmar responsables” o permite “Ajustar responsables”. Si la etapa no aplica (p. ej., no hay piezas que requieran firma), no se confirman firmantes.
- Acción de sistema “Reasignar” disponible para el Asignador, con registro de responsable anterior y nuevo, etapa afectada cuando aplique, motivo y fecha y hora.
- No se permite asignación operativa si el requerimiento mantiene bloqueos definidos por el flujo (por ejemplo, verificación pendiente), informando el motivo y conservando el estado previo.

Reglas y validaciones de la etapa:

- Debe existir un único Analista responsable vigente por requerimiento.
- Las sugerencias de responsables por etapa no habilitan acción hasta ser confirmadas en el momento definido por el flujo.
- Cambiar responsables confirmados en una etapa activa requiere doble confirmación con motivo, por parte de Analista y confirmación por parte de Asignador.
- Forzar asignaciones que contravengan reglas de carga o turnos requiere doble confirmación con motivo.
- No se permite autoasignación en estados bloqueados; cualquier excepción debe quedar justificada y trazada.
- Toda acción debe ser idempotente y no crear más de una asignación activa para el mismo rol y etapa.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Pendiente de asignación, el caso aún no tiene Analista responsable.
- Asignado, el caso tiene Analista responsable y sugerencias registradas para etapas futuras.
- Ajuste de responsables confirmado, las sugerencias pasan a responsables definitivos al iniciar la etapa correspondiente.

JA

Evidencia mínima de la etapa

- Registro de asignación con responsable, usuario que asigna, fecha y hora y comentario cuando aplique.
- Registro de sugerencias generadas por etapa, con fuente de la sugerencia y fecha y hora.
- Registro de confirmación o ajuste de responsables por etapa, con usuario, fecha y hora y motivo cuando corresponda.
- Registro de reasignaciones con responsable anterior y nuevo, etapa afectada, usuario, fecha y hora y motivo.

Manejo de errores recuperables

- Si ocurre un error al persistir la asignación o reasignación, el sistema mantiene el estado previo, informa el incidente, registra el evento y habilita reintento idempotente.
- Si faltan usuarios disponibles para el rol requerido, el sistema bloquea la acción, informa el faltante y permite completar para reintentar.

Notificaciones operativas

- Notificación de asignación al Analista y al Asignador con identificador del requerimiento.
- Notificación de recordatorio para “Confirmar responsables” al aproximarse el inicio de cada etapa, con registro de destinatarios, fecha y hora.

3) Verificación de pendientes de firma del apoderado afectado

Esta etapa verifica si el apoderado objeto de modificación o eliminación mantiene documentos con firma pendiente, y define las condiciones de continuidad del caso cuando exista la necesidad de designar un apoderado de reemplazo acorde a las reglas de firma.

Entrada:

- Requerimiento de “Cambio de apoderados” en estado asignado.
- Listado de documentos asociados al apoderado afectado con su estado de firma.
- Reglas de firma por categoría vigentes.

Objetivos del Paso:

- Determinar, en una única verificación, si el apoderado tiene firmas pendientes y, de existir, exigir la definición de un reemplazo compatible antes de continuar, dejando evidencia mínima y manteniendo el bloqueo operativo hasta su resolución. Reintentos de verificación no generan resultados duplicados ni alteran evidencias previas.

Desarrollo de etapa:

- El sistema ejecuta la verificación de firmas pendientes del apoderado afectado y muestra el resultado en la cabecera del caso.
- Si no existen firmas pendientes, el requerimiento queda habilitado para continuar a la preparación de la lista actualizada.
- Si existen firmas pendientes, el sistema marca el requerimiento como bloqueado e informa que se requiere definir apoderado de reemplazo compatible con la categoría del documento a firmar.
- El usuario responsable puede abrir el detalle de cada pendiente para consultar documento, versión, entidad aplicable y combinación requerida de firma.
- Reintentos de verificación no generan duplicidad de resultados ni alteran evidencias previamente registradas.

Reglas y validaciones de la etapa:

JA

- Sin reemplazo compatible no se habilita la continuidad operativa y el requerimiento permanece bloqueado.
- Forzar la continuidad sin reemplazo compatible está prohibido y requiere doble confirmación con motivo registrado.
- La selección de un reemplazo incompatible con la regla de firma activa un bloqueo y exige corrección antes de permitir avances.
- La verificación solo considera pendientes vigentes; documentos en estados terminales o con “Firmas completas” no se incluyen.
- Cualquier cambio posterior en el universo de pendientes obliga a revalidar y actualiza el resultado sin duplicar entradas.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Verificación completada sin pendientes, el caso puede continuar a preparación de lista.
- Bloqueado por pendientes de firma, el caso requiere definir reemplazo compatible antes de continuar.
- Revalidación ejecutada, el resultado reemplaza al anterior sin generar duplicados.

Evidencia mínima de la etapa

- Fecha y hora de la verificación, usuario o proceso que la ejecuta y resultado obtenido.
- Identificadores de documentos con pendientes de firma, incluyendo entidad aplicable y combinación de firma requerida.
- Registro del bloqueo por pendientes, cuando aplique, con motivo visible y trazado.

Manejo de errores recuperables

- Si falla la consulta de pendientes, el sistema mantiene el estado previo, informa el incidente, registra el evento y habilita reintento sin afectar la trazabilidad.
- Si algún documento requerido para la verificación no es accesible, el sistema lo marca como inconsistente, lo excluye de la decisión final y solicita nueva verificación una vez normalizado.

Notificaciones operativas

- El sistema puede notificar al Analista y al Asignador el resultado de la verificación, indicando si se requieren acciones para definir reemplazo, con registro de destinatarios y fecha y hora.

4) Manejo de reemplazo de apoderado

La sustitución de firmante aplica solo cuando existan documentos con firma pendiente impactados por el cambio. Si no hay pendientes, el flujo continúa con la actualización y envío de la lista sin activar la etapa de Firma.

Entrada:

- Requerimiento de “Cambio de apoderados” con bloqueo por pendientes de firma y un apoderado de reemplazo seleccionado y compatible con la regla de firma.
- Documentos en estado de firma pendiente asociados al apoderado original, con su categoría y entidad aplicable registradas.

Objetivos del Paso:

- Sustituir al firmante original por el reemplazo, regenerar la documentación afectada, derivar a Fiscalía para nueva decisión y habilitar la firma con el reemplazo, todo con registros, sin duplicar documentos ni decisiones y con controles configurables con validación doble de Analista y Asignador para excepciones.

JA

Desarrollo de etapa:

- Acción de sistema “Aplicar reemplazo”: el sistema sustituye el firmante en cada documento con pendientes y prepara versión a regenerar sin alterar el documento vigente hasta consolidar la nueva versión.
- Acción de sistema “Regenerar documentación”: el sistema emite una nueva versión de los documentos impactados, dejando la versión previa en solo lectura y con vínculo de procedencia.
- Acción de sistema “Enviar a revisión”: la nueva versión se deriva a Fiscalía, quien ejecuta Aprobar o Rechazar con comentario obligatorio en rechazo.
- Tras Aprobar, el caso queda habilitado para firma con el apoderado de reemplazo, tras Rechazar, el requerimiento retorna a preparación de la pieza afectada para corrección y reintento.
- Reintentos de Aplicar reemplazo, Regenerar o Enviar a revisión no crean versiones ni envíos duplicados; el sistema mantiene la última versión válida y el último estado registrado.
- Si no se define un reemplazo, el sistema mantiene el bloqueo y prohíbe la eliminación o modificación del apoderado afectado hasta su resolución.

Reglas y validaciones de la etapa:

- El reemplazo debe cumplir reglas de firma por categoría; seleccionar un reemplazo incompatible está prohibido. Forzar un reemplazo incompatible requiere doble confirmación con motivo, registrando solicitante y validador.
- No duplicidad documental: no se permiten múltiples versiones simultáneas para el mismo propósito; cada regeneración invalida la propuesta anterior y conserva la traza de versiones.
- Congelamiento durante revisión: mientras el expediente esté en revisión de Fiscalía, los documentos quedan en solo lectura para otros roles, cualquier corrección exige retorno a preparación.
- Sugerencias de responsables: la sustitución no confirma responsables de etapas futuras, el sistema puede sugerir firmantes y validadores, que se confirmarán al inicio de cada etapa o al cierre de la etapa anterior y serán modificables por indisponibilidad o ajuste operativo.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Reemplazo aplicado, sustitución del firmante original registrada sobre documentos con pendientes.
- En revisión por Fiscalía, nueva versión enviada para decisión.
- Aprobado por Fiscalía, habilita avance a firma con el apoderado de reemplazo.
- Rechazado por Fiscalía, retorna a preparación con observaciones.
- Bloqueado por falta de reemplazo, impide modificar o eliminar al apoderado original hasta definir reemplazo compatible.

Evidencia mínima de la etapa

- Registro de Aplicar reemplazo: apoderado original y reemplazo, documentos impactados, usuario, fecha y hora.
- Registro de Regeneración: identificadores y versiones nuevas, vínculo a versión previa y motivo de regeneración.
- Registro de Revisión de Fiscalía: decisión, usuario, fecha y hora, versión evaluada y comentarios en rechazo.
- Registro de bloqueo por falta de reemplazo, con motivo visible en cabecera.

Manejo de errores recuperables

JA

- Si falla la sustitución del firmante o la regeneración, el sistema mantiene la versión previa como vigente, informa el incidente, registra el evento y habilita reintento sin pérdida de traza.
- Si falla el envío a revisión, el sistema no cambia el estado a revisión, conserva la última versión lista y permite reintentar la derivación sin duplicar decisiones.

Notificaciones operativas

- El sistema puede notificar al Analista la aplicación del reemplazo y la necesidad de revisión, y al apoderado de reemplazo la disponibilidad de firma tras aprobación, dejando registro de destinatarios y fecha/hora.

5) Preparación de la lista actualizada de apoderados

Esta etapa elabora la lista oficial de apoderados vigente, usando los formatos y plantillas definidos en el sistema, para reflejar con precisión categoría operativa y facultades de firma conforme a las reglas establecidas, la edición queda a cargo del Analista.

Entrada:

- Requerimiento “Cambio de apoderados” asignado y habilitado para preparación.
- Plantilla sugerida para la lista (si existe) y datos vigentes del mantenedor de apoderados: nombre, categoría operativa (Sección 1, 2 o 3), entidad aplicable y reglas de firma.

Objetivos del Paso:

- Generar la lista actualizada utilizando los datos del mantenedor y la plantilla disponible, incorporando comentarios cuando aplique, y dejarla lista para revisión con registro mínimo de quién, qué y cuándo se preparó, sin crear versiones duplicadas ni adelantar validaciones posteriores.

Desarrollo de etapa:

- Cargar plantilla: el Analista abre la plantilla sugerida para la lista, si no existe, utiliza la plantilla genérica disponible sin bloquear la preparación.
- Traer datos vigentes: el sistema precarga apoderados, categoría operativa, entidad aplicable y combinaciones de firma válidas según mantenedor, señalando cualquier dato faltante como pendiente hasta completar.
- Completar y ajustar: el Analista revisa nombres, categorías y reglas de firma, incorpora o corrige datos faltantes y agrega comentarios/observaciones cuando corresponda. Cualquier ajuste queda registrado como edición de preparación.
- Consolidar versión de preparación: al finalizar la edición, el Analista ejecuta Marcar “Listo para revisión”, el sistema consolida una versión de la lista sin eliminar versiones previas. Reintentos no generan duplicados, actualizan la última versión de preparación.
- Sugerencias de responsables por etapa: el sistema puede sugerir responsables para revisión y firma sin confirmarlos, la confirmación o ajuste se realiza al inicio de cada etapa o al cierre de la anterior, según corresponda.

Reglas y validaciones de la etapa:

- Completitud mínima: no se permite marcar “Listo para revisión” si faltan datos obligatorios del listado (apoderado, categoría operativa y entidad aplicable).
- Coherencia con mantenedor: la lista debe coincidir con el estado vigente del mantenedor; discrepancias se muestran como alertas hasta corregir o justificar.

- Neutralidad y no adelanto: esta etapa no confirma responsables operativos ni ejecuta revisión o firma; solo prepara la documentación.
- Doble validación (configurable): cambios sensibles en categoría operativa o reglas de firma pueden requerir doble confirmación con motivo, dejándose traza de solicitante y validador.
- Firma sobre la lista: solo cuando la política institucional lo exija (p. ej., oficio/acta firmado). En caso contrario, la comunicación se realiza en la etapa de Envío sin activar la etapa de Firma.

Estados y transiciones propias de la etapa

- En preparación: el Analista edita la lista con datos del mantenedor y la plantilla.
- Listo para revisión: versión consolidada disponible para la etapa de revisión por Fiscalía.

Evidencia mínima de la etapa

- Identificador del requerimiento, versión de la lista, usuario y fecha/hora de la consolidación “Listo para revisión”.
- Datos incluidos: apoderados, categoría operativa, entidad aplicable y reglas de firma reflejadas.
- Ediciones y observaciones: registro de cambios efectuados durante la preparación, con usuario, fecha/hora y motivo cuando aplique.

Manejo de errores recuperables

- Fallas de carga de plantilla o datos: el sistema mantiene la última versión consistente, informa el incidente, registra el evento y habilita reintento sin pérdida de información.
- Inconsistencias con el mantenedor: se marcan en cabecera como pendientes y no bloquean edición; al intentar marcar “Listo para revisión”, deben estar corregidas o justificadas.

Notificaciones operativas

- El sistema puede notificar al Analista y Asignador que la lista quedó Listo para revisión, con el identificador del requerimiento, versión consolidada y enlace de acceso, registrando destinatarios, fecha y hora.

6) Revisión y autorización

Se revisa la lista actualizada y, cuando exista documentación regenerada por reemplazo, se valida su coherencia con categorías y reglas de firma.

Entrada:

- Lista en Listo para revisión y, si aplica, documentos regenerados tras reemplazo.

Objetivos del Paso:

- Registrar Aprobar o Rechazar sobre la versión evaluada y, cuando aplique, sobre las piezas regeneradas, habilitando avance o retorno a preparación con observaciones.

Desarrollo de etapa:

- Se aplica íntegramente la mecánica de Flujo principal – “4) Revisión y autorización” para decisión, congelamiento de expediente y comentario obligatorio en rechazo.
- Diferencial: si hubo reemplazo, la revisión cubre solo las piezas regeneradas además de la lista, manteniendo las demás en solo lectura.

Reglas y validaciones de la etapa:

- Consistencia de versión y comentario obligatorio en rechazo.
- Doble validación (configurable) si se aprueba con excepción a reglas de firma.

Evidencia mínima de la etapa

JA

- Decisión, usuario, fecha/hora, versión evaluada, observaciones (si rechazo) y referencia a piezas regeneradas.

Manejo de errores recuperables

- Igual al principal, mantener estado previo, registrar incidente y permitir reintento.

7) Envío de la lista actualizada y cierre del requerimiento

Para la emisión y cierre se aplica íntegramente lo definido en Flujo principal – 6) Envío de respuesta y cierre del requerimiento, aquí solo se precisan diferenciales propios del envío de lista de apoderados.

Entrada:

- Lista de apoderados aprobada y versión consolidada.
- Destinatarios sugeridos para custodios/contrapartes y casilla institucional habilitada.

Objetivos del Paso:

- Enviar la versión aprobada de la lista de apoderados desde la casilla institucional, registrar evidencia del despacho sin duplicidad, y cerrar el requerimiento, permitir reenvío con motivo cuando corresponda.

Desarrollo de etapa:

- Se aplica Flujo principal – 6) para composición, vista previa, confirmación, emisión y registro de envío.
- El adjunto es la “Lista actualizada de apoderados” con su versión aprobada.
- Destinatarios provienen de listas parametrizadas de custodios/contrapartes/corresponsables; se pueden ajustar según permisos.
- Asunto y cuerpo pueden provenir de plantilla “Lista de apoderados vigente”, con campos de período/fecha de vigencia cuando aplique.
- Si una contraparte solicita confirmación posterior, el reenvío se realiza con motivo y queda trazado sin sustituir el envío original.
- Cuando existan grupos/jurisdicciones con requisitos distintos, el sistema puede segmentar destinatarios en envíos separados, manteniendo la misma versión aprobada y evitando duplicidades.
- El envío debe incluir todas las entidades marcadas como Custodios o Bancos corresponsables vinculadas al alcance del cambio, verificando cobertura completa antes de emitir.

Reglas y validaciones de la etapa:

- Adjunto obligatorio debe ser la versión aprobada de la lista, cambios de destinatarios críticos (p. ej., custodios clave) pueden requerir cuatro ojos con motivo.
- Antes de emitir, el sistema valida que estén incluidos todos los destinatarios de las entidades categorizadas como Custodios o Bancos corresponsables relacionadas.

Estados y transiciones propias de la etapa

- Se heredan de Flujo principal – 6). No se agregan estados nuevos.

Evidencia mínima de la etapa

- Indicador de tipo de adjunto = Lista de apoderados, versión, y grupo de contrapartes/custodios/corresponsales incluidos en el que se envió (con fecha/hora y usuario).

Manejo de errores recuperables

JA

- Ante error, el reintento conserva la misma versión aprobada y los mismos grupos de destinatarios (o los ajustados con traza).

Notificaciones operativas

- Notificación interna puede identificar grupo de destinatarios y versión de la lista enviada.

8) Respaldo y trazabilidad

Para bitácora y expediente se aplica íntegramente lo definido en Flujo principal – 7) Respaldo y trazabilidad, aquí solo se consolidan marcadores diferenciales del cambio de apoderados.

Entrada:

- Eventos y artefactos generados en las etapas 1 a 7 del sub-flujo.
- Parámetros de retención, acceso por rol y doble validación.

Objetivos del Paso:

- Conservar, en forma inmutable, la evidencia que explica el evento de cambio, las verificaciones y bloqueos, el reemplazo, las versiones regeneradas, la decisión de Fiscalía y el envío de la lista, permitiendo reconstruir el ciclo para auditoría.

Desarrollo de etapa:

- Se aplica Flujo principal – 7) para estructura de bitácora, filtros, exportación y control de acceso.
- Detección del cambio: tipo de evento (modificación o eliminación), apoderado afectado, entidad aplicable.
- Verificación de pendientes de firma: resultado y, si aplica, bloqueo por falta de reemplazo con motivo.
- Aplicación de reemplazo: apoderado original y de reemplazo, documentos impactados.
- Regeneración de documentación: identidades de archivo y versión nueva vinculada a la versión previa.
- Decisión de Fiscalía sobre piezas regeneradas y, por separado, sobre la lista.
- Envío de la lista a custodios/contrapartes, con reintentos/reenvíos y motivos.
- Cierre del requerimiento.

Reglas y validaciones de la etapa:

- Integridad relacional entre apoderado original y apoderado de reemplazo y entre versión previa y versión regenerada.
- Cualquier rectificación se registra como evento de corrección vinculado al evento original (sin sobrescribir).

Estados y transiciones propias de la etapa

- Se heredan de Flujo principal – 7). No se agregan estados nuevos.

Evidencia mínima de la etapa

- Evento de cambio, bloqueo por pendientes (si hubo), reemplazo aplicado, versiones regeneradas, decisión de Fiscalía sobre regenerados y lista, envío/reenvío, cierre.

Manejo de errores recuperables

- Si falla la asociación entre reemplazo y documentos regenerados, el sistema deja evento de inconsistencia y habilita reintento sin pérdida de traza.

REGLAS Y CAPACIDADES TRANSVERSALES

Esta sección consolida las definiciones y reglas comunes que aplican a todos los flujos y módulos del Sistema. Su propósito es asegurar una interpretación única y consistente de los conceptos operativos del proceso, de modo que estados, condiciones, etapas, plazos, alertas, duplicidad, exportaciones y trazabilidad se apliquen de forma uniforme en toda la solución.

REQ013 - Estados del requerimiento y etapas del flujo

El Sistema debe distinguir de manera consistente entre estado global del requerimiento, condición operativa, etapa vigente del flujo y resultado de etapa, evitando utilizar estos conceptos como equivalentes. Esta distinción aplica transversalmente a todos los flujos y módulos del Sistema.

a) Definiciones operativas

- Estado global del requerimiento: indica la condición general del requerimiento y determina si el caso continúa pendiente de gestión o ya terminó su ciclo.
- Condición operativa (subestado): indica una situación específica de operación que afecta la continuidad del requerimiento, sin reemplazar su estado global. Las condiciones operativas se utilizan para control y seguimiento del caso durante su gestión.
- Etapa vigente del flujo: indica en qué parte del proceso se encuentra el requerimiento dentro del flujo definido para su gestión.
- Resultado de la etapa: registra el avance o resultado de una etapa determinada como parte del historial del requerimiento, permitiendo seguimiento y auditoría

b) Estados Globales del requerimiento

El requerimiento debe mantener uno de los siguientes estados globales:

- Abierto: estado global aplicable a los requerimientos en gestión o pendientes de continuar su flujo.
- Cerrado: estado global aplicable a los requerimientos que finalizaron su ciclo de gestión con cierre registrado.
- Cancelado: estado global aplicable a los requerimientos cuya continuidad fue detenida por una cancelación válida, con motivo registrado.
- Descartado: estado global aplicable a los requerimientos que no continúan por una decisión válida de negocio o por rechazo en validaciones previas, con motivo registrado cuando corresponda.

c) Condiciones operativas

Las condiciones operativas no reemplazan el estado global del requerimiento. Un requerimiento puede mantenerse en estado global Abierto y, al mismo tiempo, encontrarse en una condición operativa que afecte su continuidad. Como mínimo, el sistema debe contemplar las siguientes condiciones operativas:

- En evaluación de remitente: cuando el emisor o remitente no está registrado o habilitado y el caso requiere una decisión previa para continuar.
- En espera de validación (DMI): cuando el caso fue derivado a validación externa y permanece bloqueado hasta que dicha validación sea registrada en el sistema.

JA

- Pendiente de confirmación: cuando el caso requiere una validación previa antes de habilitar su gestión operativa.
- Pendiente de asignación: cuando el caso ya puede continuar, pero aún no cuenta con responsable principal asignado.

Mientras un requerimiento permanezca en una condición operativa que impida la gestión, el sistema no debe habilitar acciones de avance incompatibles con dicha condición.

d) Etapas del flujo

El sistema debe soportar un flujo por etapas. Como mínimo, deben contemplarse las siguientes etapas típicas del proceso:

- Configuración del requerimiento.
- Preparación de documentos.
- Revisión y autorización.
- Firma, cuando aplique.
- Envío al receptor.

El flujo puede contemplar etapas adicionales cuando corresponda, sin perder trazabilidad del orden, del responsable de cada etapa y de la evidencia asociada. Los nombres visibles de las etapas pueden ser configurables, pero deben conservar coherencia con la secuencia del flujo y con las reglas de transición definidas.

e) Inicio, término y transición de etapas

Una etapa se considera iniciada cuando pasa a ser la etapa vigente del requerimiento. Una etapa se considera finalizada cuando se ejecuta la acción de cierre definida para dicha etapa, de acuerdo con las reglas del flujo. Al finalizar una etapa, el requerimiento debe transitar a la siguiente etapa definida en el flujo, dejando registro de la transición en el historial. Cuando la etapa finalice por rechazo u otra decisión que implique retorno, el sistema debe registrar el resultado de la etapa y mantener trazabilidad del retorno aplicado.

f) Resultados de etapa

El sistema debe registrar, como parte del historial, el resultado de cada etapa ejecutada. Como mínimo, el resultado de la etapa debe permitir distinguir: Iniciada, Finalizada y Rechazada. Los resultados específicos de cada etapa, por ejemplo, Aprobado por Fiscalía, Rechazado por Fiscalía, Firmas completas, Enviado o Error de envío, deben entenderse como resultados operativos propios de la etapa correspondiente y no como estados globales del requerimiento.

g) Fechas asociadas al avance

El sistema debe registrar, como mínimo, las siguientes fechas asociadas al requerimiento y a sus etapas:

- Fecha de inicio del requerimiento, asociada al momento definido por el flujo para habilitar su gestión.
- Fecha de término del requerimiento, asociada a la finalización de la última etapa o al cierre válido del caso.
- Fecha y hora de inicio de cada etapa.
- Fecha y hora de término de cada etapa.
- Fecha límite de la etapa, cuando la etapa tenga plazo definido.

JA

h) Evidencia mínima

Para seguimiento y auditoría, el sistema debe conservar, al menos, por cada etapa ejecutada:

- identificador del requerimiento
- nombre de la etapa
- resultado de la etapa
- responsable de la etapa
- fecha y hora de inicio y término, incluyendo zona horaria
- comentarios asociados cuando existan o sean obligatorios
- referencia a la versión documental asociada, cuando aplique
- registro de notificaciones asociadas a la etapa, cuando corresponda

REQ014 - Reglas de asignación y reasignación

El Sistema debe asegurar que cada requerimiento en gestión tenga un responsable principal único y que los responsables por etapa, cuando existan, se definan conforme a los perfiles habilitados. La asignación inicial podrá ser manual o automática según reglas parametrizadas, pero en todos los casos debe quedar trazada.

a) Principios generales de asignación

- Debe existir un responsable principal único por requerimiento en gestión. No se admiten asignaciones simultáneas del mismo rol para el mismo requerimiento.
- El sistema puede sugerir responsables por etapa, la confirmación de responsables por etapa solo se realiza cuando la etapa quede activa (o al cierre de la inmediatamente anterior, si así se parametriza), y es la que otorga derechos operativos.
- Toda asignación o reasignación confirmada debe reflejarse de inmediato en bandejas/listados del nuevo responsable.

b) Asignación inicial

La asignación inicial del responsable principal puede ser manual o automática según reglas parametrizadas, por ejemplo, distribución de carga, quedando siempre trazada la decisión. No debe permitirse asignación operativa cuando el requerimiento se encuentre bajo una condición operativa bloqueante, como En espera de validación (DMI) o Pendiente de confirmación. Una vez resuelta la condición, el caso queda disponible para asignarse.

c) Reasignación

Debe permitirse la reasignación del responsable principal y de los responsables por etapa, con registro obligatorio de: responsable anterior, responsable nuevo, etapa afectada cuando aplique, usuario ejecutor, fecha y hora y motivo. La reasignación que contravenga reglas de carga, turnos o umbrales definidos debe requerir doble validación, dejando motivo y participantes. No debe permitirse reasignar casos en estados globales terminales (Cerrado, Cancelado o Descartado).

d) Reasignación de requerimientos y/o etapas

El sistema debe permitir que el Asignador reasigne responsables durante las fases o etapas del requerimiento cuando sea necesario, manteniendo control de la distribución de responsabilidades

JA

a lo largo del proceso. La reasignación debe poder aplicarse al Analista y a los responsables definidos para etapas específicas. La reasignación debe reflejarse inmediatamente en el seguimiento operativo, listados, “mis tareas” o bandejas, de forma consistente con el nuevo responsable.

e) Cambios de perfil y elegibilidad

Si un usuario cambia de perfil activo, el sistema debe revalidar su elegibilidad para las responsabilidades vigentes, principal y por etapa. Si el nuevo perfil no es elegible, el sistema debe marcar el caso como requiere reasignación y bloquear el avance de la etapa hasta resolverlo. Todo cambio de perfil debe quedar auditado, incluyendo antes/después, quién realizó el cambio, cuándo y motivo. El sistema debe impedir configuraciones que permitan auto-validación en acciones que requieran doble validación.

REQ015 - Doble validación

La doble validación busca reducir el riesgo operativo en acciones sensibles. Debe aplicarse de forma uniforme y trazable, con definición explícita de si es obligatoria u opcional parametrizable en cada caso.

a) Acciones sujetas a doble validación

El documento establece que ciertas acciones críticas requieren doble validación. A modo de consolidación, se establecen como mínimo (sin excluir otras que el mandante parametrize) las siguientes categorías:

- Excepciones de asignación: reasignaciones que contravengan reglas de carga/turno/umbrales.
- Decisiones ante remitente no registrado: habilitar gestión sin derivar a la validación externa cuando así lo disponga la política institucional.
- Marcado de “No gestionable” manual para correos, y reversiones de descartes por error.
- Cambios sensibles en parámetros o plantillas que afecten el flujo (p. ej., cambio de plantilla crítica, modificación de responsables confirmados en etapa activa).

b) Combinación de roles y elegibilidad

- La doble validación debe realizarse por dos usuarios distintos con roles elegibles para esa acción. El sistema debe impedir que un mismo usuario cumpla ambas validaciones.

c) Modo de aplicación

- Obligatoria: si la acción está marcada como obligatoria, el sistema no debe permitir su ejecución sin las dos validaciones.
- Parametrizable: si la acción está marcada como parametrizable, la necesidad de doble validación depende de la configuración vigente. El sistema debe registrar la configuración activa y aplicarla de forma uniforme.

REQ016 - Validación de remitente y derivación a DMI

El Sistema debe bloquear la gestión cuando el emisor o contraparte no esté registrado o habilitado, hasta su validación por DMI o hasta una habilitación excepcional sujeta a doble validación. Para ello, debe soportar las condiciones operativas En evaluación de remitente y En espera de validación (DMI).

Decisiones

- Derivar a DMI: El caso queda “En espera de validación (DMI)” (bloqueado), hasta registrar resolución con evidencia.
- Habilitar sin derivar requiere Doble validación (ver política transversal).

Resolución DMI

- Aprobado/Habilitado: El caso retoma el flujo normal.
- Rechazado/Descartado: Estado global “Descartado” con motivo.

REQ017 - Reglas de plazos

El Sistema debe aplicar reglas uniformes para el cálculo de plazos en todas las etapas del flujo, con cómputo por defecto en horas/días corridos y con posibilidad de ajuste manual por Asignador y Analista, de modo que el seguimiento, las alertas y la trazabilidad sean consistentes en todos los requerimientos.

a) Principios generales de cómputo de plazos

- Los plazos deben gestionarse a nivel de etapa del flujo (cada etapa puede tener un plazo máximo asociado).
- Los plazos se calculan por defecto en horas/días corridos hábiles laborales.
- Los ajustes de fecha límite (adelantar/postergar) se realizan de forma manual por usuarios autorizados (Analista y Asignador), el sistema no aplica reglas automáticas de fechas por feriados.

b) Plazos por etapa

- Debe existir la posibilidad de definir plazos máximos por etapa (por ejemplo, durante la configuración del requerimiento o mediante parametrización del flujo).
- Para cada etapa que tenga plazo, el sistema debe disponer de una fecha límite asociada, utilizada para control y seguimiento del avance.
- La fecha límite debe poder ser ingresada y ajustada manualmente por Analista y aceptado el cambio por el Asignador, registrando siempre el nuevo valor y el motivo.

c) Ajustes manuales de plazos

- Se deben ofrecer acciones rápidas para ajuste manual del plazo (por ejemplo: +1 día, +7 días, mover a fecha específica).
- Los criterios de ajuste manual son parametrizables (habilitar/ocultar acciones rápidas, límites de postergación/anticipación).

d) Evidencia mínima asociada a plazos

- Para que los plazos sean verificables, el sistema debe conservar, al menos:
 - Fecha/hora de inicio y término de cada etapa.
 - Fecha límite (plazo máximo) asociada a la etapa.
 - Régimen de cómputo aplicado (corridos) en el momento del cálculo.
 - Historial de ajustes manuales de plazo.

REQ018 - Reglas de alertas y notificaciones

El Sistema debe disponer de un mecanismo de alertas y notificaciones que apoye el control operativo de los requerimientos, informando oportunamente tareas pendientes, hitos de plazo y

JA

atrasos, mediante canales definidos (por ejemplo, notificación en la aplicación y/o correo), de forma consistente para todos los flujos.

- a) Notificación por inicio de etapa
 - Al iniciar una etapa del flujo, el sistema debe notificar al responsable de dicha etapa que tiene una acción pendiente.
 - La notificación debe incluir información mínima del requerimiento que permita identificarlo y acceder a su gestión (por ejemplo, identificador y referencia al caso).
- b) Alertas preventivas por cercanía a fecha límite
 - Para etapas con fecha límite, el sistema debe generar alertas al alcanzarse hitos de avance del plazo:
 - 50% del plazo
 - 75% del plazo
 - 1 día antes del vencimiento del plazo.
 - Estas alertas deben apoyar la priorización del trabajo antes de que se produzca el atraso.
 - Las alertas se calculan sobre plazos corridos, en coherencia con las reglas de plazos.
- c) Alertas por atraso
 - Si una etapa continúa activa después de la fecha límite, el sistema debe enviar una alerta diaria hasta que la etapa se cierre o cambie su condición.
 - La alerta diaria debe dirigirse al responsable operativo definido y considerar copia a todos los actores de control definidos como los Asignadores.
- d) Canales de notificación
 - El sistema debe soportar notificaciones por correo y notificaciones en la aplicación (por ejemplo, bandeja o popup de notificaciones), de modo que el usuario pueda ver pendientes y alertas al iniciar sesión y durante su uso.
 - Las notificaciones asociadas a plazos deben registrarse como parte de la trazabilidad (ver sección de auditoría y trazabilidad transversal).
- e) Notificaciones por eventos operativos relevantes
 - El sistema debe emitir notificaciones ante eventos operativos que afecten la continuidad del proceso (por ejemplo, errores en tareas automáticas críticas), informando al perfil o grupo correspondiente para su gestión.

REQ019 - Reglas de duplicidad

El Sistema debe prevenir la creación y gestión de requerimientos duplicados, especialmente cuando el origen es el correo electrónico, evitando reprocesos y asegurando consistencia en el seguimiento y la trazabilidad.

- a) Principio general
 - No debe generarse más de un requerimiento para un mismo evento de ingreso (por ejemplo, un mismo correo ya procesado), salvo que exista una acción explícita de reproceso definida por usuarios autorizados.
- b) Duplicidad en el ingreso por correo
 - Si un correo ya fue procesado anteriormente, el sistema no debe crear un nuevo requerimiento a partir de ese mismo correo.

JA

- El sistema debe considerar el correo como “ya procesado” cuando exista evidencia de que fue ingresado y asociado previamente a un requerimiento.
- c) Duplicidad por reenvíos / respuestas / cadenas de correo
 - Cuando un correo sea parte de una cadena (reenvío o respuesta), el sistema debe evitar generar requerimientos duplicados si corresponde al mismo caso ya registrado.
 - Si no es posible determinar de manera concluyente si pertenece a un caso existente, debe habilitarse un tratamiento controlado (por ejemplo, revisión manual) para resolución por usuarios autorizados.
- d) Manejo operativo cuando se detecta duplicidad
 - Ante duplicidad confirmada, el sistema debe bloquear la creación automática del requerimiento duplicado.
 - El sistema debe permitir que el usuario visualice que el correo fue detectado como duplicado y, cuando aplique, referenciar el requerimiento ya existente asociado al correo.
- e) Evidencia mínima asociada a duplicidad
 - Registro de detección de duplicidad (correo identificado como ya procesado).
 - Fecha/hora de la detección.
 - Referencia al requerimiento asociado (cuando corresponda).
 - Usuario que resolvió el caso si fue revisión manual (cuando aplique).
 - Identificadores relevantes usados en el cotejo (p. ej., References / In Reply To del correo, y cuando aplique (WSS), el ID de la(s) contraparte(s) asignada(s) al documento).

REQ020 - Revisión manual y retroalimentación

El Sistema debe contemplar un mecanismo para gestionar casos no concluyentes en los procesos automáticos, por ejemplo, detección y categorización desde correos, permitiendo que usuarios habilitados revisen, confirmen o corrijan resultados, dejando evidencia y habilitando mejora continua del criterio de clasificación, sin imponer la técnica utilizada.

a) Principio general

Cuando un caso no pueda resolverse automáticamente con suficiente certeza, debe derivarse a revisión manual para asegurar control y evitar errores operativos. La revisión manual debe permitir resolver el caso, confirmar o corregir, y dejar registro de la decisión.

b) Casos que deben ir a revisión manual

- El sistema debe marcar como pendiente de revisión manual aquellos correos en los que no sea posible determinar con claridad si corresponden o no a una solicitud.
- El sistema debe marcar como pendiente de categorización aquellos casos en los que no sea posible asignar con claridad el tipo/categoría del documento solicitado.

c) Qué debe permitir la revisión manual

- Visualizar la información necesaria para decidir (por ejemplo, datos del correo y su contenido relevante).
- Confirmar la decisión sugerida por el sistema (p. ej., “sí corresponde / no corresponde”).
- Corregir la decisión sugerida por el sistema (p. ej., marcar que no corresponde, o ajustar la categorización).
- Registrar la resolución del caso y dejarlo en condición de continuar el flujo normal cuando aplique.

JA

- d) Retroalimentación (captura y uso)
 - Toda confirmación o corrección realizada en revisión manual debe registrarse como retroalimentación.
 - La retroalimentación debe quedar disponible para:
 - Trazabilidad y control (saber qué se corrigió y por quién)
 - Mejora del desempeño de la clasificación en el tiempo (sin definir cómo se implementa esa mejora).
- e) Indicadores de efectividad (seguimiento)
 - El sistema debe disponer de indicadores que permitan evaluar la efectividad del proceso de clasificación/filtrado, basados en resultados y retroalimentación (por ejemplo, métricas de desempeño).
 - Estos indicadores deben permitir identificar si el proceso automático está mejorando o degradándose con el tiempo.
- f) Evidencia mínima asociada a revisión manual
 - Identificador del caso (correo/requerimiento asociado, si aplica).
 - Estado previo (pendiente de revisión / pendiente de categorización) y resolución final.
 - Usuario que resolvió el caso.
 - Fecha/hora de la resolución.
 - Decisión tomada (confirmación/corrección) y, si aplica, la categorización final.

REQ021 – Capacidades de Machine Learning

Se implementará un sistema basado en Machine Learning para la gestión automatizada de documentos y requerimientos regulatorios, que permita almacenar, clasificar, procesar y dar trazabilidad a la información.

El Sistema permitirá la detección automática de solicitudes desde correos electrónicos, combinando palabras clave configurables y modelos de ML que analizan contexto y patrones, con mejora continua mediante reentrenamiento.

Los correos sin coincidencias serán clasificados para su revisión manual o en su defecto como no procesable para optimizar futuras detecciones.

La solución contempla escalabilidad, retroalimentación continua y mejora en la eficiencia operativa, control y cumplimiento regulatorio.

La solución deberá permitir la aplicación transversal de modelos de ML en todo el ciclo de vida del requerimiento, incluyendo:

- Recepción y análisis de correos electrónicos
- Clasificación y tipificación de requerimientos
- Extracción y estructuración de información
- Generación y prellenado de documentos
- Búsqueda y reutilización de información
- Optimización continua mediante aprendizaje

REQ022 - Exportaciones estándar

El Sistema debe permitir la exportación estándar de información desde listados y reportes, para apoyar el seguimiento, control y análisis operativo, manteniendo consistencia en formatos y resguardos básicos (por ejemplo, confirmación previa).

- a) Alcance de la exportación
 - El sistema debe permitir exportar la información presentada en listados/grillas y en reportes, cuando aplique.
 - La exportación debe respetar los filtros y criterios aplicados por el usuario al momento de exportar (por ejemplo, rango de fechas, estado, responsable).
- b) Formatos de exportación
 - El sistema debe soportar exportación, como mínimo, en los siguientes formatos:
 - Excel (.xlsx)
 - CSV (.csv)
 - PDF (.pdf)
 - Word (.docx)
- c) Confirmación de exportación
 - Antes de ejecutar una exportación, el sistema debe mostrar un mensaje de confirmación, de modo que el usuario confirme la acción y evite descargas involuntarias.
- d) Evidencia mínima asociada a exportación (cuando aplique)
 - Cuando la exportación sea un evento relevante para control, el sistema debe permitir registrar al menos:
 - Tipo de exportación (listado/reporte)
 - Usuario que ejecuta la exportación
 - Fecha/hora,
 - Contexto (por ejemplo, filtros principales aplicados).

REQ023 - Auditoría y trazabilidad transversal

El Sistema debe asegurar auditoría y trazabilidad de punta a punta para la gestión de requerimientos y documentación, permitiendo reconstruir qué ocurrió, cuándo ocurrió, quién lo ejecutó y qué evidencia quedó asociada, de forma consistente para todos los flujos y módulos.

- a) Principio general
 - Toda acción relevante realizada sobre un requerimiento, sus etapas y los documentos asociados debe dejar registro trazable (quién, qué, cuándo y resultado).
 - La trazabilidad debe permitir seguimiento operativo y auditoría posterior, sin depender de contexto externo.
- b) Bitácora del requerimiento (historial por etapas)
 - El sistema debe mantener una bitácora por requerimiento, con registro de cada etapa ejecutada, incluyendo como mínimo:
 - Etapa/proceso
 - Estado de la etapa (por ejemplo, iniciada/finalizada/rechazada).
 - Responsable.
 - Fecha/hora de inicio y fin.

JA

- Comentarios asociados (incluidos los obligatorios cuando aplique).
 - Referencia a la evidencia documental relacionada (cuando corresponda).
- c) Trazabilidad de documentos y versiones
- El sistema debe conservar el vínculo entre el requerimiento y los documentos utilizados o generados durante su gestión.
 - Debe existir historial de versiones cuando corresponda a cierres de etapas, de modo que sea posible revisar la evolución de la documentación a lo largo del flujo.
 - Al cierre del requerimiento, deben quedar disponibles los documentos finales como respaldo y para seguimiento posterior.
- d) Trazabilidad de decisiones y excepciones
- Debe registrarse toda decisión que afecte el avance del flujo, tales como:
 - Aprobaciones y rechazos (con observaciones cuando aplique),
 - Firma o respaldo de firma (cuando aplique),
 - Cancelaciones (incluyendo motivo),
 - Reasignaciones (con responsable anterior/nuevo y etapa afectada),
 - Cualquier bloqueo por validaciones previas (por ejemplo, espera de validación).
 - Los eventos de excepción deben poder identificarse en el historial para facilitar auditoría y análisis de causas.
- e) Trazabilidad de notificaciones
- Las notificaciones relevantes (inicio de etapa, alertas preventivas, alertas por atraso y notificaciones por eventos operativos) deben quedar registradas como parte de la trazabilidad, indicando al menos:
 - Tipo de notificación.
 - Fecha/hora.
 - Destinatarios principales (según corresponda).
- f) Consulta de auditoría (capacidad de revisión)
- El sistema debe permitir consultar el historial y evidencia asociada a un requerimiento, de manera que un usuario autorizado pueda reconstruir el ciclo completo sin ambigüedad.
 - La auditoría debe ser coherente con los estados y etapas definidos como reglas transversales (para evitar inconsistencias entre módulos).

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES ESPECÍFICOS

La presente sección describe los requerimientos funcionales del Sistema de Gestión Documental, detallando las capacidades que el sistema debe proporcionar para soportar los procesos definidos en los flujos operativos. Estos requerimientos especifican el comportamiento esperado del sistema desde una perspectiva funcional, incluyendo el ingreso, gestión y seguimiento de requerimientos y documentos, así como los mecanismos de control, notificación y trazabilidad necesarios para una operación eficiente, segura y alineada con las necesidades del negocio.

REQ024 - Ingreso por correo

El ingreso por correo contempla la obtención periódica de mensajes desde una casilla institucional definida, su evaluación para determinar si contienen solicitudes de documentación, la clasificación/categorización del tipo de documento solicitado cuando aplique y la creación del

JA

requerimiento asociado. Este mecanismo incluye bandejas/estados para casos no concluyentes, retroalimentación para mejorar la detección y notificaciones ante errores operativos.

a) Obtención y disponibilidad de correos

- El sistema debe consultar periódicamente la casilla IntOpsServices@bcentral.cl/GrupoOperacionesDRCO@bcentral.cl para identificar nuevos correos, con una frecuencia indicada de 15 minutos durante el día.
- Los correos identificados como nuevos deben quedar disponibles para análisis por el mecanismo de filtrado/detección.

b) Detección de correos que corresponden a solicitudes

- Clasificación automática de correos
 - El sistema debe determinar si un correo corresponde o no a una solicitud de documentación, para decidir su ingreso al flujo de gestión.
 - Un análisis inteligente del contenido que permita reconocer solicitudes, aunque no haya coincidencia exacta de palabras clave y que pueda mejorar con el tiempo a partir de las correcciones/confirmaciones de usuarios.
- Administración de palabras clave
 - Las palabras clave deben gestionarse mediante una configuración editable por usuarios autorizados, permitiendo agregar, modificar o eliminar términos sin intervención técnica.
 - Cuando no sea posible determinar con claridad si un correo corresponde a una solicitud, el sistema debe marcarlo como “pendiente de revisión manual” para que sea resuelto por usuarios habilitados.
- Retroalimentación y mejora continua
 - El sistema debe permitir que los usuarios confirmen o corrijan la decisión tomada.
 - Estas confirmaciones/correcciones deben quedar registradas como retroalimentación y utilizarse para mejorar el desempeño de la detección con el tiempo.
 - El sistema debe disponer de indicadores que permitan evaluar la efectividad del filtrado.

c) Categorización del documento solicitado

- El sistema debe apoyar la categorización del tipo de documento solicitado en el correo para agilizar la gestión, utilizando un mecanismo de clasificación que sugiera una categoría predefinida.
- Las categorías deben administrarse en una lista/configuración editable, permitiendo agregar o modificar categorías sin intervención técnica.
- Si el sistema no puede categorizar con claridad, debe marcar el caso como pendiente de categorización y permitir que el usuario confirme o corrija la categoría sugerida, registrando esa corrección como retroalimentación.
- Debe mostrarse un indicador de confianza de la categorización (por ejemplo, porcentaje) para apoyar la revisión del usuario.

d) Creación del requerimiento a partir del correo

- Por cada correo que el sistema determine como solicitud, debe crearse un requerimiento asociado al correo, con trazabilidad del origen.
- El sistema debe evitar duplicidad: si un correo ya fue procesado, no debe generar un requerimiento duplicado.

JA

- e) Validaciones previas a iniciar gestión
- El sistema debe verificar si el emisor del correo está registrado como contraparte, según información mantenida en el sistema.
 - Si el emisor no está registrado, el sistema debe crear igualmente el requerimiento, pero dejarlo en un estado de espera de validación y sin posibilidad de iniciar gestión hasta que se confirme/registre la contraparte, además de enviar una solicitud de validación al área definida y manejar recordatorios/alertas si no hay respuesta en un plazo definido.
 - Debe existir capacidad de configurar el área responsable y el correo de destino para estas validaciones, utilizando plantillas de correo predefinidas con campos dinámicos.
- f) Asignación inicial del requerimiento originado por correo
- El sistema debe asignar automáticamente el requerimiento a un Analista, seleccionándolo según carga de trabajo registrada (considerando número de requerimientos, dificultad y tiempos de entrega).
 - El Asignador debe mantener la facultad de reasignar posteriormente cualquier requerimiento.
 - Si el tipo de documento solicitado corresponde a “Lista de Apoderados” (SLA o su equivalente en inglés), el requerimiento debe asignarse inicialmente a un Asignador, quien define si aplica y, en caso afirmativo, asigna un Analista responsable.
- g) Manejo de correos sin adjuntos / correos no procesables
- Si el correo no contiene adjuntos, pero incluye palabras clave que indican una posible solicitud, el sistema debe:
 - Crear el requerimiento en estado pendiente de confirmación del Asignador.
 - Enviar una comunicación automática al Asignador solicitando confirmación sobre si corresponde gestionar el caso.
 - Si el Asignador confirma, el requerimiento continúa el flujo normal, si rechaza, el requerimiento se marca como descartado.
 - Si el correo no tiene adjuntos ni contenido relevante (cuerpo vacío), el sistema no debe crear requerimiento, debe registrar el evento como correo no procesable y notificar al Analista para revisión manual.
- h) Control de pendientes y “primera gestión”
- Debe existir un plazo estándar para realizar la primera gestión de un requerimiento originado por correo, a priori 2 días hábiles, pero tiene que ser configurable mediante parámetros para cambiarlo.
 - Si existen requerimientos sin revisar o sin cambio de estado (sin gestión), el sistema debe enviar notificaciones diarias al Analista responsable y al Asignador.
- i) Manejo de errores de obtención de correos
- Si ocurre un error en la obtención de correos, el sistema debe enviar una notificación automática por correo a usuarios con perfil Analista, indicando tipo de error y descripción.
- j) Evidencia mínima y trazabilidad
- Para permitir auditoría y seguimiento, el sistema debe conservar al menos:
 - Vínculo del requerimiento con el correo de origen.
 - Registro del resultado del filtrado (palabras clave y/o evaluación del modelo cuando aplique), incluyendo estados “pendiente de revisión manual” y “pendiente de categorización”.

- Registro de confirmaciones/correcciones realizadas por usuarios como retroalimentación.
- Registro de asignación inicial y reasignaciones.
- Registro de excepciones (correo sin adjuntos, correo no procesable, emisor no registrado y su bloqueo), y notificaciones enviadas.

REQ025 - Gestión de requerimientos

La Gestión de Requerimientos es la capacidad central del sistema para administrar solicitudes de documentación desde su creación hasta su cierre, permitiendo su configuración, asignación de responsables, ejecución por etapas, seguimiento operativo y consulta. En esta sección se describen las funcionalidades propias del módulo, las reglas transversales (estados, plazos/días hábiles, alertas, duplicidad, exportaciones y auditoría/trazabilidad) se especifican en su capítulo correspondiente y no se repiten aquí.

a) Alcance

- El sistema debe permitir administrar el ciclo de vida del requerimiento desde su creación (automática desde correo o manual) hasta su cierre, pasando por las etapas definidas en el flujo de trabajo.
- El sistema debe permitir visualizar el estado global del requerimiento y la etapa vigente, de modo de identificar claramente qué acción corresponde ejecutar a continuación.
- El sistema debe permitir que un requerimiento tenga un responsable principal y, cuando aplique, responsables por etapa, de acuerdo con los roles definidos.

b) Creación de requerimientos

- El sistema debe permitir la creación manual de un requerimiento por usuarios habilitados, como alternativa cuando el caso no se origine desde correo o cuando se requiera ingreso excepcional.
- Cuando el requerimiento se origine desde correo, el sistema debe permitir visualizar en el requerimiento la referencia del origen (correo asociado), para facilitar el contexto de la solicitud.
- Al crearse un requerimiento, el sistema debe dejarlo disponible para configuración y para su posterior avance por etapas.

c) Configuración del requerimiento

- El sistema debe permitir configurar el requerimiento definiendo, como mínimo:
 - El ámbito de gestión aplicable (por ejemplo, uno u otro ámbito operativo, o ambos),
 - El responsable principal,
 - El flujo de trabajo (etapas y su secuencia) que aplicará al caso.
- El sistema debe permitir seleccionar un flujo previamente definido o armar un flujo agregando etapas y ordenándolas según su ejecución.
- Para cada etapa del flujo, el sistema debe permitir definir los responsables de esa etapa cuando corresponda (por ejemplo, revisión/autorización o firma).
- Cuando el requerimiento provenga de correo, el sistema debe permitir rechazar el requerimiento en la configuración, registrando un comentario justificando el motivo.

d) Asignación y reasignación durante la gestión

JA

- El sistema debe permitir asignar el requerimiento al responsable correspondiente y permitir la reasignación de responsables durante el proceso por el rol habilitado, asegurando continuidad operativa.
 - La reasignación debe reflejarse en las vistas operativas (por ejemplo, “mis casos” o “pendientes”) de manera consistente con el nuevo responsable.
- e) Ejecución del requerimiento por etapas
- El sistema debe permitir gestionar el requerimiento mediante una vista de detalle, que muestre el avance por etapas y permita ejecutar las acciones de la etapa vigente según el rol del usuario.
 - En la etapa de preparación, el sistema debe permitir:
 - Cargar documentos
 - Utilizar plantillas cuando corresponda
 - Identificar documentos mediante tipo/etiqueta
 - Registrar comentarios asociados al avance.
 - En la etapa de revisión/autorización, el sistema debe permitir:
 - Aprobar o rechazar.
 - Registrar comentarios.
 - Exigir comentario cuando el rechazo lo requiera (según las reglas del proceso).
 - En la etapa de firma, el sistema debe permitir:
 - La firma por los firmantes definidos, y/o
 - El registro de respaldo de firma cuando aplique (por ejemplo, documento firmado cargado por el responsable).
 - En la etapa de envío, el sistema debe permitir:
 - Definir/confirmar destinatarios,
 - Adjuntar la documentación final,
 - Registrar el envío como evidencia del cierre operativo.
- f) Acciones transversales dentro del requerimiento
- El sistema debe permitir cancelar un requerimiento por usuarios habilitados, registrando el motivo y dejando el caso en condición de no continuar su flujo.
 - El sistema debe permitir modificar etapas futuras del flujo (agregar, modificar o eliminar etapas que aún no estén en ejecución), manteniendo coherencia del caso.
 - El sistema debe permitir registrar una justificación cuando el requerimiento exceda plazos permitidos, mediante selección desde una lista predefinida (los criterios de plazos/alertas se detallan en transversales).
- g) Vista de listado
- El sistema debe contar con un listado de requerimientos que permita buscar, filtrar y ordenar los casos.
 - El listado debe mostrar información suficiente para priorizar trabajo, como: estado global, etapa vigente, responsable, fechas relevantes y otros atributos operativos definidos (por ejemplo, origen o nivel de complejidad si aplica).
 - Desde el listado debe ser posible acceder al detalle del requerimiento.
 - El listado debe permitir identificar claramente los requerimientos pendientes para el usuario (por ejemplo, casos donde tiene responsabilidad en la etapa vigente).
- h) Complejidad del requerimiento

- El sistema debe permitir asociar y visualizar un nivel de complejidad del requerimiento (por ejemplo, alto/medio/bajo) cuando este atributo sea utilizado para priorización, asignación o seguimiento.
- El criterio de cálculo/actualización debe mantenerse consistente con las definiciones del sistema y con la información documental asociada al requerimiento.

REQ026 - Gestión de documentos

La Gestión de Documentos corresponde a la capacidad del sistema para registrar, clasificar, consultar y dar seguimiento a documentos asociados a requerimientos, incluyendo el control de vigencia/vencimiento y la posibilidad de iniciar acciones derivadas (por ejemplo, generar un requerimiento de actualización cuando corresponda). En esta sección se describen funcionalidades propias del módulo, las reglas transversales (plazos, alertas, exportaciones, auditoría/trazabilidad) se detallan en sus secciones respectivas.

a) Alcance

- El sistema debe permitir mantener un registro consultable de documentos utilizados, generados o enviados en el contexto de requerimientos.
- El sistema debe permitir asociar cada documento a su contexto mínimo operativo (por ejemplo, requerimiento relacionado y contraparte asociada cuando aplique), de forma que sea posible reconstruir el historial del caso.
- El sistema debe soportar documentos con vigencia/vencimiento, habilitando su seguimiento y gestión (por ejemplo, identificación de próximos a vencer).

b) Registro y clasificación del documento

- El sistema debe permitir registrar documentos incorporados durante la gestión del requerimiento, incluyendo la posibilidad de cargar documentos manualmente y/o incorporar documentos generados a partir de plantillas cuando corresponda.
- El sistema debe permitir clasificar el documento mediante un tipo o categoría operativa (por ejemplo, tipo documental), de forma consistente con el catálogo definido para operar.
- Para documentos con vigencia, el sistema debe permitir registrar una fecha de vencimiento y mantenerla disponible para seguimiento y control.
- El sistema debe permitir mantener observaciones o comentarios asociados al documento cuando aplique (por ejemplo, notas de control interno o referencias del proceso).

c) Consulta, búsqueda y visualización

- El sistema debe permitir buscar y consultar documentos mediante atributos operativos (por ejemplo, tipo/categoría, contraparte, fechas relevantes y condición de vigencia).
- El sistema debe permitir acceder al detalle del documento, mostrando su información clave (incluida fecha de vencimiento si aplica) y sus relaciones (por ejemplo, requerimientos asociados).
- El sistema debe permitir identificar y listar documentos próximos a vencer y vencidos para apoyar la priorización y control operativo.

d) Control de vencimientos y acciones asociadas

- El sistema debe generar una alerta preventiva cuando un documento se encuentre a 120 días de vencer.

- El sistema debe generar automáticamente un requerimiento de actualización cuando un documento se encuentre a 60 días de vencer.
 - El sistema debe notificar cuando un documento finalice su tiempo de vida (documento vencido).
 - Al generarse un requerimiento a partir de un documento (por ejemplo, por vencimiento), el sistema debe:
 - Utilizar el documento vencido como referencia.
 - Mantener relación con el requerimiento original para asegurar trazabilidad.
 - Dejar el documento vencido como solo lectura (histórico y referencia).
- e) Generación de requerimientos desde documentos
- El sistema debe permitir crear un nuevo requerimiento a partir de un documento cuando corresponda (por ejemplo, por vencimiento o necesidad de actualización).
 - La creación desde documento debe conservar la relación con el documento y con el requerimiento previo, para reconstruir el historial del ciclo documental.
- f) Inactividad y seguimiento operativo
- Si un documento permanece sin gestión por más de 2 días (parámetro configurable), el sistema debe generar una alerta al responsable operativo definido, con copia al rol de control correspondiente, según las reglas de notificación aplicables.
- g) Evidencia mínima asociada al documento
- El sistema debe conservar la relación del documento con:
 - El/los requerimientos en los que participa.
 - Las fechas relevantes (por ejemplo, vencimiento cuando aplique).
 - Para documentos con renovación, debe conservar la trazabilidad entre documento vencido, requerimiento de actualización y documento actualizado resultante (cuando corresponda).

REQ027 - Reportería

La Reportería corresponde a la capacidad del sistema para visualizar, consultar y analizar la gestión de requerimientos y documentos mediante reportes e indicadores, apoyando el seguimiento operativo y el control. En esta sección se describen funcionalidades propias del módulo, las reglas transversales de exportaciones y auditoría/trazabilidad se especifican en sus capítulos correspondientes y no se repiten aquí.

- a) Alcance
- El sistema debe permitir disponer de reportes e indicadores para monitorear el estado y avance de la gestión.
 - El sistema debe permitir analizar información histórica (casos en curso y finalizados) para apoyar control y toma de decisiones.
 - El sistema debe permitir que los reportes se mantengan consistentes con los estados y etapas del flujo definidos de forma transversal.
- b) Tableros e indicadores
- El sistema debe permitir presentar información en formato de tablero y/o indicadores, de forma que se identifiquen rápidamente focos de atención.
 - Los indicadores deben permitir distinguir condiciones relevantes (por ejemplo, casos activos versus cerrados y otras condiciones operativas definidas).

JA

- El sistema debe permitir que los indicadores sean coherentes con los datos disponibles en los listados y en el detalle de los casos.
- c) Reportes detallados
 - El sistema debe permitir acceder a reportes con detalle (por ejemplo, listados derivados de un indicador o consultas específicas).
 - Los reportes deben permitir ver el conjunto de casos que componen un resultado (por ejemplo, requerimientos en una etapa o documentos próximos a vencer), respetando permisos por rol.
- d) Filtros y segmentación
 - El sistema debe permitir filtrar reportes e indicadores mediante criterios operativos, tales como:
 - Estado global del requerimiento.
 - Etapa vigente.
 - Responsable.
 - Rangos de fechas relevantes (por ejemplo, inicio/término).
 - Entidad (Banco/Fisco)
 - Otros filtros que se definan como mínimos.
 - Los filtros deben permitir al usuario acotar la información para análisis y seguimiento, manteniendo coherencia con los datos mostrados en listados y detalle.
- e) Navegación desde reportes a detalle
 - Cuando aplique, el sistema debe permitir pasar desde un indicador/reporte a la lista de casos subyacentes (por ejemplo, desde un indicador a los requerimientos que lo componen).
 - Desde ese detalle, el sistema debe permitir acceder al detalle del requerimiento o detalle del documento para consulta, respetando permisos por rol.
- f) Consistencia y actualización de datos
 - La información presentada en reportería debe reflejar el estado actual e histórico disponible del sistema, manteniendo coherencia con:
 - Los estados del requerimiento.
 - Las etapas del flujo.
 - Los atributos operativos relevantes.
 - La reportería debe soportar consulta por periodos (por ejemplo, por rango de fechas) sin perder trazabilidad del criterio utilizado.
- g) Exportación de reportes
 - El sistema debe permitir exportar reportes y/o resultados de consulta, de acuerdo con los formatos y confirmación previa definidos en “Exportaciones estándar”.

REQ028 - Mantenedores

Los Mantenedores corresponden a la capacidad del sistema para administrar catálogos, parámetros y configuraciones operativas que habilitan y regulan la ejecución de los flujos, la clasificación de información y la estandarización de comunicaciones. En esta sección se describen funcionalidades propias del módulo, los criterios de auditoría/trazabilidad, exportaciones y reglas transversales se especifican en sus capítulos correspondientes y no se repiten aquí.

a) Alcance

- El sistema debe permitir la administración de catálogos y parámetros necesarios para operar (por ejemplo: flujos, tipos/categorías, plantillas, contrapartes, usuarios/perfiles, correos estándar y parámetros de operación).
- Los mantenedores deben permitir que los cambios se apliquen sin intervención técnica, mediante funciones de administración disponibles para usuarios habilitados.
- Los mantenedores deben asegurar consistencia entre lo configurado y la operación (por ejemplo, que los valores disponibles se utilicen en formularios, filtros y flujos).

b) Mantenedores mínimos a considerar

- Flujos de trabajo (etapas del proceso): crear y administrar flujos reutilizables, su secuencia de etapas y condiciones básicas de uso.
- Plantillas de documentos: mantener plantillas disponibles para generación de documentos durante la preparación.
- Tipos/categorías de documento: mantener el catálogo utilizado para clasificar documentos, búsquedas, vencimientos y reportería.
- Contrapartes/Custodios/Corresponsales/Administradores Externos: administrar el registro de contrapartes (incluyendo datos necesarios para validación de emisores y asociación a requerimientos/documentos).
- Usuarios y perfiles/roles: administrar usuarios habilitados y su perfil, respetando segregación de funciones.
- Correos estándar (plantillas de correo): administrar asuntos/cuerpos base para comunicaciones recurrentes del sistema.
- Parámetros generales: administrar parámetros operativos (por ejemplo, valores configurables del proceso como plazos estándar donde aplique).
- Calendario de feriados/días no hábiles (si se gestiona como mantenedor): administrar fechas no hábiles utilizadas para cómputo de plazos.

c) Operaciones comunes en mantenedores

- El sistema debe permitir crear, modificar y habilitar/deshabilitar registros de cada mantenedor (según aplique).
- El sistema debe permitir buscar y filtrar registros dentro de cada mantenedor, para catálogos con alto volumen.
- El sistema debe validar campos mínimos obligatorios y formatos básicos al guardar (por ejemplo, fechas, correos, códigos), evitando registros incompletos.
- Cuando un registro esté en uso operativo (por ejemplo, un tipo documental ya asociado a documentos), el sistema debe favorecer mecanismos de deshabilitación por sobre eliminación, cuando corresponda, para no afectar el historial ni la operación.

d) Controles y autorizaciones

- El sistema debe permitir restringir qué perfiles pueden administrar cada mantenedor, de modo de cumplir segregación de funciones.
- Para mantenedores críticos (por ejemplo, flujos de trabajo y plantillas), el sistema debe permitir un control de cambios que evite inconsistencias operativas (por ejemplo, vigencia/habilitación de versiones).

e) Consistencia operativa

- Los valores definidos en mantenedores deben ser los utilizados en:
 - Configuración de requerimientos (selección de flujos, responsables por etapa).

JA

- Clasificación de documentos (tipos/categorías).
 - Validaciones previas (contrapartes/emisores).
 - Comunicaciones estandarizadas (correos base).
 - Filtros/reportes (atributos operativos).
- f) Evidencia mínima asociada a cambios en mantenedores
- El sistema debe conservar evidencia mínima de cambios en mantenedores, incluyendo:
 - Elemento afectado.
 - Tipo de cambio (creación/modificación/deshabilitación).
 - Usuario responsable.
 - Fecha/hora.
 - Valores relevantes modificados cuando aplique.

REQ029 - Carga inicial

La Carga Inicial corresponde a la capacidad del sistema para incorporar, de manera controlada, la información base necesaria para iniciar la operación (por ejemplo, catálogos/mantenedores mínimos y, cuando corresponda, documentación de referencia). En esta sección se describen funcionalidades propias de la carga inicial, las reglas transversales de auditoría/trazabilidad y exportaciones se detallan en sus capítulos correspondientes y no se repiten aquí.

- a) Alcance
- El sistema debe permitir ejecutar una carga inicial de información base para dejar el sistema en condición de operación.
 - La carga inicial debe contemplar, cuando aplique, tanto datos operativos (catálogos/mantenedores) como documentos de referencia definidos para el inicio.
 - La carga inicial debe ser un proceso controlado (acceso restringido a usuarios habilitados).
- b) Tipos de información a incorporar
- El sistema debe permitir cargar información asociada a:
 - Catálogos/mantenedores mínimos requeridos para operar (por ejemplo, usuarios/perfiles, contrapartes, tipos/categorías, flujos, plantillas, parámetros operativos y feriados si se administran internamente).
 - Documentos que deban quedar disponibles para consulta y operación (cuando se definan como parte de la carga inicial).
 - Cuando la información cargada requiera relaciones operativas básicas (por ejemplo, documento asociado a una contraparte o a un requerimiento), el sistema debe permitir conservar dichas relaciones a nivel funcional.
- c) Validaciones mínimas durante la carga
- El sistema debe ejecutar validaciones mínimas antes y/o durante la carga, tales como:
 - presencia de campos obligatorios,
 - formatos básicos (por ejemplo, fechas y correos),
 - consistencia operativa (por ejemplo, referencias a catálogos existentes cuando corresponda).
 - Cuando existan errores, el sistema debe permitir identificar qué registros fallaron y el motivo, para facilitar su corrección.
- d) Manejo de errores y reproceso
- El sistema debe permitir que una carga termine informando un resultado de ejecución:

64

- registros incorporados exitosamente, y
 - registros rechazados por error (cuando aplique).
 - Debe existir un mecanismo para reintentar la carga una vez corregidos los errores, evitando generar inconsistencias operativas.
- e) Control de ejecución
- La carga inicial debe poder ejecutarse solo por usuarios habilitados (perfil/permiso definido).
 - Una vez completada la carga inicial, el sistema debe permitir restringir su uso para evitar cargas no controladas durante operación regular (por ejemplo, manteniendo la funcionalidad bajo permisos estrictos o deshabilitándola si así se define).
- f) Evidencia mínima asociada a la carga inicial
- El sistema debe conservar evidencia mínima de la ejecución, incluyendo:
 - Fecha/hora de la carga.
 - Usuario que la ejecuta.
 - Tipo de información cargada (catálogos/documentos).
 - Cantidad de registros procesados.
 - Cantidad de registros exitosos y fallidos.
 - Detalle de errores (cuando existan), para corrección y reproceso.

REQ030 -Auditoría

La Auditoría corresponde a la capacidad del sistema para consultar y revisar la trazabilidad generada durante la operación (acciones, etapas, decisiones y evidencia asociada), permitiendo reconstruir el ciclo de vida de requerimientos y documentos de forma verificable. En esta sección se describen funcionalidades de consulta y explotación de la trazabilidad, las reglas transversales de qué se registra y qué evidencia mínima se conserva se encuentran en el capítulo de Auditoría y trazabilidad transversal.

- a) Alcance
- El sistema debe permitir consultar la trazabilidad de requerimientos y documentos, incluyendo eventos de avance por etapas, decisiones (aprobación/rechazo), asignaciones/reasignaciones, cancelaciones y envíos, cuando aplique.
 - El sistema debe permitir acceder a una bitácora/historial por requerimiento que permita reconstruir el recorrido del caso (etapas ejecutadas, responsables, fechas y observaciones).
 - El sistema debe permitir consultar trazabilidad asociada a documentos (por ejemplo, versiones y relación con requerimientos), cuando corresponda.
- b) Consulta de auditoría por requerimiento
- El sistema debe permitir visualizar el historial por etapas de un requerimiento, mostrando al menos: etapa, resultado/estado de etapa, responsable, fechas relevantes y comentarios asociados cuando existan.
 - El sistema debe permitir identificar claramente la etapa vigente y las etapas ya finalizadas o rechazadas, manteniendo el orden de ejecución del flujo.
 - El sistema debe permitir acceder desde el historial a la evidencia asociada (por ejemplo, documentos/versiones vinculadas a etapas), cuando aplique.
- c) Consulta de auditoría por documento

JA

- El sistema debe permitir consultar la trazabilidad relevante de un documento, incluyendo su relación con requerimientos asociados y, cuando aplique, su evolución por versiones vinculadas al proceso.
 - Para documentos con renovación/actualización, el sistema debe permitir visualizar la relación entre documento anterior (referencia), requerimiento de actualización y documento resultante, cuando exista.
- d) Búsqueda y filtros de auditoría
- El sistema debe permitir buscar y filtrar registros de auditoría utilizando criterios operativos, tales como:
 - Identificador del requerimiento.
 - Responsable.
 - Etapa del flujo.
 - Rango de fechas (por ejemplo, inicio/fin de etapa).
 - Tipo de evento (por ejemplo, asignación, aprobación/rechazo, cancelación, envío).
 - Otros criterios necesarios para auditoría operativa.
 - Los filtros deben permitir acotar resultados para revisión rápida y soporte de control.
- e) Exportación de auditoría
- El sistema debe permitir exportar resultados de consultas de auditoría conforme a la regla transversal de Exportaciones estándar (formatos permitidos y confirmación previa).
- f) Acceso y permisos
- El sistema debe permitir que el acceso a la auditoría sea restringido por perfil, habilitando la consulta solo a usuarios autorizados según el esquema de roles definido.
 - La consulta debe respetar la segregación de funciones, evitando exposición de información a perfiles no habilitados.

INFORMACIÓN MÍNIMA A GESTIONAR

Esta sección define la información mínima indispensable que el sistema debe gestionar para soportar los flujos operativos descritos, permitir el seguimiento de los casos en curso y asegurar trazabilidad completa para fines de control y auditoría.

La definición de esta información se presenta desde una perspectiva funcional, sin imponer un modelo de datos, estructura técnica ni arquitectura específica, y se organiza según los dos elementos centrales del proceso: Requerimientos y Documentos.

REQ031 - Requerimientos

La información asociada a los requerimientos debe permitir identificar el caso, conocer su estado dentro del flujo, asignar responsabilidades, controlar plazos y reconstruir su historial completo.

a) Identificación y origen

El sistema debe contar con información que permita identificar de forma única cada requerimiento y conocer su origen operativo.

- Identificador único del requerimiento, utilizado para referencia, seguimiento y auditoría.

JA

- Origen del requerimiento, distinguiendo si fue creado automáticamente desde un correo o de forma manual.
- En requerimientos originados por correo, vínculo o referencia al correo de origen, de modo de mantener el contexto y la trazabilidad de la solicitud.

b) Estado y ubicación en el flujo

El sistema debe permitir conocer en todo momento la situación del requerimiento dentro del proceso.

- Estado global del requerimiento (por ejemplo: abierto, cancelado o cerrado), incluyendo estados operativos cuando apliquen flujos especiales.
- Etapa vigente del flujo, que permita identificar en qué parte del proceso se encuentra el requerimiento.
- Flujo de trabajo asociado, incluyendo la definición del flujo aplicado y su secuencia de etapas.

c) Responsables y roles involucrados

La información del requerimiento debe permitir identificar claramente quién es responsable de su gestión.

- Responsable principal del requerimiento.
- Responsables por etapa, cuando el flujo lo requiera (por ejemplo, revisión por Fiscalía o firma por apoderados).

d) Fechas relevantes para seguimiento

El sistema debe gestionar fechas que permitan controlar plazos y analizar desempeño.

- Fecha de inicio del requerimiento, asociada al cierre de la configuración.
- Fecha de término del requerimiento, asociada a la finalización de la última etapa del flujo.
- Fechas de inicio y término por etapa, utilizadas para seguimiento operativo y control de plazos.

e) Contexto operativo del requerimiento

El requerimiento debe conservar la información necesaria para entender su alcance y ejecución.

- Ámbito de gestión aplicable (por ejemplo, Banco, Fisco o ambos).
- Destinatarios definidos para el envío de la respuesta, cuando corresponda.
- Evidencia del envío, incluyendo referencia al despacho realizado y fecha asociada.

f) Historial mínimo por etapa

Para asegurar trazabilidad, el sistema debe conservar un historial mínimo por cada etapa ejecutada.

- Identificador del requerimiento.
- Nombre de la etapa o proceso.
- Estado o resultado de la etapa (iniciada, finalizada, rechazada).
- Usuario responsable de la etapa.
- Fecha y hora de inicio y término.
- Comentarios u observaciones asociadas, incluyendo aquellas obligatorias cuando aplique.
- Referencia a la versión documental asociada a la etapa, cuando corresponda.
- Registro de notificaciones asociadas a la etapa (enviada/no enviada y fecha).

g) Excepciones registrables

El sistema debe permitir registrar eventos excepcionales que afecten el curso normal del requerimiento.

- Registro de rechazos, incluyendo comentario justificativo.
- Registro de cancelaciones, incluyendo motivo y momento de la acción.

JA

- Registro de reasignaciones, indicando responsable anterior y nuevo, y etapa afectada cuando corresponda.

REQ032 - Documentos

La información asociada a los documentos debe permitir su identificación, clasificación, control de vigencia y relación con los requerimientos que los originan o utilizan.

a) Identificación y vínculo operativo

El sistema debe permitir identificar cada documento y relacionarlo con su contexto.

- Identificador único del documento.
- Vínculo a uno o más requerimientos asociados, para reconstruir el contexto de creación, uso o envío.
- Vínculo a la contraparte correspondiente, cuando aplique.

b) Clasificación y atributos para búsqueda

La información documental debe facilitar la organización y recuperación de documentos.

- Tipo o categoría del documento, según el catálogo operativo definido.
- Etiqueta operativa, cuando se utilice, para apoyar clasificación y control.

c) Vigencia y vencimiento

Cuando el documento tenga vigencia, el sistema debe permitir su control.

- Fecha de vencimiento del documento, cuando aplique.
- Condición deducible de vigencia (por vencer o vencido).
- En casos de renovación o actualización, relación entre documento anterior, requerimiento de actualización y documento resultante.

d) Evidencia documental

El sistema debe conservar la evidencia asociada a cada documento.

- Archivo o contenido del documento, accesible para consulta.
- Versiones del documento cuando corresponda, manteniendo histórico de cambios asociados a etapas del flujo.

e) Restricciones operativas asociadas a vencimiento

Para documentos vencidos utilizados como referencia:

- Condición de solo lectura, de modo que se conserven como respaldo histórico sin permitir modificaciones.

SECCIÓN 2 REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

I. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento es definir los Requerimientos No Funcionales para el proyecto Implementación de Sistema de Gestión Documental Automatizado con Machine Learning.

II. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TECNOLÓGICO

El Banco cuenta con una infraestructura tecnológica que se compone, entre otros, de los siguientes productos y servicios:

- Software de escritorio Microsoft Office 365.
- Motor de Base de datos MS SQL Server 2017/2022 y Oracle 19c (Data Warehouse y Data Mart).
- Plataformas de desarrollo .NET 10.0, Java 17
- Servidor de Aplicaciones IIS.
- Sistema de respaldos centralizado.
- Plataforma VMware para virtualización de servidores.
- Herramienta Azure DevOps para la automatización de despliegues en los distintos ambientes (desarrollo, pruebas y producción) con git para repositorios.
- Herramientas para el análisis de calidad y seguridad de código fuente (SonarCloud, VeraCode).
- Herramientas de Integración: IBM AppConnect Enterprise para integración transaccional, ETL Informática Power Center para integración batch/archivos.
- Para el entorno on-premise, las soluciones operan en un Sitio de Procesamiento Principal y en un Sitio de Procesamiento Externo de forma alternada. Estos sitios se encuentran físicamente distantes y con redes independientes.

III. ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS AL PRODUCTO

Los requerimientos que se presentan a continuación guardan relación con los aspectos tecnológicos y de comportamiento del Sistema.

Se detallan a continuación los aspectos de alto nivel de la arquitectura solicitada, la cual deberá ser trabajada en detalle con el proveedor que se adjudique la licitación. El proveedor deberá considerar, como parte de la implementación del sistema, la metodología de desarrollo del Banco, la pauta de desarrollo seguro y las normas de arquitectura, las que serán provista por el Banco oportunamente.

JA

A. Arquitectura Tecnológica

RNF #1: Aspectos Generales

Descripción: La plataforma que soporte la solución propuesta será provista por el Banco Central de Chile y deberá considerar su ejecución en ambientes separados de Desarrollo, Prueba y Producción. Cada ambiente está en redes separadas.

Ambiente de Producción: la Solución deberá operar en el ambiente de Producción del Banco, ubicado en el Sitio de Procesamiento Principal y en el Sitio de Procesamiento Externo (de ser necesario).

Ambiente de Pruebas: la Solución deberá operar en el ambiente de Pruebas del Banco, ubicado en el Sitio de Procesamiento Principal. Estos recursos no están destinados al desarrollo ni a la explotación de una solución en régimen productivo.

Ambiente de Desarrollo: la Solución deberá operar en el ambiente de Desarrollo del Banco, ubicado en el Sitio de Procesamiento Principal. Estos recursos no están destinados a pruebas ni a la explotación de una solución en régimen productivo.

Sistemas Operativos: las soluciones deben ser compatibles con RHEL o Windows Server.

Servidores: la solución requiere hardware dedicado, el lineamiento del Banco define el uso de servidores IBM Power 10/9, así como máquinas virtuales x86 sobre plataforma VMware.

Virtualización: en ambiente on-premise se utiliza VMware y XenApp sobre Windows Server.

Respaldo: los respaldos son realizados mediante IBM Spectrum Protect Plus.

Storage: Este es realizado en equipos Hitachi F700 e Hitachi G370.

Navegadores Web: el acceso a las soluciones Web deberá operar en forma correcta en los navegadores Google Chrome y Microsoft Edge. La Solución se debe certificar con la última versión disponible en el Banco a la fecha de paso a producción de la aplicación.

Base de Datos: el lineamiento del Banco para el almacenamiento de datos relacional es SQL Server 2022 sobre Windows 2022 en el caso on-premise y para el caso de desarrollos asociados a Data Warehouse y Data Mart será Oracle 19c Standard Edition R2 sobre AIX. En la fase de diseño se debe validar estas definiciones de acuerdo con los requerimientos de la solución y lineamientos vigentes a la fecha.

Replicación: las soluciones deben considerar que la replicación de los datos se realiza mediante Mirroring en el caso de SQL Server on-premise y Dataguard para Oracle o por Storage para otras soluciones.

Servidor de Aplicación: Para aplicaciones Web se define el uso de IIS 10 sobre Windows Server 2022 y RedHat Jboss EAP 7.X / Jboss Web Server 6.X sobre RHEL 8.8.

JA

Arquitectura lógica: la arquitectura de la solución debe considerar separación en a lo menos tres capas lógicas: Presentación, Aplicación y Datos. Se pueden utilizar distintos patrones de diseño (MVC, MVVM, microservicios, pub-sub, etc.), el cual deberá ser propuesto en función de las necesidades del proyecto y aceptado por el equipo de Arquitectura.

Framework para desarrollo Web: para el front-end se puede utilizar Angular, React o Blazor. Para el back-end se debe utilizar .NET 10.0, Java (Spring, Struts). El IDE debe ser VSCode o Eclipse.

Plataforma Compartida/Dedicada: dentro de las actividades a desarrollar, se debe considerar la evaluación de si es necesario instalar la aplicación, base de datos y capa de presentación en ambientes ya existentes en el Banco o en nuevos ambientes; justificando la selección de cada componente en base a criterios de transaccionalidad, mantenibilidad, costos y seguridad de cada alternativa. La propuesta deberá ser presentada al Comité de Arquitectura y Seguridad.

Balanceo: se deberá especificar si la solución requiere balanceo de carga. En el caso de instalación on-premise se debe considerar el uso de Netscaler.

Estaciones de trabajo: las estaciones de trabajo de usuarios Banco utilizan sistema Operativo Windows 11 22H2 x64 en español con 16 GB de RAM y Office 365.

RNF #2: Integración de datos.

Descripción: El Banco posee plataformas para la integración de aplicaciones y creación de servicios denominada IBM App Connect Enterprise. En el caso de transferencia de grandes volúmenes de información o archivos se utiliza la herramienta Informatica PowerCenter.

Informes de datos y analítica: Para la presentación de reportes para análisis de datos el Banco cuenta con Power BI.

Comunicación de datos con entidades financieras: La comunicación con entidades financieras debe ser preferentemente a través de la red SWIFT o bien a través de aplicaciones Web en la red privada del Banco Central (RPBC).

Integración, la Solución debe ser capaz de integrarse con otros sistemas internos o externos, mediante Web Services y/o API REST según se requiera y de acuerdo con los requerimientos funcionales y técnicos planteados para el Sistema. Otros mecanismos de integración serán evaluados caso a caso en conjunto con el Banco.

RNF #3: Rendimiento

Desempeño: la Solución deberá permitir que el tiempo de respuesta promedio para las transacciones, consultas e informes en línea no excedan los 3 segundos, para el escenario de usuarios concurrentes que se detalla a continuación:

JA

Tipo de Usuario	Cantidad Inicial	Proyección a 5 años
Usuarios Internos	25	35
Usuarios Externos	No Aplica	No Aplica

Cantidad estimada de usuarios proyectados a 5 años.

Escalamiento: la Solución debe considerar la capacidad de crecer considerando en datos, usuarios y transacciones, satisfaciendo los tiempos de respuesta definidos por el negocio.

RNF #4: Contingencia

Planes de contingencia del servicio, la Solución deberá incluir planes asociados a la recuperación ante fallas de cualquiera de los componentes e interfaces de la solución ofrecida, las que deberán ser certificadas por el Banco antes de la recepción conforme de “el Sistema”.

Reproceso de información, la solución debe proveer un mecanismo de reproceso de transacciones ante fallas, previniendo la duplicidad de transacciones.

Recuperación, la solución debe contar con procedimientos de recuperación a partir de un respaldo.

RNF #5: Disponibilidad

Descripción: A continuación, se indican los requisitos de infraestructura en que deberá estar basada la solución.

Uptime, mínimo de 99,5% anual, medido en horario de negocio.

RPO/RTO, Considerar valores de RTO= 60 minutos y RPO = 0 (sin pérdida de transacciones) en general.

Alta Disponibilidad, La solución deberá contar con alta disponibilidad, en función de los costos de implementación.

Información Histórica, se debe definir un plazo de al menos 5 años de datos en el sistema y de hasta 10 años de información histórica a mover al datawarehouse o medio de almacenamiento histórico.

Alarmas, la Solución deberá proveer un sistema de alarmas para el área técnica, en caso de detectarse irregularidades en su funcionamiento. Estas alarmas podrán ser activadas o desactivadas según su nivel de criticidad.

Consistencia, la solución debe contar con mecanismos de chequeo de integridad de datos y garantizar la consistencia de estos ante una eventual falla.

Funcionalidades no descritas, la propuesta deberá incluir un 10% de horas hombre adicionales, por sobre las definidas para el desarrollo del sistema, las que serán destinadas al desarrollo de

JA

funcionalidades no descritas en la especificación funcional inicial, que surjan durante el desarrollo del proyecto.

RNF #6: Operación y administración técnica de la Solución

Administración técnica, la Solución deberá disponer de una interfaz gráfica GUI, preferentemente accesible vía Browser, para realizar todas labores técnicas necesarias para una adecuada y segura operación y explotación. A través de esta interfaz GUI, la Solución deberá permitir realizar tareas como: Housekeeping, monitoreo, inicio y detención de la aplicación, activación y detención de procesos, manejo de situaciones de excepción, etc. Esta funcionalidad (GUI) deberá contar con controles de acceso, segregación de las funciones, y registro para auditorías.

Capacidad de operación (deseable), el Banco requiere propuestas cuyo componente de monitoreo, incluya la integración con alguna de las herramientas de monitoreo estándar de mercado que posea el Banco.

Modo seguro(deseable), el Banco requiere propuestas cuya solución cuente con la opción de operar en “modo seguro”, que permita a un supervisor, por ejemplo, en caso de recuperación ante falla, efectuar los chequeos necesarios antes de habilitar el “modo producción”.

Administración local, en el caso que el Sistema pierda conectividad con el AD Banco, deberá existir un usuario local que permita la administración de la solución en el ambiente back-office.

Cambios Horarios, la solución debe ser tolerante ante los eventos de cambio de horario, capturando la información desde el sistema operativo.

Gastos de operación, la solución debe contar con una evaluación de gastos cómo mínimo a 3 años o durante el ciclo de vida del producto, considerando el impacto en el OPEX de TI por concepto de licenciamientos de software base, software de virtualización y aplicativos, crecimiento de procesadores, espacios en disco, espacio en respaldos, arriendos de enlaces, contratos de servicios, arriendos de Datacenter y otros gastos de TI.

Custodia de Fuentes, la solución debe considerar la compatibilidad y uso de la herramienta de control de versiones que posee el Banco.

B. Auditoría y Seguridad

RNF #7: Modelo de seguridad

La Solución deberá integrarse con el directorio activo (AD) del Banco para la autenticación y autorización. En caso de tratarse de usuarios externos al Banco, deberá considerar un modelo propio de seguridad. En cualquier caso, deberá operar apropiadamente en relación con: la gestión de usuarios, perfilamiento para accesos y uso de datos aplicativos, trazabilidad y autenticación,

asegurando un correcto tratamiento para información ingresada. Adicionalmente, la solución debe considerar estándares de la industria para aplicaciones Web como OWASP Top 10.

Autenticación, Para aplicaciones de uso interno, la autenticación se debe realizar utilizando Active Directory, con perfilamiento local a la aplicación.

Autorización, la aplicación deberá permitir definir políticas de acceso a sus recursos (por ejemplo: formularios, pantallas, páginas, datos y otros), basadas en perfiles y roles. Estos deberán poder ajustarse según las necesidades del área usuaria del Banco y ser administrados íntegramente por usuarios del Sistema que cuenten con el perfilamiento para ello.

Mínimo Privilegio. El modelo de seguridad debe seguir el principio de mínimo privilegio necesario. Otorgando permisos explícitos según requerimiento.

Confidencialidad, la Solución deberá utilizar protocolos de red seguros para los datos en tránsito entre las diferentes capas de la aplicación (Ej: HTTPS).

Cuentas y Contraseñas, Cuando existan identificadores de usuario y claves, se debe seguir el estándar de contraseñas que posee el Banco.

Cuentas de servicio, La solución debe utilizar cuentas de servicio con capacidad de cambio periódico de contraseña. No debe requerir utilizar cuentas de administración de dominio, de administración de sistema operativo o de administración de bases de datos.

Accesos: El acceso a servidores, bases de datos y otros, con privilegios de administrador, debe ser controlado. La solución debe permitir utilizar controles de acceso a través de la solución PAM vigente del Banco, para accesos con cuentas de administrador de Sistema o Base de Datos.

Lógica de Recuperación y Reinicio ante falla, la Solución deberá proveer mecanismos de alerta, recuperación y reintento del proceso de registro de información, ante situaciones de error.

Seguridad en Web Services, la solución deberá proveer mecanismos de seguridad para los esquemas de integración de aplicaciones basados en Web Services, considerando autenticación y autorización previa a su ejecución. Se debe considerar como parte de la solución el uso de Outh 2.0, SAML o equivalente, cuya implementación deberá ser formalizada ante el Comité de Arquitectura y Seguridad.

Seguridad información sensible, la solución deberá proveer mecanismos de seguridad para los esquemas de datos considerando tratamiento de la información a nivel de encriptación de base de datos cuando sea requerido.

Chequeo de Seguridad, la solución deberá considerar la aplicación de escaneos de código estáticos y dinámicos tempranos (pentesting), que permitan validar que el sistema cumple con los estándares y mejores prácticas de seguridad reconocidas en el mercado. La revisión de seguridad deberá incluir revisiones tanto automáticas y/o manuales, y tendrán como alcance el software básico, aplicativo y en general todos los componentes que permiten la operación del

sistema. La revisión deberá permitir detectar y/o corregir eventuales vulnerabilidades y problemas en la instalación.

La solución, deberá implementar todas las correcciones necesarias detectadas en el informe, las que permitan cumplir con una solución de alto estándar en seguridad. Esta revisión, es previa a la aprobación definitiva de la instalación en ambiente de producción.

Versiones de SW/HW, El proveedor deberá garantizar que la solución cuente con versiones tanto de software como de hardware con soporte vigente y con los últimos parches de seguridad aplicados. Además, la solución deberá contar con un ciclo de vida de mantención que garantice que lo anterior se mantenga en el tiempo.

Firewall y Redes, el Banco utiliza redes segmentadas para los distintos servicios de TI que se proporcionan, definiendo el paso entre redes mediante reglas de firewall específicas para cada tipo de tráfico y servicio. Es deber del proyecto revisar estos aspectos en la etapa de diseño de la solución y validar esta con los estamentos integrantes del Comité de Arquitectura y Seguridad.

Pauta de desarrollo seguro: el proveedor deberá seguir la pauta de desarrollo seguro del Banco, documento basado en el checklist de buenas prácticas de codificación de OWASP.

RNF #8: Auditoría

Descripción: A continuación, se indican los requisitos de auditoría que deberá contemplar la solución.

Auditoría, la solución deberá generar y retener la información de auditoría que permita el análisis, investigación y reporte de acceso malicioso, no autorizado o inapropiado, y asegurar que las acciones de usuarios en el sistema pueden ser trazables.

La solución deberá proveer de un mecanismo que permita proteger la integridad de los registros (logs) y que, idealmente, provea de mecanismos que permitan su visualización.

La aplicación debe proveer de mecanismos que permitan enviar dichos logs/alertas/registros/notificaciones a un ente externo de consolidación de este tipo de información (Ej: SIEM a través de syslog).

RNF #9: Trazabilidad de acciones realizadas

La solución deberá proveer de un mecanismo que permita realizar trazabilidad a lo largo de todo el proceso de negocio, los cuales deberán ser registrados como parte de la bitácora.

La solución deberá contar con un mecanismo que permita realizar un seguimiento ex-post de las acciones realizadas en el sistema, identificando cada perfil, accesos, acciones llevadas a cabo, fecha y hora en la cual fueron efectuadas.

La solución deberá generar registros en base de datos y/o archivos que permitan realizar trazabilidad del proceso realizado. El sistema deberá certificar la integridad transaccional, es

JA

decir, se deberá saber en todo momento qué parte del proceso está completada y cual no, permitiendo realizar un rollback total del proceso ante una falla.

RNF #10: Tratamiento de información sensible.

La solución deberá proveer un mecanismo que permita procesar información considerada sensible, a través de la innominación de las contrapartes (RUT y Nombre, por ejemplo) que conserve la información original de los contratos suscritos. Esto deberá ser definido en conjunto con el Banco durante la etapa de diseño de la solución.

La solución deberá contar con un mecanismo que permita realizar consultas a la información de acuerdo con el perfilamiento de usuario. Considerando los privilegios a los cuales tenga acceso, esto implica acceso a la información original o la información innominada según corresponda.

IV. ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS AL SERVICIO

C. Servicios de implementación

RNF #11: Análisis, diseño e implementación

Descripción: La propuesta deberá proporcionar el refinamiento detallado de requerimientos, el diseño de la solución, implementación y puesta en marcha. Además, de la parametrización de la solución y realización de demos (de ser necesario).

Ambiente Desarrollo, El proveedor deberá utilizar ambientes de desarrollo del Banco para la construcción de la solución. Excepciones a esto serán evaluados a juicio exclusivo del Banco.

Especificación detallada de requerimientos, la propuesta deberá considerar, como parte del proyecto, la revisión detallada de los requerimientos, tanto funcionales como tecnológicos, su validación, refinamiento y preparación de documentación, la cual deberá ser validada y aprobada por el Banco antes de continuar con la etapa siguiente del proyecto de ser necesario.

Diseño de alto nivel, la propuesta deberá considerar todas las tareas necesarias para diseñar la solución sobre la plataforma tecnológica detallada en estas Bases, que permita la implementación de los requerimientos funcionales y técnicos.

El diseño propuesto por la empresa será evaluado en primera instancia por el Jefe de Proyecto y el Arquitecto por parte Banco, para luego ser presentado en Comité de Arquitectura y Seguridad antes de iniciar la etapa de construcción.

Diseño de la aplicación, el diseño de las aplicaciones deberá seguir el principio de máxima cohesión y mínimo acoplamiento. Esta máxima se traduce en la descomposición de aplicaciones en un número de componentes relativamente independientes y reutilizables. Se deberá realizar llamadas a la capa de base de datos, solamente desde la capa de aplicación y no desde la capa de

JA

presentación. Dependiendo de la modalidad que se acuerde en el proyecto, el diseño de detalle podrá ser elaborado de manera iterativa, respetando la arquitectura de alto nivel.

Construcción, el Proveedor deberá realizar el desarrollo considerando las herramientas indicadas por el Banco, la configuración de los entornos IDE corresponde al proveedor. El proveedor deberá disponer de estaciones de trabajo propias para su equipo de proyecto. Adicionalmente, el Banco proveerá acceso remoto a una estación de trabajo virtual que contará con las herramientas necesarias para la implementación.

El proveedor deberá realizar entregas parciales, las cuales deberán ser instaladas en los ambientes pre-productivos del Banco, a través pipelines automatizados.

Características de la parametrización previa de la solución, la propuesta deberá proporcionar el detalle de las características de parametrización o configuración de la solución, las cuales deberán estar consideradas como parte del pipeline. La propuesta no deberá contener configuraciones que puedan afectar el funcionamiento de otras aplicaciones que se localicen en los mismos servidores de la solución.

Pruebas, la propuesta deberá incluir el proceso de pruebas (QA) de la solución desarrollada, que permita la certificación de los requerimientos funcionales y técnicos. El proveedor deberá entregar el plan de pruebas y el resultado de ejecución de estas, antes de que el Banco inicie su propio ciclo de pruebas.

Documentación de la implementación, el proveedor deberá entregar la documentación solicitada por el Banco de acuerdo con:

Entregables	Descripción
Documento de Requerimientos detallado.	Documento que debe indicar en forma detallada los requisitos del sistema dentro del contexto de los procesos que deben apoyar.
Documento Diseño Solución.	Documento que expone el diseño de implementación detallado de la Solución. Modelando los componentes y plataforma tecnológica que permite la implementación de los requerimientos funcionales y técnicos. Ej: Modelo de Datos.
Código Fuente de la Solución.	El código fuente y componentes implementados de la solución son de propiedad intelectual del Banco y deben ser entregados de forma regular y en los canales establecidos para tal efecto. (Periodicidad a definir en acuerdo con el equipo de trabajo).
Documento de pruebas unitarias y evidencia de pruebas.	El proveedor deberá entregar un documento que contenga el resultado de Pruebas técnicas, en conjunto con la evidencia correspondiente.
Documento de traspaso a ambientes de pruebas y de	El proveedor deberá entregar un documento que contenga las actividades requeridas para el traspaso de los componentes al ambiente de prueba y de producción.

671

Entregables	Descripción
producción de los componentes implementados.	
Manual de Sistemas.	Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Identificación del sistema. Análisis. Diseño. Plan de pruebas. Seguridad.
Manual de Configuración	Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Identificación del sistema. Descripción general. Requerimientos de hardware y software. Instalación y desinstalación.
Manual de Contingencia y Alternancia	Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Procedimiento de Contingencia. Procedimiento de Recuperación ante fallas.
Manual de Explotación	Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Identificación del sistema. Cobertura del servicio. Procedimientos de operación. Procedimientos para restablecer una versión anterior. Cuentas y perfiles. Procedimiento de alta, baja y modificación de usuarios Procedimiento de cambio de contraseñas de cuentas de administración Procedimientos de monitoreo. Procedimientos de respaldos. Versiones instaladas y fabricante, si aplica
Manual de Habilitación de servicios.	Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Identificación del servicio. Guías e instructivos para el usuario. Identificación del software asociado al servicio. Medios de instalación.

Entregables	Descripción
	Troubleshooting
Manual de usuario de la aplicación.	Documento requerido para el paso a producción, al menos deberá contener los siguientes ítems: Identificación del sistema. Descripción general. Perfiles de usuario. Descripción de principales funcionalidades por módulo.

Instalación y Configuración de la Solución, el Proveedor deberá realizar las actividades necesarias para instalar, configurar y dejar operativa la Solución, en dependencias del Banco, en los ambientes de desarrollo y pruebas, y apoyar la habilitación del sistema en ambiente de producción.

Calidad de Código, el Banco someterá el código fuente a revisiones de calidad y seguridad a través de herramientas automatizadas, tanto en etapas tempranas del proyecto como previo al paso a ambientes de pruebas y producción. El proveedor deberá hacer las correcciones necesarias en caso de detectarse no-conformidades y/o vulnerabilidades en el código fuente.

Certificación, el Proveedor deberá realizar una certificación técnica de la Solución, previo a la ejecución de pruebas del Banco, que permita verificar que la solución satisface los requerimientos funcionales y técnicos del Banco.

Despliegue, El despliegue de la Solución en todos los ambientes deberá realizarse a través de la herramienta de despliegue automatizado que posee el Banco (Azure DevOps), para lo cual el proveedor deberá construir el flujo necesario. Esto debe considerarse tanto para aplicaciones como para componentes de bases de datos.

Modelo de Datos, El proveedor deberá proporcionar al Banco el modelo de datos de la solución para su revisión y validación.

Marcha Blanca, la propuesta deberá incluir un período de marcha blanca, posterior a la Puesta en Producción, de 2 meses de duración. Durante este período, toda vez que sea requerido, el proveedor deberá brindar soporte, sea presencial o remoto, con un profesional que cuente con conocimientos completos del Sistema, y pueda efectuar ajustes y/o correcciones en caso de ser necesario. Al finalizar este periodo, y cumplida la funcionalidad y entrega de todos los requisitos solicitados, el Banco dará por finalizado el proyecto e iniciada la etapa de garantía.

Garantía, el Proveedor deberá incluir en su propuesta un periodo de soporte On-site, o en su defecto remoto, para la etapa garantía, posterior a la Marcha Blanca, de 4 meses. Al finalizar este periodo, cumplida la funcionalidad y entregados todos los requisitos solicitados, el Banco dará por finalizado el proyecto. El proveedor deberá, durante los primeros 15 días del período de garantía, brindar soporte en las dependencias del Banco (podría ser remoto en caso de

contingencia) con un profesional, que cuente con conocimientos completos de la solución y pueda efectuar o coordinar ajustes y/o correcciones en caso de ser necesarios.

RNF #12: Pruebas de software

Descripción: La empresa proveedora deberá generar pruebas de caja negra y caja blanca con las siguientes características.

Pruebas del sistema, la empresa proveedora deberá efectuar las pruebas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del sistema, de acuerdo con las especificaciones. La entrega del sistema al Banco deberá incluir un listado de las pruebas efectuadas por el proveedor, su resultado esperado y la certificación de su éxito. La realización de un ciclo básico de negocios será una condición para la aceptación del sistema.

Ambiente de prueba separado, la solución deberá considerar un ambiente independiente de desarrollo, pruebas y producción. El ambiente de pruebas estará destinado a que los usuarios internos puedan hacer pruebas de funcionalidad, simulando operaciones. En el ambiente de pruebas no existirá acceso a la realización de modificaciones. Estos deberán ser realizados a través de traspasos formales.

Las operaciones de usuario en ambiente de prueba deberán ser representativas de las de producción.

La actividad de pruebas deberá seguir las directrices indicadas a continuación:

- Se deberán contemplar casos de prueba para cada uno de los requerimientos funcionales especificados en la etapa de análisis.
- El diseño de aplicaciones, componentes y servicios deberá tener como objetivo la facilidad de testeo y depuración de errores.
- Adicionalmente a las pruebas para buscar errores y/o defectos, se deberá realizar pruebas para evaluar el rendimiento, tolerancia a fallas y seguridad de las aplicaciones construidas.
- Se deberá incorporar la actividad de pruebas en cada una de las etapas del proyecto.
- Se deberá incorporar la actividad pruebas de rendimiento. Para las cargas y visualización de la Solución. Se deberá adjuntar el detalle de la prueba a realizar.
- Dentro de las pruebas técnicas a realizar se encuentra la revisión de código fuente de la solución, para lo cual el Banco proveerá de la herramienta para realizarlo. Adicionalmente, el proveedor debe considerar la aplicación de pruebas de tipo pentesting y la resolución de no conformidades que puedan surgir en ambas instancias.
- Es requisito, que el proveedor contemple como parte de las pruebas, la ejecución de pruebas de carga.

RNF #13: Cronograma de trabajo, plazo y pagos

Descripción: El Proveedor deberá adjuntar un cronograma sugerido que considere cada una de las etapas de desarrollo e implementación y recursos involucrados.

Cronograma de Trabajo, el Proveedor deberá incluir en su propuesta un cronograma de trabajo detallado sugerido, indicando cada una de las etapas del proyecto, su tiempo de duración y los recursos involucrados, tanto por parte del proveedor como los que éste requiera por parte del Banco.

El plazo máximo que requiere el Banco para la implementación total de la solución es de **17 meses** excluidos los períodos posteriores de Marcha Blanca y Garantía.

El cronograma deberá incluir como mínimo las siguientes actividades:

- Análisis de Requerimientos y Generación de Requerimientos Detallados
- Diseño de la solución
- Construcción de la solución
- Pruebas Unitarias
- Instalación de la Solución
- Capacitación Funcional
- Pruebas de aceptación usuarios
- Puesta en Producción
- Marcha Blanca: (2 meses)
- Período de Garantía: (4 meses)

Para efectos de planificación el Proveedor deberá considerar que el Servicio deberá prestarse en horario normal de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, exceptuando festivos.

El cronograma debe considerar que la instalación en desarrollo debe ser realizada por el Proveedor, la instalación en ambiente de prueba debe ser realizada por el Banco en conjunto con el Proveedor y la instalación en ambiente de Producción debe ser realizada por el Banco con la supervisión del Proveedor.

Este cronograma debe ser propuesto por el proveedor y acordado posteriormente con el Banco. Adicionalmente, se debe considerar una implementación modular, que permita probar y liberar distintos capítulos y/o funcionalidades, de acuerdo con la priorización que se realice en conjunto con el Banco.

Documentación, el Proveedor deberá considerar en el cronograma propuesto los tiempos de elaboración, revisión y aprobación de la documentación requerida en el RNF #11.

La tabla siguiente resume los hitos de pago planificados:

Descripción	Porcentaje (*)	Plazo
• Análisis detallado de requerimientos • Entendimiento y profundización detallada de requerimientos por parte del proveedor • Confección documento de Diseño. Hito 1: Aprobación del Banco del diseño propuesto (incluida aprobación del Comité de Arquitectura y Seguridad del Banco)	30%	60 días corridos contados desde la fecha de suscripción
• Desarrollo/Construcción del Software. Hito 2: Aprobación de Implementación por TI.	20%	Máximo 6 meses de implementación posterior al diseño
• Construcción del plan de pruebas y revisión de Calidad. • Evidencia ejecución de Pruebas Técnicas. • Evidencia ejecución de Pruebas Funcionales • Resolución de hallazgos de categoría media, alta y crítica, resultado de la ejecución de Pentest realizado por el Banco Hito 3: Aprobación de pruebas técnicas TI y Funcionales.	20%	Máximo 6 meses de pruebas posterior a la aprobación de la implementación por Tecnología
• Aprobación del Banco de la documentación que corresponda (Manual de Sistemas, Manual de Configuración, Manual de Explotación, TDRP). • Puesta en producción de los componentes. • Evidencia aceptación por parte del Banco de Desarrollo Seguro • Evidencia de aceptación de Pentest. Hito 4: Certificación en Producción por parte del Banco.	20%	30 días corridos posterior a la aprobación de pruebas técnicas no funcionales y funcionales
Hito 5: Término de los períodos de Marcha Blanca y Garantía	10%	2 meses Marcha Blanca + 4 meses Garantía

(*) Porcentaje del pago respecto del valor total del Contrato de Desarrollo e Implementación, impuestos incluidos.

Recursos

RNF #14 Recursos

El equipo de trabajo deberá estar compuesto por, al menos, los siguientes profesionales con sus respectivos perfiles:

- Jefe de Proyecto
- Encargado de Equipo Funcional
- Encargado de Equipo Técnico
- Encargado de QA

JA

El Banco dispone de sus propios entornos de trabajo virtuales que el proveedor deberá utilizar, los cuales serán accedidos de manera remota por el proveedor a través de estaciones de trabajo (equipos físicos), los cuales no serán provistos por el Banco.

Licenciamiento de Software Aplicativo, el Proveedor deberá indicar las licencias de todos los componentes de software necesarios para la correcta operación de la Solución, según lo requerido por el Banco, en los ambientes de desarrollo, pruebas y producción, que serán provistos por el Banco.

Declaración de Incompatibilidad Respecto a Infraestructura Banco, el Proveedor deberá declarar las eventuales incompatibilidades tecnológicas entre la infraestructura que el Banco tiene disponible en la actualidad y los requerimientos tecnológicos de la solución para su operación en los ambientes de desarrollo, pruebas y producción.

Carga de Datos Operacional e Histórica, El proveedor deberá prestar el soporte necesario para efectuar la carga histórica de datos y el poblamiento inicial.

Capacidad (Sizing), El proveedor debe efectuar el sizing de capacidad para todos los ambientes. Personal Banco deberá indicar recursos necesarios para satisfacer esta demanda y su provisión.

Usuarios (Sizing), El proveedor debe licenciar su solución para cantidad inicial de usuarios y proyección. Personal Banco deberá indicar recursos adicionales necesarios para satisfacer esta demanda y su provisión.

Personal Banco requerido, el proveedor deberá especificar en su propuesta de trabajo el personal Banco requerido para la implementación de la solución. La solicitud de recursos deberá incluir:

- Roles requeridos.
- Tiempo estimado de dedicación total.
- Etapa del proyecto en que será requerido

Todo lo anterior, en etapa de licitación

E. Capacitación

RNF #15: Capacitación

Prerrequisitos de Instalación, El proveedor deberá especificar todos los productos, paquetes de sistema operativo, parches, configuración, etc., previo a la instalación de su solución, indicando la secuencia requerida.

Procedimientos Customización de Software, entre estos:

Especificar los valores de los parámetros requeridos para la instalación del software básico.
Generar documento TDRP (Technical Disaster Recovery Plan- documento que define los pasos a seguir en caso de contingencia) de la solución incluyendo las actividades a realizar

tfh

por parte del Banco para operar la solución en régimen normal, extracción de información histórica, limpieza de logs, etc.).

Generar Procedimiento, en formato Banco, incluyendo las actividades a realizar por parte del Banco para monitorear el comportamiento de la solución.

Generar Procedimiento, en formato Banco, incluyendo los componentes de sistema y datos que se deben respaldar, tanto diariamente como mensualmente; privilegiando el uso racional de recursos, la continuidad operacional, y el marco legal de retención de la información

Formalizar el procedimiento a seguir para generar casos con el proveedor, tanto de naturaleza técnica y funcional, su seguimiento, escalamiento y como se liberarán parches al producto.

Capacitación Técnica, efectuar capacitación técnica, incluyendo:

- Arquitectura
- Instalación y Configuración
- Parametrización
- Administración
- Mantenimiento
- Operación
- Monitoreo
- Respaldo
- Diagnósticos preliminares de eventuales fallas en la operación
- Entrega a usuarios

Capacitación Funcional, Efectuar capacitación funcional, incluyendo curso introductorio y de operación funcional, tanto en el alcance total del producto como en el requerido por el Banco.

Materiales, El proveedor deberá proporcionar todos los manuales para la realización de la capacitación técnica y funcional.

Servicios de Soporte y Mantenición

RNF #16: Servicios de mantención y soporte

Soporte a la Solución, La Empresa deberá considerar el soporte, técnico y eventuales mantenciones al sistema en forma posterior al termino de garantía del proyecto, así como en el período de garantía.

Resolución de problemas ante fallas, la Empresa deberá considerar un especialista que apoyará al Banco para determinar y aislar las fallas que afecten el funcionamiento del software aplicativo y de los desarrollos, cuando estos no operen conforme a las especificaciones definidas. Asimismo, deberá formular el procedimiento a seguir para reportar las fallas, realizar el diagnóstico e implementar la solución.

Instalaciones en Producción, el Proveedor deberá utilizar el proceso automatizado de cambios en producción, para tener controles, trazabilidad, versionamiento, validaciones y capacidad de rollback.

Horario de Soporte, deberá considerar los días hábiles bancarios entre las 08:00 horas y 20:00 horas, en días laborales, en horario de Chile continental. Además, el Servicio deberá considerar fuera del horario antes indicado, denominado horario extraordinario.

Custodia de fuentes, la solución debe utilizar el mecanismo de control de versiones del Banco.

Expectativas de disponibilidad, la solución deberá estar operativa, con una expectativa de disponibilidad planificada y no planificada de un 99,5%.

Valorización del servicio de mantención y soporte. El Proveedor deberá prestar el servicio de soporte considerando 10 horas al mes, las cuales podrán acumularse por un periodo máximo de 3 meses. Estas horas serán facturadas a mes vencido se hayan utilizado o no.

RNF #17: Niveles de servicio de soporte y mantención

Descripción: Se indican los niveles de servicio que se requieren para el soporte y mantención del software.

Horario, la propuesta deberá considerar la prestación de Servicios de Soporte y Mantención del Software Aplicativo y Desarrollos, los días hábiles entre las 08:00 horas y 20:00 horas. Además, la propuesta deberá considerar el servicio de soporte fuera del horario antes indicado.

Servicio de Soporte y Niveles de Servicio Requeridos (SLA), la propuesta deberá ofrecer un servicio de soporte inicial, en el horario citado en el punto anterior, que adopte las siguientes medidas dependiendo de la tabla de criticidad de la falla, la que será calificada a juicio exclusivo del Banco y el plazo de solución o un mitigador.

En los casos que los tiempos de resolución de fallas se prolonguen más allá de lo establecido y siendo estos atribuibles o de responsabilidad del proveedor, el Banco podrá aplicar multas calculadas en términos de porcentaje, respecto de la tarifa mensual bruta total del servicio, según se indica más adelante.

Criticidad de la Falla	Descripción	Plazo de solución
Crítico	Falla en el sistema no permitiendo a usuarios externos e internos operar el proceso de negocio o actividades críticas del mismo.	2 horas
Mediano	Es una falla del sistema que restringe parcialmente el realizar el proceso de negocio.	2 días hábiles
Leve	Es una falla del sistema que tiene leve impacto sobre el proceso de negocio.	5 días hábiles

67

Resumen Criticidad de falla.

Tarifas unitarias Horas Hombre, como parte del servicio de soporte y mantención, la propuesta deberá incluir los valores por hora de especialistas, en horario normal y extraordinario, que la empresa utilizará para valorizar los servicios correspondientes a solicitudes de mantención, actualización tecnológica u horas adicionales de soporte.

Los valores por horas hombre deberán ser desglosados para distintos perfiles de profesionales, de acuerdo con lo siguiente:

- Jefe de Proyecto
- Responsable de Equipo Funcional
- Responsable de Equipo Técnico
- Responsable de QA

Multas por plazo de resolución de incidencias. El incumplimiento de los plazos de solución o entrega de mitigador estará afecto a multas según el nivel de criticidad de la falla.

Criticidad de la Falla	Plazo de solución	Multa sobre el valor mensual del Contrato en caso de no cumplimiento
Crítico	2 horas	A partir de las 2 horas, de no haber entrega de un mitigador o solución, un 10% del precio o valor total bruto mensual, del contrato de mantención, por cada hora adicional o fracción de atraso en la entrega de un mitigador.
Mediano	2 días hábiles	A partir de los 2 días hábiles, de no haber entrega de un mitigador o solución, un 5% del precio o valor total bruto mensual del contrato de mantención cada dos días hábiles adicionales o fracción de atraso en la entrega de un mitigador.
Leve	5 días hábiles	A partir de los 5 días hábiles, de no haber entrega de un mitigador o solución, Carta de Amonestación de parte del Banco.

SECCIÓN 3 PROPUESTA TÉCNICA

3.1 Descripción Técnica del Servicio de Desarrollo e Implementación de la Solución

La Empresa deberá incluir en su oferta una descripción del Servicio de Desarrollo e Implementación que prestará, de acuerdo con lo definido en los requerimientos descritos en las Secciones 1 y 2. Se deberá incluir la metodología de trabajo a utilizar y la planificación propuesta. La no presentación de esta descripción es causal de descalificación de la oferta.

3.2 Descripción Técnica del Servicio de Mantenimiento y Soporte

La Empresa deberá incluir en su oferta la descripción del Servicio de Mantenimiento y Soporte que prestará, de acuerdo con lo definido en los requerimientos descritos en la Sección 2, RNF #14. Servicios de Mantenimiento y Soporte. La no presentación de esta descripción es causal de descalificación de la oferta.

3.3 Experiencia de la Empresa

El Proveedor deberá presentar los antecedentes para demostrar la experiencia de la Empresa respecto de los siguiente:

- i. Experiencia de la empresa en Servicios equivalentes, 3 años mínimo
- ii. Experiencia de la empresa en Servicios similares a Instituciones Financieras, 3 años mínimo
- iii. Haber implementado al menos 3 proyectos con Gestor Documental o similar
- iv. Haber implementado al menos 3 proyectos con Workflow Documental o similar

3.4 Experiencia y certificaciones del Equipo de Trabajo

El Proveedor deberá presentar los antecedentes para demostrar la experiencia del Jefe de Proyecto y Equipo de Trabajo como mínimo respecto de los siguiente:

3.4.1. Jefe de Proyecto

- i. Experiencia del Jefe de Proyecto liderando proyectos de desarrollo/implementación de software relacionados con estas bases, mínimo 3 años

3.4.2. Equipo de Trabajo

- i. Experiencia del Equipo de Trabajo en Desarrollo/Implementación de estas soluciones indicadas en las bases sobre plataformas equivalentes a Banco, mínimo 3 años
- ii. Experiencia del Equipo de Trabajo en Pruebas de Calidad, mínimo 2 años

ANEXO B
MODELO DE CONTRATO A SUSCRIBIR

Nº []

CONTRATO
SERVICIO DE DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE
GESTIÓN DOCUMENTAL BASADO EN MACHINE LEARNING

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 don [/doña], ambos domiciliados en [], se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO : Objeto del Contrato

El Banco contrata a la Empresa para realizar la prestación del Servicio Desarrollo e Implementación de Sistema de Gestión Documental basado en Machine Learning, 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°90011510, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa y aceptada por el Banco; 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.

SEGUNDO : Vigencia del Contrato

El presente Contrato tendrá una vigencia de 26 meses contados desde la fecha de suscripción.

Con todo, el plazo para la ejecución de las actividades correspondientes a la prestación del Servicio hasta la Puesta en Producción será de 17 meses a contar del inicio de la vigencia del presente Contrato, más 2 meses de Marcha Blanca y más 4 meses de Garantía Técnica.

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.

JA

CUARTO : Precio del Servicio

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

[Ítem 1 de la 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, con excepción del Impuesto al Valor Agregado, que será de cargo del Banco.

QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio

El Banco pagará el valor del Servicio de acuerdo al plan de pagos que se detalla a continuación y contra su Recepción Conforme de acuerdo con las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato.

Descripción	Porcentaje (*)
• Análisis detallado de requerimientos • Entendimiento y profundización detallada de requerimientos por parte del proveedor • Confección documento de Diseño. Hito 1: Aprobación del Banco del diseño propuesto (incluida aprobación del Comité de Arquitectura y Seguridad del Banco)	30%
• Desarrollo/Construcción del Software. Hito 2: Aprobación de Implementación por TI.	20%
• Construcción del plan de pruebas y revisión de Calidad. • Evidencia ejecución de Pruebas Técnicas. • Evidencia ejecución de Pruebas Funcionales • Resolución de hallazgos de categoría media, alta y crítica, resultado de la ejecución de Pentest realizado por el Banco Hito 3: Aprobación de pruebas técnicas TI y Funcionales.	20%
Aprobación del Banco de la documentación que corresponda (Manual de Sistemas, Manual de Configuración, Manual de Explotación, TDRP). • Puesta en producción de los componentes. • Evidencia aceptación por parte del Banco de Desarrollo Seguro • Evidencia de aceptación de Pentest. Hito 4: Certificación en Producción por parte del Banco.	20%
• 2 meses de Marcha Blanca • 4 meses de Garantía Técnica Hito 5: Término de los períodos de Marcha Blanca y Garantía	10%

(*) Porcentaje del pago respecto del valor total del Contrato de Desarrollo e Implementación, impuestos incluidos

JA

Los precios expresados en moneda extranjera se pagarán en el equivalente en pesos, de acuerdo con el tipo de cambio observado vigente a la fecha de emisión de la factura correspondiente. Igual conversión se realizará respecto de los precios o tarifas expresadas en Unidades de Fomento.

Para facturar el pago del Servicio, la Empresa deberá solicitar al Encargado Técnico 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, 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 a través de una entidad bancaria con la cual haya celebrado algún convenio de pago a proveedores, bajo la modalidad de abono en cuenta corriente. En el caso que no sea posible realizar el abono en cuenta corriente, se emitirá un vale vista electrónico que deberá ser retirado por la Empresa en la entidad bancaria que el Banco determine para estos fines.

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 Conforme la comunicación escrita del Jefe de Grupo de Control del Departamento de Operaciones del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará por cada hito y sus entregables, una vez verificado que el Servicio fue prestado de conformidad a lo estipulado en las especificaciones técnicas del presente Contrato. Este requisito será necesario para proceder al o los pagos en los términos señalados en la Cláusula sobre Forma y lugar de pago del Servicio.

El Banco contará con 5 días hábiles bancarios para emitir la constancia de Recepción Conforme a contar de la fecha de término de la prestación del Servicio.

En caso que el Banco no reciba conforme la provisión de los Productos y/o 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.

Transcurrido un plazo de Garantía Técnica de 4 meses después de otorgada la Recepción

JA

Conforme de los Servicios, se otorgará la Recepción Final, la cual será requisito para proceder a la devolución de la Garantía de cumplimiento de contrato que se señala en la Cláusula respectiva del presente Contrato.

Una vez otorgada la Recepción Final, entrará en vigencia el Contrato de Soporte y Mantención en la fecha que al efecto se indicará en la carta dirigida a la Empresa y suscrita por la Gerente de Gestión Contable y Planificación del Banco.

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 3 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 N° 20.720.

JA

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 una multa correspondiente al 0,1% del valor total del Contrato, impuestos incluidos, por cada día corrido de atraso de la fecha de término de la puesta en producción comprometida por la Empresa.

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.

JFh

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

En cualquier caso, el monto total de las deducciones que efectúe el Banco respecto de incumplimientos acaecidos no excederá del 10% del precio total del Contrato, impuestos incluidos, 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 : Garantías del 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 \$ [____], monto equivalente al 10% del valor total del Contrato, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 30 días corridos a la fecha de término de la vigencia del Contrato. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para "garantizar el fiel cumplimiento del Contrato".

La Empresa se obliga a prorrogar, renovar o reemplazar la Garantía, según sea el caso, en similares condiciones de monto y de plazo de vigencia, a solo requerimiento del Banco, 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.

JA

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

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

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

Si cualquiera de las Garantías excede los \$30.000.000, la Empresa deberá otorgar solo el tipo de garantía indicado en el literal a).

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, imposiciones previsionales, seguros de accidentes del trabajo, seguros de vida, riesgos por daños a terceros y a cualquier otra prestación que ésta deba pagar a sus dependientes.

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

JA

Se conviene que en el evento que al Banco se le aplique multa o cualquier otra sanción por algún organismo laboral o previsional, en razón o por causa de algún incumplimiento en que incurra la Empresa respecto de cualquier trabajador de su dependencia o con personas que presten servicios a ésta a cualquier otro título, la Empresa deberá pagar de inmediato al Banco y a su solo requerimiento el monto total de la multa o de la sanción respectiva. En caso contrario, el Banco, previa comunicación a la Empresa, podrá hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato o retener cualquier pago que pueda adeudarle.

Asimismo, la Empresa se obliga a indemnizar al Banco por los perjuicios en que éste incurra hasta por el valor equivalente al total de la suma demandada, de la multa o sanción que se aplique, y de los gastos que deba efectuar para su defensa ya sea ante entidades administrativas o judiciales, facultándose al Banco para provisionar o deducir, en su caso, las sumas que se le puedan adeudar por este concepto del valor de cualquier pago por el Servicio que le preste la Empresa o de las garantías de cumplimiento entregadas al Banco por ésta.

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

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

UNDÉCIMO : Encargados Técnicos

Por el Banco participará un profesional designado por la Gerencia de Operaciones y Sistemas de Pago, 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:

NOMBRES	EN REPRESENTACIÓN DE
	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.

JA

DUODÉCIMO : 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.

DECIMOTERCERO : Confidencialidad

Las Partes asumen como obligación la de mantener y resguardar la confidencialidad de la Información Confidencial, Altamente Restringida 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.

JH

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, Altamente Restringida o 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, Altamente Restringida o Altamente Sensible, lo que deberá ser certificado por un apoderado con facultades suficientes para ello.

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

Asimismo, se exceptúa de la obligación antes indicada, aquella Información Confidencial, Altamente Restringida o 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.

DECIMOCUARTO : 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,

JA

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.

DECIMOQUINTO : 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.

DECIMOSEXTO : 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.

JA

DECIMOSÉPTIMO : 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.

DECIMOCTAVO : 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.

DECIMONOVENO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación

La Empresa no podrá ceder o transferir, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones

JA

del presente Contrato ni sus obligaciones, salvo autorización expresa del Banco.

De acuerdo a 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 lo haya declarado en su oferta técnica y 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.

VIGÉSIMO : 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 PRIMERO : 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 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 SEGUNDO : Propiedad Intelectual e Industrial

La propiedad material e intelectual de todos los entregables correspondientes al Servicio pertenecerá exclusivamente al Banco.

De acuerdo con lo anterior, la Empresa reconoce que todos y cada uno de los Derechos Patrimoniales de Autor derivados del uso y explotación de los entregables por cualquier medio, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 17.336, sobre Propiedad Intelectual, le corresponden al Banco, única, exclusiva, indefinida y para todo el territorio de la República de Chile y para el extranjero en caso que le resulte aplicable, por lo que el Asesor renuncia a reclamar cualquier contraprestación adicional a la suma pagada por el Banco, estando de acuerdo igualmente en que el Banco podrá ceder los derechos sobre los entregables a favor de cualquier tercero, sin que para ello requiera de autorización alguna del Asesor de conformidad con los términos de la figura de colaboración remunerada de obra

JA

por encargo. Sin perjuicio de lo anterior, los Derechos Morales de Autor serán respetados en conformidad con la legislación vigente.

Asimismo, le pertenecerán al Banco todos los Derechos de Propiedad Industrial que deriven de la prestación del Servicio que la Empresa ejecutará para el Banco en virtud del presente Contrato, de conformidad a la Ley N° 19.039, de Propiedad Industrial.

La Empresa será la responsable de realizar los trámites correspondientes o requerir las autorizaciones de uso o cesiones de los Derechos de Propiedad Intelectual que correspondan a terceros y que sean necesarios para ejecutar el Servicio.

VIGÉSIMO TERCERO : 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.

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

7/11

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.

Con todo, las Partes acuerdan limitar el monto de los perjuicios indemnizables al valor que el Contrato tenga al momento de producirse el incumplimiento.

VIGÉSIMO CUARTO : Prevención de delitos

La Empresa declara conocer la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica, y sus modificaciones posteriores; 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 QUINTO : 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

JA

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 SEXTO : Prevención de conductas constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo

La Empresa declara contar con un protocolo de prevención respecto del acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo conforme la Ley N° 21.643 y que dicho protocolo es conocido por aquellos trabajadores de su dependencia que prestan servicios en el Banco en el marco de la ejecución del presente Contrato.

Asimismo, la Empresa declara contar con un procedimiento interno para investigar denuncias por acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo en caso que alguno de sus trabajadores incurriera en alguna de las conductas antes indicadas respecto de trabajadores del Banco. Lo anterior, a fin de esclarecer los hechos denunciados y aplicar las medidas disciplinarias en caso de corresponder.

VIGÉSIMO SÉPTIMO : 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”).

JA

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 OCTAVO : 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 NOVENO : 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 Solicitud de Cotización por 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.

JA

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.

TRIGÉSIMO : 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.

JA

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.

TRIGÉSIMO PRIMERO : 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.

TRIGÉSIMO SEGUNDO : 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 TERCERO : 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 CUARTO : Representación

Las personerías de don[/doña] y de don[/doña] 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.

JA

TRIGÉSIMO QUINTO : 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

677

ANEXO N°1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

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

[
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y
PLANIFICACIÓN
BANCO CENTRAL DE CHILE

[
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA

67h

prórroga, según corresponda.

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:

[Ítems 2 y 3 de la 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, con excepción del Impuesto al Valor Agregado, que será de cargo del Banco.

En tanto mantenga su vigencia el Contrato, los precios o tarifas del Servicio se reajustarán anualmente, de acuerdo con un porcentaje igual a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor durante los últimos 12 meses inmediatamente anteriores. Este reajuste se aplicará una vez que se cumpla el primer año de vigencia del Contrato (*párrafo aplicable para precios expresados en pesos*).

QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio

El Banco pagará el valor del Servicio por mensualidades vencidas, y contra su Recepción Conforme de acuerdo con las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato.

En caso que el Banco requiera contratar horas adicionales, pagará el total de estas horas adicionales, en forma mensual vencida, de acuerdo al valor resultante de la multiplicación del precio unitario bruto por la cantidad total de horas efectivamente utilizadas en el mes.

Los precios expresados en moneda extranjera se pagarán en el equivalente en pesos, de acuerdo con el tipo de cambio observado vigente a la fecha de emisión de la factura correspondiente. Igual conversión se realizará respecto de los precios o tarifas expresadas en Unidades de Fomento.

Para facturar el pago del Servicio, la Empresa deberá solicitar al Encargado Técnico 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

JA

electrónicamente al correo 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 a través de una entidad bancaria con la cual haya celebrado algún convenio de pago a proveedores, bajo la modalidad de abono en cuenta corriente. En el caso que no sea posible realizar el abono en cuenta corriente, se emitirá un vale vista electrónico que deberá ser retirado por la Empresa en la entidad bancaria que el Banco determine para estos fines.

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 Conforme la comunicación escrita del Jefe de Grupo Sistemas Operaciones Financieras del Departamento de Desarrollo de Sistemas 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. Este requisito será necesario para proceder al o los pagos en los términos señalados en la Cláusula sobre Forma y lugar de pago del Servicio.

El Banco contará con 5 días hábiles bancarios para emitir la constancia de Recepción Conforme a contar de la fecha de término de la prestación del Servicio.

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.

JA

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 3 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 N° 20.720.

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

JA

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:

[las descritos en el RNF #17 de la Sección 2 del Anexo A]

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

En cualquier caso, el monto total de las deducciones que efectúe el Banco respecto de incumplimientos acaecidos, no excederá del 20% del precio o tarifa total anual, impuestos incluidos, 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

JA

del Código Civil y a lo establecido en la Cláusula sobre Responsabilidad de este Contrato.

NOVENO : Garantías del 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 \$ [____], monto equivalente al 20% del valor anual del Contrato, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 30 días corridos a la fecha de término de la vigencia del Contrato. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para “garantizar el fiel cumplimiento del Contrato”.

La Empresa se obliga a prorrogar, renovar o reemplazar la Garantía, según sea el caso, en similares condiciones de monto y de plazo de vigencia, a solo requerimiento del Banco, 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:

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

JA

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), con Categoría A otorgada por la Comisión para el Mercado Financiero, el que deberá ser pagadero a la vista y de carácter irrevocable.

Si cualquiera de las Garantías excede los \$30.000.000, la Empresa deberá otorgar solo el tipo de garantía indicado en el literal a).

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.

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

Se conviene que en el evento que al Banco se le aplique multa o cualquier otra sanción por algún organismo laboral o previsional, en razón o por causa de algún incumplimiento en que incurra la Empresa respecto de cualquier trabajador de su dependencia o con personas que presten servicios a ésta a cualquier otro título, la Empresa deberá pagar de inmediato al Banco y a su solo requerimiento el monto total de la multa o de la sanción respectiva. En caso contrario, el Banco, previa comunicación a la Empresa, podrá hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato o retener cualquier pago que pueda adeudarle.

Asimismo, la Empresa se obliga a indemnizar al Banco por los perjuicios en que éste incurra hasta por el valor equivalente al total de la suma demandada, de la multa o sanción que se aplique, y de los gastos que deba efectuar para su defensa ya sea ante entidades administrativas o judiciales, facultándose al Banco para provisionar o deducir, en su caso, las sumas que se le puedan adeudar por este concepto del valor de cualquier pago por el Servicio que le preste la Empresa o de las garantías de cumplimiento entregadas al Banco por ésta.

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

JA

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

UNDÉCIMO : Encargados Técnicos

Por el Banco participará un profesional designado por la Gerencia de Tecnología, 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:

NOMBRES	EN REPRESENTACIÓN DE
	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, Altamente Restringida 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

JA

correspondientes contratos o la suscripción de acuerdos de confidencialidad con aquellos, según corresponda.

Cada Parte, en caso de entregar a la Empresa Información Confidencial, Altamente Restringida o 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, Altamente Restringida o Altamente Sensible, lo que deberá ser certificado por un apoderado con facultades suficientes para ello.

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

Asimismo, se exceptúa de la obligación antes indicada, aquella Información Confidencial, Altamente Restringida o 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

JA

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.

JA

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 a 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 lo haya declarado en su oferta técnica y 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

JA

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 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.

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.

JA

- 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.

Con todo, las Partes acuerdan limitar el monto de los perjuicios indemnizables al valor que el Contrato tenga al momento de producirse el incumplimiento.

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 que indica, y sus modificaciones posteriores; 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.

JA

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 : Prevención de conductas constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo

La Empresa declara contar con un protocolo de prevención respecto del acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo conforme la Ley N° 21.643 y que dicho protocolo es conocido por aquellos trabajadores de su dependencia que prestan servicios en el Banco en el marco de la ejecución del presente Contrato.

Asimismo, la Empresa declara contar con un procedimiento interno para investigar denuncias por acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo en caso que alguno de sus trabajadores incurriera en alguna de las conductas antes indicadas respecto de trabajadores del Banco. Lo anterior, a fin de esclarecer los hechos denunciados y aplicar las medidas disciplinarias en caso de corresponder.

JA

VIGÉSIMO QUINTO : 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 SEXTO : 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 SÉPTIMO : 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

JA

encuentren especificados en el Anexo N°1 del Contrato. Para tal efecto, el Banco remitirá a la Empresa por escrito una Solicitud de 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 OCTAVO : 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
------	-------------

5.0

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 NOVENO : 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.

TRIGÉSIMO : 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 PRIMERO : 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

JA

someterá a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia de la comuna de Santiago.

TRIGÉSIMO SEGUNDO : Representación

Las personerías de don[/doña [] y de don[/doña [] 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 TERCERO : 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

tfh

ANEXO N°1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

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

|
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y
PLANIFICACIÓN
BANCO CENTRAL DE CHILE

|
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA

67h

Nº

ANT.: Anexo N°2 del Contrato N°[] por el
“Servicio de Soporte y Mantenición de
Sistema de Sistema de Gestión
Documental basado en Machine
Learning”.

MAT.: Formalización de la fecha de inicio del
Contrato.

Señor
[contacto]
[empresa]
Presente

De mi consideración:

Mediante la presente se formaliza que la Recepción Final del Contrato N°[] por
“Servicio de Desarrollo e Implementación de Sistema de Gestión Documental basado en
Machine Learning ” ha sido otorgada por el Banco el día []. Consecuente con lo anterior,
a partir del día [] se da inicio al Contrato N°[] por el “Servicio de Soporte y Mantenición
de Sistema de Sistema de Gestión Documental basado en Machine Learning”.

Consecuente con lo anterior, y conforme a lo estipulado en la Cláusula Novena del
Contrato N°[] por Servicio de Soporte y Mantenición de Sistema de Sistema de Gestión
Documental basado en Machine Learning, su empresa deberá hacer entregar una Garantía
por fiel cumplimiento de Contrato, por un monto de [] y vigencia hasta el día []. La
glosa de esta Garantía deberá señalar que ella se extiende para “garantizar el fiel
cumplimiento del Contrato N°[]”.

Saluda atentamente a usted,

[]
Gerente de Gestión Contable y Planificación

cc: Gerencia de Tecnología
Departamento de Adquisiciones

JA