



**BANCO CENTRAL DE CHILE**

**BASES DE LICITACIÓN EN LÍNEA N° 50001541**

**SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES  
PARA EL BANCO CENTRAL DE CHILE**

**GERENCIA DE GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN**

**MARZO 2020**

*Handwritten mark*



**BANCO CENTRAL DE CHILE**

## **BASES DE LICITACIÓN**

### **1. Introducción**

Mediante el presente proceso de Licitación, el Banco Central de Chile requiere contratar los servicios de una Agencia de Viajes para que gestione la reserva y venta de pasajes aéreos y otros servicios relacionados, para los trabajadores del Banco que viajen en comisión de servicio y capacitación, tanto en rutas nacionales como internacionales, de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas en el Anexo A de estas Bases de Licitación.

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”, la “Agencia” o la “Empresa”, el Portal de Compras del Banco Central de Chile como el “Portal” y el Banco Central de Chile, como el “Banco”.

Para el presente Proceso de Compra, podrán presentar Ofertas únicamente Proveedores que sean personas naturales y 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 también como las formalidades que los Proveedores deberán cumplir al presentar sus ofertas.

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

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

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

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 a los correos electrónicos [mzamora@bcentral.cl](mailto:mzamora@bcentral.cl) con copia a [licitaciones@bcentral.cl](mailto:licitaciones@bcentral.cl), indicando en el Asunto el número y nombre de este proceso de Licitación, Razón Social, RUT y domicilio del Proveedor, además del nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto.

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

- Acuerdo de Participación (Portal)



## BANCO CENTRAL DE CHILE

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

### **2. Calendario de actividades**

El proceso de Licitación se ajustará al Calendario de Actividades que se encuentra en el Portal en la sección “Contenido” de este proceso. El Banco podrá modificar el Calendario de Actividades, lo que será informado a los Proveedores mediante la mensajería del Portal.

### **3. 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 - “LICITACION N°50001541 SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL BCCH”.

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

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

### **4. 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.



## BANCO CENTRAL DE CHILE

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.

### **4.1 Antecedentes Administrativos**

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

#### **4.1.1. 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.

#### **4.1.2. Antecedentes Legales**

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes legales:

- a. Fotocopia simple del RUT del Proveedor y de su(s) Representante(s) legales que suscribirían las Declaraciones y el Contrato.
- b. Certificado de vigencia de la sociedad, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
- c. Certificado de vigencia de la representación legal, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.



## BANCO CENTRAL DE CHILE

- d. Escritura Pública en la cual constan los poderes de representación del Representante Legal del Proveedor para la suscripción del Contrato. Si el Proveedor ha presentado estos antecedentes producto de su participación en otros Procesos de Compras en los últimos 12 meses en el Banco, sólo deberá adjuntar las modificaciones de las escrituras asociadas a este último periodo, debiendo hacer referencia al Proceso en la cual entregó tales antecedentes.

### 4.1.3. Antecedentes financieros

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes financieros:

- a. Estados financieros clasificados para los años 2017 y 2018, con una estructura financiera similar a la normada por la Comisión para el Mercado Financiero, es decir, Balance General y Estado de Resultados clasificados. Si con motivo de una Licitación anterior, el Proveedor ya ha presentado al Banco sus Estados Financieros para los años indicados, no será necesario que presente nuevamente dichos antecedentes, debiendo hacer referencia a la Licitación en la cual entregó tal documentación.

En el caso que el Proveedor esté constituida como Sociedad Anónima Abierta, el Balance General y Estado de Resultados clasificados a entregar deben estar auditados. Si el Proveedor no es una Sociedad Anónima Abierta, dichos Estados Financieros deberán ser entregados suscritos por el Representante Legal y el Contador del Proveedor, indicando en este último caso, su número de colegiatura profesional, si la posee.

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

El Proveedor 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 les será comunicada al Proveedor a través del Portal de Compras, una vez finalizada la etapa de Evaluación Técnica. Tal comunicación también podrá ser efectuada por carta si el Banco lo estima necesario. Las Ofertas presentadas por dichos Proveedores no serán consideradas en las instancias siguientes, debiendo dejarse constancia de ello en el Informe Final del Proceso.



**BANCO CENTRAL DE CHILE**

**4.2. 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**. El Banco se reserva el derecho de declarar inadmisibles las Ofertas Técnicas que no cumplan con esta exigencia.

Asimismo, la propuesta deberá incluir los siguientes antecedentes que se requerirán para la evaluación de cumplimiento de la oferta:

**4.2.1. Currículum de la Empresa y su Personal**

La Empresa deberá entregar un resumen de su experiencia, considerando en él lo siguiente:

- a) Antecedentes sobre permanencia en el mercado asociado al rubro de Agencias de Viaje. Dicha experiencia o antigüedad deberá ser **igual o superior a 8 años**. Igual plazo aplicará a la sumatoria de los años, en el caso de que una Agencia provenga de la fusión o absorción con otra.
- b) Cartera de clientes, la cual deberá contener una lista de **mínimo 10 clientes**, a los que preste servicios de similares características técnicas a los solicitados en el presente documento, para lo cual deberá presentar en su oferta un Listado de Empresas y contactos, pertenecientes a alguna de las siguientes categorías, en un cuadro como el que se señala a continuación:
  - ✓ Grandes empresas (entendidas como tales, a aquellas que cuenten con más de 600 empleados),
  - ✓ Ministerios u otras Instituciones Públicas.
  - ✓ Instituciones Financieras.

| EMPRESA | DIRECCION | TELEFONO | PERSONA DE CONTACTO | LAPSO DE TIEMPO EN EL CUAL HA PRESTADO SERVICIOS |
|---------|-----------|----------|---------------------|--|
|         |           |          |                     |  |
|         |           |          |                     |  |

(\*) Especificar el tipo de servicio proporcionado: Nacional y Extranjero, solo uno de ellos, u otro.

- c) Currículum del Agente de Viajes que designará para atender al Banco, quien deberá contar con experiencia **mínima de 5 años demostrables** ejerciendo labores de coordinación y asistencia en una Agencia de Viajes.



## BANCO CENTRAL DE CHILE

- d) Currículum del Ejecutivo de Cuentas que designará para atender al Banco, quien deberá contar con amplia experiencia demostrable en el rubro y en la atención comercial y de negocios a clientes corporativos atendidos por una Agencia de Viajes (**mínimo 3 años**).

### 4.2.2. Antecedentes Técnicos

- a) Certificado que acredite que la Agencia está afiliada a ACHET (Asociación Chilena de Empresas de Turismo A.G.) y a IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo).<sup>1</sup>
- b) Descripción del modelo de negocio y atención que tiene la Agencia.
- c) Presentación de los acuerdos comerciales con que cuenta la Agencia con proveedores de servicios de viajes corporativos, en especial los referidos a líneas aéreas.
- d) Presentación del Listado con las redes de hoteles con los cuales cuenta convenio la Agencia, en Chile y el extranjero.
- e) Presentación del Modelo del Informe de Gestión que elabore la Agencia para sus clientes (mensual, trimestral, anual).
- f) Presentación de Herramienta de Reserva en Línea para boletos aéreos y hoteles (OBT).
- g) Presentación del Sistema de Reservas (GDS) que utiliza la Agencia para desempeñar sus funciones. Dicha información deberá ser completada en el cuadro adjunto:

| SISTEMAS DE RESERVAS (GDS)<br>(Indicar nombre de los sistemas) |  |
|--|--|
| Aéreas   |  |
| Hoteles  |  |
| Arriendo de Autos  |  |

### 4.3. Oferta Económica

El Proveedor debe ingresar en el Portal de Compra su Oferta Económica por los Productos y/o 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 Productos y/o Servicios, más el impuesto que corresponda, considerando estrictamente el formato presentado por el Banco, sin incorporar observaciones o condiciones adicionales respecto de la oferta presentada.

La Oferta económica deberá tener una validez mínima de 60 días corridos.



## BANCO CENTRAL DE CHILE

La Oferta económica debe considerar el total de lo requerido para la cabal provisión o prestación de los Productos y/o los Servicios, según lo señalado en las presentes Bases de Licitación y conforme se estipula en las Especificaciones Técnicas del Anexo A. El Banco no considerará como válidas aquellas Ofertas que no cumplan con estas exigencias.

Los precios ofertados deberán comprender todo impuesto, derecho, arancel, permiso, comisión, remuneración, estipendio u honorario y, en general, toda suma o gasto que sea necesaria para proveer los Productos y/o 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 de los Servicios a que este proceso de Licitación se refiere.

### 5. Garantías

#### 5.1. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato que se suscriba, el adjudicatario deberá presentar a más tardar al momento de suscribir el Contrato, una garantía por un monto de \$4.000.000, que deberá tener fecha de vigencia superior en a lo menos 60 días corridos al término anual 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.

#### 5.2. Tipos de Garantía

Para los efectos de la garantía señalada en la letra a) del presente numeral, 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. Emitida por una compañía de seguros establecida en Chile y depositada en la Comisión para el Mercado Financiero, cuya cobertura permita hacer efectiva la totalidad de la garantía al solo requerimiento del Banco.
- c) Certificado de Fianza a la Vista otorgado por una Institución de Garantía Recíproca (IGR), pagadero a la vista y de carácter irrevocable.





## BANCO CENTRAL DE CHILE

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

### 6. Apertura de ofertas

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

- a) Apertura de Ofertas Técnicas: Será de carácter privado y se realizará en la fecha indicada en el Calendario de Actividades, con la presencia de un Abogado de la Fiscalía, del jefe de Departamento de Adquisiciones o quien este designe y del Encargado del Proceso de Compras.

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

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

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

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

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

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

### 7. Re Oferta Económica

#### 7.1 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.



## BANCO CENTRAL DE CHILE

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 el siguiente semáforo de alerta:

### SEMÁFORO DE ALERTA:

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Verde:</b>    | Entre un 0% y 5%: ubicada entre las más bajas, pero no necesariamente es la oferta más económica.          |
| <b>Amarillo:</b> | Más de un 5% y hasta un 10% mayor: ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica. |
| <b>Rojo:</b>     | Más de un 10% mayor: ubicada por 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.

## 7.2 Apertura de Re Oferta Económica

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

Se deberá dejar constancia escrita de la asistencia de los representantes de los Proveedores a la apertura de la Re Oferta, con su nombre y firma en un registro habilitado para estos efectos.

En dicha oportunidad se verificará el ingreso al Portal de las Re-Ofertas Económicas, levantándose un Acta que será suscrita por los funcionarios del Banco.

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 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.



## BANCO CENTRAL DE CHILE

### 8. Evaluación de Ofertas

#### 8.1. Admisibilidad Requisitos Formales

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

#### 8.2. Comisión Evaluadora

Las Ofertas que hayan sido declaradas como admisibles por el Encargado del Proceso de Compras serán examinadas por una Comisión Evaluadora designada para esta Licitación, la que estará conformada por:

- i. Gerente de Recursos Humanos
- ii. Jefe de Departamento de Servicios de Recursos Humanos
- iii. Profesional del Departamento de Servicios de Recursos Humanos

#### 8.3. Evaluación Financiera-Comercial

El Banco realizará un análisis financiero-comercial de los Proveedores respecto de los antecedentes financieros solicitados y de la información pública disponible.

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 a través del Portal, una vez finalizada la Evaluación Técnica. Tal comunicación también podrá ser efectuada por carta si el Banco lo estima necesario. Las Ofertas presentadas por dichos Proveedores no serán consideradas en las instancias siguientes, debiendo dejarse constancia de ello en el Informe Final del Proceso.

#### 8.4. Evaluación Técnica

Los antecedentes técnicos presentados por las Empresas en sus ofertas técnicas serán evaluados mediante la calificación de un conjunto de factores, en una escala de 25 a 100 puntos, de acuerdo con los criterios y ponderaciones que se indican a continuación.

Serán considerados técnicamente elegibles aquellas empresas cuyas ofertas técnicas obtengan una calificación mínima de **80 puntos ponderados, tanto en los factores a evaluar de la Letra A, como en los factores de la Letra B, ambos de la Tabla N° 1, y que no hayan obtenido ninguna calificación de 25 puntos en alguno de los subfactores evaluados.**

Los factores específicos y sus respectivas ponderaciones a considerar para evaluar la oferta técnica, serán los siguientes:



BANCO CENTRAL DE CHILE

| Tabla N° 1: Factores a evaluar  | Ponderación % |  |
|---|---------------|--|
| <b>A. ANTECEDENTES PRESENTADOS EN LA PROPUESTA TÉCNICA</b>  | <b>70 %</b>   |  |
| 1) Antigüedad de la Agencia en el mercado, igual o superior a <b>8 años</b> .   | 10%           |  |
| 2) Cartera de clientes importantes. Las agencias deben contar con un mínimo de <b>10</b> clientes de grandes empresas (aquellas que cuenten con más de 600 empleados), como ministerios u otras entidades públicas, grandes empresas, e instituciones financieras.  | 15%           |  |
| 3) Currículum del Agente de Viajes, quien deberá contar con experiencia <b>mínima de 5 años demostrables</b> en el ejerciendo labores de coordinación y asistencia en una Agencia de Viajes.  | 15%           |  |
| 4) Currículum del Ejecutivo de Cuentas, quien deberá contar con amplia experiencia demostrable en el rubro y en la atención comercial y de negocios a clientes corporativos atendidos por una Agencia de Viajes ( <b>mínimo 3 años</b> ).   | 10%           |  |
| 5) Evaluación del Servicio de atención normal en Viajes y Servicio de Emergencias. Se evaluará mediante tests prácticos de llamadas telefónicas efectuadas a estos servicios, que permitan determinar la efectiva disponibilidad permanente (7 x 24) de estos servicios.  | 15%           |  |
| 6) Evaluación de Satisfacción de Clientes. De la nómina de clientes presentada por cada Agencia participante, el Banco extraerá una muestra de 7 de ellos, y realizará una Encuesta de Satisfacción con al menos 5 de ellos (escala de 1 a 7 puntos), sobre la calidad del servicio prestado por éstas y <b>calificará los resultados obtenidos de acuerdo al puntaje preestablecido, que se señala en el detalle de las variables a evaluar</b> . Tiempo de respuesta, exactitud de reportes de viajes, tiempo de entrega de facturación y reportes, calidad en atención al cliente, resolución de problemas, etc. | 15%           |  |
| 7) Evaluación del Modelo de Informe de Gestión propuesto, en relación con el requerimiento planteado por el Banco.  | 20%           |  |
| <b>B. EXPOSICIÓN SOBRE LA PROPUESTA</b>   | <b>30%</b>    |  |
| Consistencia y concordancia entre la propuesta técnica y la presentación.   | 20%           |  |
| Dominio de los conceptos técnicos y del servicio involucrado por parte del expositor.   | 20%           |  |
| Dominio de los conceptos técnicos y del servicio involucrado por parte del Agente de Viajes   | 20%           |  |
| Claridad y consistencia de la exposición. Calidad de los contenidos.  | 20%           |  |
| Respuestas satisfactorias a las preguntas formuladas.   | 20%           |  |

La calificación de los factores será efectuada considerando los siguientes criterios que se detallan a continuación:



**BANCO CENTRAL DE CHILE**

| <b>1) Antigüedad de la Agencia en el mercado</b> | <b>Puntuación</b> | <b>Ponderación %</b> | <b>Puntaje máximo ponderado</b> |
|--|-------------------|----------------------|---------------------------------|
| Mayor a 15 años                                  | 100 puntos        | 10                   | 10                              |
| Entre 11 y 15 años                               | 75 puntos         |                      | 7,5                             |
| Entre 8 y 10 años                                | 50 puntos         |                      | 5                               |
| Inferior a 8 años                                | 25 puntos         |                      | 0                               |

| <b>2) Cartera de clientes</b>      | <b>Puntuación</b> | <b>Ponderación %</b> | <b>Puntaje máximo ponderado</b> |
|------------------------------------|-------------------|----------------------|---------------------------------|
| Más de 12 clientes importantes     | 100 puntos        | 15                   | 15                              |
| Entre 10 y 12 clientes importantes | 75 puntos         |                      | 11,25                           |
| Entre 7 y 9 clientes importantes   | 50 puntos         |                      | 7,5                             |
| Inferior a 7 clientes importantes  | 25 puntos         |                      | 0                               |

| <b>3) Agente de Viajes: Experiencia del Profesional ejerciendo labores de coordinación y asistencia en una Agencia de Viajes.</b> | <b>Puntuación</b> | <b>Ponderación %</b> | <b>Puntaje máximo ponderado</b> |
|---|-------------------|----------------------|---------------------------------|
| Más de 10 años  | 100 puntos        | 15                   | 15                              |
| Entre 8 y 10 años   | 75 puntos         |                      | 11,25                           |
| Entre 5 y 7 años  | 50 puntos         |                      | 7,5                             |
| Menos de 5 años   | 25 puntos         |                      | 0                               |

| <b>4) Ejecutivo de Cuentas: Experiencia del Profesional ejerciendo labores de atención comercial y de negocios a clientes corporativos atendidos por una Agencia de Viajes.</b> | <b>Puntuación</b> | <b>Ponderación %</b> | <b>Puntaje máximo ponderado</b> |
|---|-------------------|----------------------|---------------------------------|
| Más de 6 años   | 100 puntos        | 10                   | 10                              |
| Entre 5 y 6 años  | 75 puntos         |                      | 7,5                             |
| Entre 3 y 4 años  | 50 puntos         |                      | 5                               |
| Menos de 3 años   | 25 puntos         |                      | 0                               |

| <b>5) Servicio de atención de la Agencia de Viajes: Atención normal en Viajes y Servicio de Emergencias</b> | <b>Puntuación</b> | <b>Ponderación %</b> | <b>Puntaje máximo ponderado</b> |
|---|-------------------|----------------------|---------------------------------|
| Más del 90% de los llamados efectuados, atendidos   | 100 puntos        | 15                   | 15                              |
| Más de 60 y hasta 90% de los llamados efectuados, atendidos   | 75 puntos         |                      | 11,25                           |
| De 40 y hasta 60% de los llamados efectuados, atendidos   | 50 puntos         |                      | 7,5                             |
| Menos del 40% de los llamados efectuados, atendidos   | 25 puntos         |                      | 0                               |

**Nota: Ver detalle de calificación factor 5: Evaluación Servicio de Asistencia en Viaje.**



BANCO CENTRAL DE CHILE

| 6) Evaluación Satisfacción del Cliente | Puntuación | Ponderación % | Puntaje máximo ponderado |
|--|------------|---------------|--------------------------|
| Calificación superior a 6,0            | 100 puntos | 15            | 15                       |
| Calificación de 5,6 a 6,0              | 75 puntos  |               | 11,25                    |
| Calificación de 5,0 a 5,5              | 50 puntos  |               | 7,5                      |
| Calificación < de 5,0                  | 25 puntos  |               | 0                        |

Nota: Ver detalle de calificación factor 6: Evaluación Satisfacción del Cliente.

| 7) Evaluación Modelo de Informe de Gestión propuesto | Puntuación | Ponderación % | Puntaje máximo ponderado |
|--|------------|---------------|--------------------------|
| Calificación superior a 6,0                          | 100 puntos | 20            | 20                       |
| Calificación de 5,6 a 6,0                            | 75 puntos  |               | 15                       |
| Calificación de 5,0 a 5,5                            | 50 puntos  |               | 10                       |
| Calificación < de 5,0                                | 25 puntos  |               | 0                        |

Nota: Ver detalle de calificación factor 7: Evaluación Modelo de Informe de Gestión propuesto

**Detalle de calificación factor 5: Evaluación de Servicio de atención normal en viajes y servicio de emergencias de la Agencia de Viajes**

Un funcionario del Departamento de Servicios de Recursos Humanos realizará un mínimo de 10 llamados telefónicos al o los números de la Agencia de Viajes informados por la empresa, tanto para la atención normal y el servicio de emergencias. Lo anterior, considerando 15 llamados en horario hábil y 15 llamados en horario inhábil, todos los días de la semana, incluido sábado y domingo.

Para lo anterior, deberá registrar los resultados de los llamados efectuados, indicando SÍ o NO fue respondido el llamado, en el siguiente cuadro:

| Horario | Hora en que se efectuó el llamado | Día 01 | Día 02 | Día 03 | Día 04 | Día 05 | Día 06 | Día 07 |
|---------|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Normal  |                                   |        |        |        |        |        |        |        |
| Normal  |                                   |        |        |        |        |        |        |        |
| Normal  |                                   |        |        |        |        |        |        |        |
| Normal  |                                   |        |        |        |        |        |        |        |
| Normal  |                                   |        |        |        |        |        |        |        |
| Normal  |                                   |        |        |        |        |        |        |        |
| Normal  |                                   |        |        |        |        |        |        |        |
| Normal  |                                   |        |        |        |        |        |        |        |
| Normal  |                                   |        |        |        |        |        |        |        |
| Normal  |                                   |        |        |        |        |        |        |        |
| Normal  |                                   |        |        |        |        |        |        |        |
| Normal  |                                   |        |        |        |        |        |        |        |
| Normal  |                                   |        |        |        |        |        |        |        |
| Normal  |                                   |        |        |        |        |        |        |        |
| Normal  |                                   |        |        |        |        |        |        |        |



**BANCO CENTRAL DE CHILE**

|             |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Normal      |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Normal      |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Detalle de calificación factor 6: Evaluación Satisfacción del Cliente**

El Departamento de Servicios de Recursos Humanos extraerá una muestra de al menos 10 empresas de la Nómina de Clientes presentada por la Empresa participante y realizará una Encuesta de Satisfacción tendiente a obtener respuestas de a lo menos 5 de ellos, para lo cual contactará a la persona señalada como contrato en la mencionada Nómina, a fin de solicitarle, mediante correo electrónico o llamada telefónica, su apreciación respecto de la calidad del Servicio prestado por la Agencia.

Se solicitará que la persona responda la Encuesta, asignando una nota que irá de 1 a 7, a las variables que se indican en el cuadro que se incluye a continuación.

**ENCUESTA**

Nombre de la Agencia:.....

Nombre de la Empresa encuestada: .....

Nombre del Contacto que respondió la Encuesta:.....

Fecha:.....

|   |  |
|---|--|
| <b>Respecto de la última vez que interactuó usted con la Agencia de Viajes:</b> | <b>Calificación (Nota 1 a 7),<br/>donde:<br/>7 excelente<br/>6 muy bueno</b> |
|---|--|





**BANCO CENTRAL DE CHILE**

|  |  |
|--|--|
|  | 5 bueno<br>4 regular<br>3 malo<br>2 muy malo<br>1 pésimo |
| Tiempo de respuesta al requerimiento efectuado |  |
| Exactitud de reportes de viajes                |  |
| Tiempo de entrega de la facturación y reportes |  |
| Calidad en atención al cliente                 |  |
| Resolución de problemas                        |  |

De las calificaciones obtenidas, se calculará el promedio simple de notas de cada Encuesta y luego el promedio de la sumatoria de las Encuestas obtenidas para cada empresa. Con las notas resultantes, se determinará la calificación correspondiente a la nota respectiva, según lo indicado en el cuadro que indica los criterios a utilizar para este factor.

**Detalle de calificación factor 7: Evaluación Modelo de Informe de Gestión propuesto**

La Comisión Evaluadora evaluará este factor utilizando el esquema que se adjunta a continuación:

|  |       |
|--|-------|
| <b>Modelo de Informe de Gestión se ajusta a lo requerido por el Banco en términos de cumplir con todas las características siguientes (Anexo B de las bases de licitación, literal e):</b> | Sí/No |
| ¿Indica la cantidad de viajes realizados?  |       |
| ¿Indica nombre del pasajero, RUT?  |       |
| ¿Informa el itinerario del viaje?  |       |
| ¿Informa la clase en que se realizó el viaje?  |       |
| ¿Informa nombre de la línea aérea en la cual realizó el viaje?   |       |
| ¿Informa número de boleto aéreo?   |       |
| ¿Informa costo del pasaje? (desglosado en valor del ticket, impuestos, fee de la Agencia, impuesto, etc.)  |       |
| Tiene los siguientes elementos adicionales (detallar):<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-   |       |

**8.5. Evaluación Económica**

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





## BANCO CENTRAL DE CHILE

- a) Sólo serán consideradas las Ofertas Económicas presentadas por Proveedores considerados como Técnicamente Elegibles.
- b) La evaluación económica de cada oferente se realizará en base a la simulación que efectuará el Departamento de Servicios de Recursos Humanos, calculada como el valor que resulte de la aplicación de las comisiones a cobrar por cada Agencia, menos los descuentos sobre los viajes realizados por los trabajadores del Banco, utilizando como base para ello, los antecedentes referenciales que se señalan en los numerales 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3 y 4.1.5 del Anexo A de estas Bases de Licitación.

La mejor Oferta Económica será aquella que presente el menor valor calculado en la forma señalada precedentemente. El cálculo anterior no considerará los ítems “Cobro por tramitación de Visas, Pasaportes, Etc” y “Otros servicios adicionales” del formulario de presentación de Oferta Económica.

### 8.6. Resolución de empates

Si en el resultado de la Evaluación Final de las Ofertas Económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores, se adjudicará la Licitación al Proveedor que haya obtenido en la etapa de calificación técnica, la más alta puntuación en la encuesta de satisfacción de clientes. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la adjudicación al Proveedor que obtenga el mayor puntaje de calificación técnica general.

### 8.7. Informe Final

El resultado consolidado de las Evaluaciones Técnica y Económica, junto con la Propuesta de Adjudicación, constará en un único Informe Final, que será firmado por todos los integrantes de la Comisión Evaluadora y por el Jefe de Departamento de Adquisiciones.

## 9. Adjudicación de la Licitación

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

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



## BANCO CENTRAL DE CHILE

### **10. Desistimiento**

Si comunicada la adjudicación de la Licitación, el adjudicatario desistiera de formalizar el Contrato, se le impedirá participar nuevamente en Procesos de Compras 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 Compras si lo estima conveniente.

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

### **11. Contrato**

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

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

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

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

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

### **12. Subcontratación**

En este Proceso de Licitación, le estará prohibido a los Proveedores subcontratar la provisión de los Productos o la prestación de los Servicios solicitados, salvo autorización expresa del Banco.



**BANCO CENTRAL DE CHILE**

**13. Cesión**

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

**BANCO CENTRAL DE CHILE**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'y' or similar character.



**BANCO CENTRAL DE CHILE**

## **ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

### **1. Objeto de los Servicios**

El Banco requiere contratar los servicios de una Agencia de Viajes, para la provisión de los servicios que el Banco le requiera en materia de reserva y compra de pasajes aéreos y otros relacionados, tales como, reserva de hoteles y compra de seguros de asistencia en viaje, sea para sus trabajadores que viajen al extranjero o dentro del territorio nacional, en comisión de servicio, investigación, por capacitación o para viajes de otras personas invitadas por el Banco dentro o fuera del país.

La Agencia debe designar un Agente de Viajes con dedicación especial para el Banco, profesional que deberá contar con una experiencia de a lo menos 5 años en el rubro y, en atención a empresas.

La Agencia debe considerar que el Banco cuenta con una Norma de Viajes, que regula y define las disposiciones aplicables a los viajes que realizan los funcionarios del Banco, dentro y fuera del país, los cuales están asociados a funciones y actividades propias de la Institución.

### **2. Especificaciones de los Servicios**

- a) El Banco solicitará a la Agencia la reserva y compra de pasajes para los viajes que realicen los trabajadores e invitados del Banco, tanto al extranjero como a nivel nacional.
- b) La Agencia deberá velar por los intereses del Banco, en términos de proponer siempre al menos 2 alternativas de precios, itinerarios y líneas aéreas que cubran los trayectos, y cualquier otro costo asociado. La Agencia, siempre deberá considerar para efectos de los itinerarios propuestos, las rutas que resulten más lógicas desde origen a destino del viaje. El tiempo respuesta de las cotizaciones no debe ser mayor a 2 horas. El Interlocutor del Banco deberá informar por escrito su aprobación a la alternativa que en definitiva deberá emitir la Agencia para cada viaje.
- c) En caso de haber cambio en las condiciones iniciales informadas por la Agencia para la reserva o compra de pasajes u otro servicio relacionado, ya sea por alza o rebaja de tarifa por parte del operador, la Agencia deberá solicitar al Interlocutor Válido del Banco su autorización previa para proceder al cambio y éste deberá responder por escrito a la Agencia. Sin esta respuesta escrita, no se podrá implementar la modificación antes señalada.
- d) La Agencia será la encargada de informar y tramitar las visas requeridas para los lugares de destino y comunicar el estado del trámite y de cualquier otra exigencia o requerimiento que sea necesario, con la debida anticipación.



## BANCO CENTRAL DE CHILE

- e) La Agencia deberá proporcionar al Banco, dentro de los primeros 15 días de cada mes, un Informe de Gestión, que contenga al menos la siguiente información respecto de los viajes realizados durante el mes anterior: cantidad de viajes realizados, identificación del pasajero (nombre, RUT), itinerario del viaje, línea aérea, número de boleto y clase en la que se realizó el viaje, costo del pasaje (desglosado en valor del ticket, impuestos, fee de la Agencia, IVA, etc), costo de seguro de viaje, motivo de viaje, anticipación de compra, cambios de viajes, medición de ahorros, anulaciones y seguimiento de devoluciones al Banco de boletos cancelados, al igual que el seguimiento de boletos no usados y cualquier otro antecedente que considere relevante destacar.
- f) La Agencia deberá proporcionar al Banco presentaciones trimestrales y anuales en el mes siguiente de cerrado el período respectivo, incluyendo los indicadores principales de comportamiento de viajes del Banco como viajes realizados por mes, viajes emitidos por mes, viajeros y destinos frecuentes, cantidad de viajes y gasto por línea aérea, cantidad de viajes y gasto por ruta, tarifas promedio por cabina, anticipación de compra, medición de ahorros, cambios de viajes, anulaciones y devoluciones al Banco, tiempos de respuesta por parte de la agencia a las solicitudes del Banco, uso del servicio de emergencia, entre otros.
- g) La agencia deber contar con un sistema computacional que cuente con una herramienta de perfiles para ingresar la información más relevante de los funcionarios del Banco para sus viajes. La creación, administración y actualización de los perfiles la debe llevar directamente la agencia de viajes.
- h) La Agencia debe contar con una plataforma Web y Herramientas de Reservas en Línea (OBT) para reservas de boletos aéreos y de hoteles, que permitan parametrizar la Norma de Viajes del Banco, los procesos de autorización internos, manejo de perfiles, incluir convenios con proveedores, creación y envío de reportes y gastos de viajes, entre otros.
- i) El Agente de Viajes asignado a los servicios del Banco, debe contar con medios que permitan la comunicación inmediata y fluida con el Banco, a través de un número de teléfono y casilla de correo exclusiva para el Banco, información que deberá ser proporcionada al Banco al inicio del contrato.
- j) Además, la Agencia de Viajes deberá contar con un Ejecutivo de Cuentas asignado al Banco, que posea amplia experiencia en el rubro y en la atención comercial y de negocios, para realizar reuniones mensuales en el Banco con el Coordinador de Viajes y al que se pueda ubicar con facilidad, mediante teléfono celular y correo electrónico, información que deberá ser proporcionada al Banco al inicio del contrato.
- k) La Agencia deberá prestar sus servicios a los pasajeros para quienes el Banco adquiera pasajes, asistencia en viajes u otros servicios, las 24 horas del día y todos los días del año.



## BANCO CENTRAL DE CHILE

- l) La Agencia debe contar con un Servicio de Emergencia para atender y solucionar solicitudes de emergencia del Banco, fuera del horario laboral, al que se pueda contactar cualquiera de los viajeros y funcionarios del Banco dentro y fuera de Chile, a través de correo electrónico, teléfono celular y aplicación de teléfono de mensajería como WhatsApp.
- m) La Agencia debe contar con una plataforma de sistema que permita rastrear y localizar a los viajeros del Banco, para tomar medidas rápidas en caso de emergencias o eventualidades.
- n) La Agencia deberá considerar que el Banco cuenta con un acuerdo de Seguros de Asistencia en Viaje suscrito con una empresa dedicada a dar este servicio, razón por la cual, la Agencia deberá encargarse, a solicitud del Banco, de tramitar la contratación individual de seguros por cada pasajero y según la cantidad de días indicados, de acuerdo a las condiciones acordadas con la respectiva Compañía de Seguros. La Agencia, deberá facturar en conjunto con el pasaje solicitado, el costo del seguro involucrado, en cada ocasión.
- o) La Agencia deberá, en caso de cualquier siniestro cubierto por el seguro antes mencionado, efectuar toda la tramitación y otorgar toda la asistencia necesaria para conseguir el reembolso o pago correspondiente de parte de la Compañía de Seguros.
- p) El Banco se reserva el derecho, para que en cualquier momento y dando un aviso previo de al menos 30 días a la Agencia que se adjudique el presente Contrato, de cambiar o firmar un nuevo convenio con alguna otra Compañía de Seguros. En dicha circunstancia, la Agencia deberá continuar tramitando la contratación individual de seguros a solicitud del Banco por cada pasajero y cantidad de días indicados, según el producto que se acuerde con la nueva Compañía de Seguros.
- q) El Banco mantiene convenios con diversas líneas aéreas y la Agencia deberá ingresar en sus sistemas las características de dichos convenios para que éstos se apliquen automáticamente en la emisión de los boletos aéreos.
- r) Los descuentos, premios, devoluciones y cualquier otro emolumento que resulten aplicables debido a los convenios vigentes, siempre serán a beneficio del Banco, por lo cual, sólo deberán ser abonados a la cuenta institucional. Estará absolutamente prohibido a la Agencia, tramitar o coordinar cualquier tipo de premio, millaje, puntos, dólares – premio, etc., para los pasajeros, cuando el viaje haya sido financiado por el Banco.
- s) El Banco podrá solicitar a la Agencia reservas de hoteles, trenes u otros servicios que sean necesarios para asegurar el éxito del viaje.
- t) Con respecto al proceso de facturación, el monto final de la factura debe ser coincidente con el valor de emisión de los pasajes, tanto en dólares como en pesos.



## BANCO CENTRAL DE CHILE

El valor a cobrar por cada pasaje adquirido por la Agencia, debe ser el aprobado por el Interlocutor Válido del Banco al confirmar la reserva, considerando el tipo de cambio vigente a la fecha de la emisión del pasaje.

- u) La Agencia deberá enviar al Banco una pre-factura semanal con la información detallada (costo pasaje, fee y seguro de viajes) en dólares de los Estados Unidos de América y pesos chilenos para la revisión del Coordinador de Viajes y su posterior envío a la agencia del N° de Pedido de Compra y Código de Aprobación de Pago que deberá la Agencia indicar en la glosa de la factura. Se deben emitir facturas individuales por viaje en forma inmediata una vez se envíe la información indicada anteriormente.

### 3. Procedimiento para la compra de pasajes

El Banco posee una Norma de Viajes en la cual se especifica claramente las condiciones de la elección de los tipos de pasajes, tanto para vuelos nacionales como extranjeros. Dicha Norma se entregará a la Agencia que se adjudique el presente Contrato, y ella deberá regirse por los parámetros allí establecidos. La Agencia debe asegurar el cumplimiento de esta Norma.

Como información general, el procedimiento establecido por el Banco para la cotización de pasajes señala que ésta actividad puede ser realizada en forma descentralizada por las distintas unidades organizativas o por los mismos pasajeros, sin embargo, sólo la Gerencia de Recursos Humanos del Banco, a través de su Interlocutor Válido, será la unidad autorizada para solicitar la emisión de los pasajes a la Agencia.

### 4. Antecedentes referenciales

El Banco detalla a continuación, algunos antecedentes de comportamientos históricos de compra de pasajes aéreos, sólo en carácter referencial, pues no garantiza que éstos se mantengan en el tiempo, pudiendo ser estas cantidades inferiores o superiores a las mencionadas a continuación:

4.1 Los destinos de viaje, de los trabajadores del Banco durante el año 2018 y 2019, han sido los siguientes:

4.1.1 Totales Generales:

| Tipo de Viaje   | AÑO        |                    | Valores                 |                    |                         |
|---|------------|--------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|
|   | Cantidad   | 2018               | Suma de Total Pasaje \$ | 2019               | Suma de Total Pasaje \$ |
| Desde Santiago: dentro y/o fuera de Chile             | 473        | 492.159.735        | 437                     | 350.008.271        |                         |
| Hacia Santiago: dentro y/o fuera de Chile (Invitados) | 102        | 118.671.449        | 125                     | 163.560.742        |                         |
| <b>Total general</b>                                  | <b>575</b> | <b>610.831.184</b> | <b>562</b>              | <b>513.569.013</b> |                         |



## BANCO CENTRAL DE CHILE

### 4.1.2 Por Destino:

| Destino              | AÑO      |                         | Valores            |                         |                    |
|----------------------|----------|-------------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|
|                      | Cantidad | 2018                    | Cantidad           | 2019                    |                    |
|                      |          | Suma de Total Pasaje \$ |                    | Suma de Total Pasaje \$ |                    |
| Nacional             |          | 149                     | 19.464.958         | 171                     | 19.560.063         |
| Internacional        |          | 426                     | 591.366.226        | 391                     | 494.008.950        |
| <b>Total general</b> |          | <b>575</b>              | <b>610.831.184</b> | <b>562</b>              | <b>513.569.013</b> |

### 4.1.3 Por Continente (desde Santiago: dentro y fuera de Chile):

| Continente           | 2018       |                         | 2019       |                         |
|----------------------|------------|-------------------------|------------|-------------------------|
|                      | Cantidad   | Suma de Total Pasaje \$ | Cantidad   | Suma de Total Pasaje \$ |
| África               |            |                         | 1          | 964.047                 |
| América Central      | 8          | 4.793.688               | 9          | 5.743.796               |
| América del Norte    | 99         | 109.350.992             | 94         | 129.123.886             |
| América del Sur      | 187        | 40.606.967              | 209        | 36.108.000              |
| Asia                 | 16         | 89.706.811              | 13         | 29.660.303              |
| Europa               | 160        | 240.159.228             | 109        | 145.887.379             |
| Oceanía              | 3          | 7.542.049               | 2          | 2.520.860               |
| <b>Total general</b> | <b>473</b> | <b>492.159.735</b>      | <b>437</b> | <b>350.008.271</b>      |

### 4.1.4 Cantidad de Viajes por mes:

| Cantidad mes         | AÑO        |            |
|----------------------|------------|------------|
|                      | 2018       | 2019       |
| enero                | 30         | 40         |
| febrero              | 12         | 13         |
| marzo                | 41         | 34         |
| abril                | 44         | 67         |
| mayo                 | 50         | 32         |
| junio                | 74         | 70         |
| julio                | 40         | 71         |
| agosto               | 43         | 40         |
| septiembre           | 77         | 73         |
| octubre              | 83         | 65         |
| noviembre            | 55         | 34         |
| diciembre            | 26         | 23         |
| <b>Total general</b> | <b>575</b> | <b>562</b> |





**BANCO CENTRAL DE CHILE**

4.1.5 Cantidad de Viajes según categoría de pasajes:

| Motivo Viaje         | AÑO      |            | Valores                 |            |                         |
|----------------------|----------|------------|-------------------------|------------|-------------------------|
|                      | Cantidad | 2018       | Suma de Total Pasaje \$ | 2019       | Suma de Total Pasaje \$ |
| Business             |          | 71         | 282.507.621             | 61         | 228.854.893             |
| Económica            |          | 502        | 327.494.771             | 500        | 282.186.989             |
| Premium Economy      |          | 2          | 828.792                 | 1          | 2.527.131               |
| <b>Total general</b> |          | <b>575</b> | <b>610.831.184</b>      | <b>562</b> | <b>513.569.013</b>      |

**5. Antecedentes que debe incluir la Oferta Técnica:**

- a) Certificado que acredite que la Agencia está afiliada a ACHET (Asociación Chilena de Empresas de Turismo A.G.) y a IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo)
- b) Descripción del modelo de negocio y atención que tiene la Agencia.
- c) Presentación de los acuerdos comerciales con que cuenta la Agencia con proveedores de servicios de viajes corporativos, en especial los referidos a líneas aéreas.
- d) Presentación del Listado con las redes de hoteles con los cuales cuenta convenio la Agencia, en Chile y el extranjero.
- e) Presentación del Modelo del Informe de Gestión que elabore la Agencia para sus clientes (mensual, trimestral, anual).
- f) Presentación de Herramienta de Reserva en Línea para boletos aéreos y hoteles (OBT).
- g) Presentación del Sistema de Reservas (GDS) que utiliza la Agencia para desempeñar sus funciones. Dicha información deberá ser completada en el cuadro adjunto:

| SISTEMAS DE RESERVAS (GDS)<br>(Indicar nombre de los sistemas) |  |
|--|--|
| Aéreas   |  |
| Hoteles  |  |
| Arriendo de Autos  |  |



BANCO CENTRAL DE CHILE

**ANEXO B**  
**MODELO DE CONTRATO A SUSCRIBIR**  
**SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES**  
**PARA EL BANCO CENTRAL DE CHILE**

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 MARIO ULLOA LÓPEZ, Gerente de Gestión Contable y Planificación y por don MARCELO SIMONETTI PIANI, Jefe de Departamento de Adquisiciones, todos domiciliados en Agustinas N° 1180, Santiago, por una parte, y por la otra, [ ] en adelante la “Empresa”, RUT N° [ ], representada en este acto por [ ], ambos domiciliados en [ ], se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO : Objeto del Contrato**

El Banco contrata los Servicios de la Empresa, quien acepta, para realizar la prestación del Servicio de gestión de reserva, venta de pasajes aéreos y la administración de estos, además de otros servicios relacionados (trámite de visas reserva de hoteles y seguros de viajes), para los trabajadores del Banco que viajen en comisión de servicio y capacitación, tanto en rutas nacionales como internacionales, cuyas especificaciones se detallan en el Anexo N°1 del presente instrumento, en adelante, también, el “Servicio” o los “Servicios”.

El Servicio se prestará de acuerdo con los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas siguientes; en las Bases de Licitación N°50001541 de fecha [ ] de marzo de 2020, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa, con fecha [ ] de [ ] de 2020 y aceptada por el Banco mediante carta N°[ ] de fecha [ ] de [ ] de 2020; 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 un año, contado desde la fecha de suscripción. Al término de este período, se renovará automáticamente por otro período de igual duración, con un máximo de 4 renovaciones, a menos que una de las partes comunique a la otra su intención de no renovarlo, aviso que debe ser enviado por escrito con a lo menos 90 días corridos de anticipación a la fecha de término del período de vigencia inicial, o de su prórroga, según corresponda.

**TERCERO : Especificaciones Técnicas del Servicio**

La Empresa se obliga a prestar el Servicio conforme a las características y especificaciones



**BANCO CENTRAL DE CHILE**

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:

| <b>FEE AGENCIA</b>   | <b>(Valores en USD)<br/>IVA incluido</b> |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | <b>Clase<br/>Económica</b>               | <b>Clase<br/>Ejecutiva</b> |
| <b>Por Compra de pasajes aéreos al extranjero</b>          |  |                            |
| - Regional (Centro y Sudamérica)                           |  |                            |
| - Largo 1(USA, Canadá, México y Europa)                    |  |                            |
| - Largo 2 (Oriente, Medio Oriente, Oceanía, África y Asia) |  |                            |
| <b>Por Compra de pasajes aéreos nacionales</b>             |  |                            |
| Por Reserva de hoteles                                     |  |                            |

| <b>DESCUENTOS OFRECIDOS (%)</b>  | <b>Clase</b>     |                  |
|--|------------------|------------------|
|  | <b>Económica</b> | <b>Ejecutiva</b> |
| Porcentaje de descuento por pasajes aéreos internacionales (retorno de comisión) |                  |                  |
| Porcentaje de descuento por pasajes aéreos nacionales (retorno de comisión)      |                  |                  |

| <b>COBRO POR TRAMITACIÓN DE VISAS, PASAPORTES, ETC.</b> |  |           |
|---|--|-----------|
| Con cargo \$  |  | Sin cargo |
|   |  |           |

| <b>OTROS SERVICIOS ADICIONALES OFRECIDOS AL BANCO</b> |
|---|
|   |

Además del precio de los Servicios señalados precedentemente, el Banco pagará a la Empresa el costo de los pasajes, seguros y otros servicios que la Empresa haya comprado a requerimiento del Banco. Los pasajes y seguros serán pagados considerando el tipo de cambio vigente a la fecha de su emisión.

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.



## BANCO CENTRAL DE CHILE

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

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

Los precios expresados en moneda extranjera, se pagarán en el equivalente en pesos, de acuerdo al 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 Interlocutor Válido del Banco, el “N° del Pedido de Compra” y el “Código de Aprobación de Pago”, que deberán ser parte de la “Glosa” en la facturación correspondiente.

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

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

### **SEXTO : Recepción Conforme**

Se entenderá por recepción conforme a la comunicación escrita del Jefe de Departamento de Servicios de Recursos Humanos del Banco, o su representante, 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 10 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



## BANCO CENTRAL DE CHILE

subsanan 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.

La Empresa contará con un plazo de 5 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco, para emitir sus descargos. El Banco tendrá un plazo de 5 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.

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.



## BANCO CENTRAL DE CHILE

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

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

### **OCTAVO : Multas**

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

| <b>Entrega Informe de Gestión</b> | <b>Multa</b> |
|-----------------------------------|--------------|
| Día de atraso hasta día hábil 5   | 5 UF         |
| Día de atraso desde día hábil 6   | 10 UF        |

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

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 analizar los descargos de la Empresa y determinar si procede o no la aplicación de la multa.

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 bruta mensual que el Banco deba pagar a la Empresa, de conformidad con este Contrato, sin perjuicio de su facultad de poner término anticipado al contrato 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 1543 del Código Civil y a lo establecido en la Cláusula correspondiente de este contrato.



## BANCO CENTRAL DE CHILE

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

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que se deriven del presente Contrato, la Empresa hace entrega en este acto de una Garantía por fiel cumplimiento de Contrato (la "Garantía"), por la suma de \$ 4.000.000, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en a lo menos 60 días corridos al término anual 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 la Garantía 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.

Para los efectos de la Garantía señalada, la Empresa podrá otorgar uno de los siguientes tipos de garantía:

- 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 y depositada en la Comisión para el Mercado Financiero, cuya cobertura permita hacer efectiva la totalidad de la garantía al solo requerimiento del Banco.
- c) Certificado de Fianza a la Vista otorgado por una Institución de Garantía Recíproca (IGR), pagadero a la vista y de carácter irrevocable.



## BANCO CENTRAL DE CHILE

### **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.

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.

Por su parte, en el caso de tratarse de una demanda judicial, una vez notificada al Banco, la Empresa deberá hacerle entrega de una Boleta Bancaria de Garantía emitida a favor del Banco, tomada directamente por la Empresa y pagadera a la vista por una empresa bancaria autorizada para funcionar en Chile, por el monto de la respectiva demanda, la que deberá mantenerse vigente hasta que la sentencia del juicio correspondiente quede firme y ejecutoriada. Si la Empresa no otorgare la mencionada garantía, el Banco, previa comunicación a la Empresa, podrá hacer efectiva cualquier otra garantía que se encuentre en su poder 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





## BANCO CENTRAL DE CHILE

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 Interlocutor Válido del Banco una copia del mismo.

### **UNDECIMO: Interlocutores**

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

Los nombres de los interlocutores se señalan a continuación:

| <b>NOMBRES</b> | <b>EN REPRESENTACIÓN DE</b> |
|----------------|-----------------------------|
|                | 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.

### **DECIMOSEGUNDO: Confidencialidad**

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

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

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

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

El Banco, en caso de entregar a la Empresa “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, deberá informar de tal situación al Interlocutor Válido de la Empresa,



## BANCO CENTRAL DE CHILE

debiendo el Banco catalogar adecuadamente dicha información a fin de ser claramente identificable.

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

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

Finalmente, las partes dejan constancia que el Banco se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos del artículo 65 bis de la Ley Orgánica Constitucional que lo rige, por lo que resolverá las peticiones de información que se formulen sobre antecedentes de la empresa relativos a este Contrato, en los términos establecidos en esa legislación.

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

En la prestación del Servicio a que se refiere el presente Contrato, la Empresa será responsable de cumplir durante toda la ejecución del presente Contrato, con todas las leyes, reglamentos, ordenanzas y disposiciones gubernamentales vigentes en Chile y en su caso en el extranjero.

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

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

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

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



## BANCO CENTRAL DE CHILE

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

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

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

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

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

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

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

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

### **DECIMOSEPTIMO: 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.



## BANCO CENTRAL DE CHILE

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.

### **DECIMOOCTAVO: 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.

A la Empresa le estará prohibido subcontratar la prestación del Servicio materia de este Contrato

### **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.

### **VIGESIMO: Responsabilidad de la Empresa**

La Empresa responderá ante el Banco:

- a) Por cualquier clase de errores en la ejecución del presente Contrato. Para prevenir los errores, la Empresa deberá ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en la prestación de todos los Servicios, sea que los realice directamente o no, debiendo responder hasta por la culpa leve.
- b) Por cualquier perjuicio directo que el Banco sufra por algún hecho o actuación culposa o dolosa, de parte de cualquiera de las personas que se encuentren asignadas a las



## BANCO CENTRAL DE CHILE

actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato. La Empresa se obliga a: i) Velar por la conducta de sus dependientes en la ejecución del presente Contrato, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y hacerse plenamente responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables; y ii) Indemnizar por los daños directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a éste último.

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

### **VIGESIMOPRIMERO: Prevención de delitos**

La Empresa declara conocer la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho, entre otros, 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.



## BANCO CENTRAL DE CHILE

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.

### **VIGESIMOSEGUNDO: Anticorrupción**

La Empresa deberá asegurarse durante la vigencia del contrato que:

- a) Ni ella ni sus socios, accionistas, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores, son o han sido parte de ningún contrato, acuerdo o convenio con cualquier persona que al tiempo de celebración del Contrato haya estado:
  - i) Identificada en la lista de nacionales especialmente designados y personas bloqueadas, emitida por el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América (List of Specially Designated Nationals and Blocked Persons, "Lista SDN") o
  - ii) Sancionado por la Oficina de Control de Activos en el Extranjero (Office of Foreign Assets Control "OFAC") del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América.
- b) Ni ella ni sus socios, accionistas, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores, han sido o están siendo investigados o han sido sancionados por cualquier autoridad competente, y otras autoridades de vigilancia y control con facultades de acuerdo a su naturaleza y actividad;
- c) Ni ella y ni sus socios, accionistas, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores han incurrido en conductas de aquellas sancionadas de acuerdo con lo establecido en leyes anticorrupción y demás normas que la modifiquen, aclaren, desarrollen o deroguen;



## BANCO CENTRAL DE CHILE

d) Ni ella ni sus socios, accionistas, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores, han cometido conducta alguna que contraríe lo estipulado en la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)) de los Estados Unidos de América, así como la Ley del Reino Unido de Gran Bretaña denominada “Ley de Sobornos”.

La Empresa se obliga a notificar de inmediato al Banco cualquier cambio a las situaciones declaradas en la presente cláusula, informando las medidas que tomará para mitigar los daños que ello pueda causar. No obstante, la Empresa faculta al Banco para terminar anticipadamente el contrato sin que ello genere multa o indemnización alguna en el evento en que la Empresa, su socios, accionistas, directores administradores, ejecutivos, trabajadores, representantes o beneficiarios finales, sean incluidos por cualquier causa en dichas listas o sean condenados por narcotráfico, lavado de activos y demás conductas contrarias a la ley.

### **VIGESIMOTERCERO: 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.

### **VIGESIMOCUARTO: Servicios Adicionales**

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

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

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

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



## BANCO CENTRAL DE CHILE

### **VIGESIMOQUINTO: 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 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.

### **VIGESIMOSEXTO: 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.

### **VIGESIMOSEPTIMO: 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.

### **VIGESIMOOCTAVO: Representación**

Las personerías de don MARIO ULLOA LÓPEZ y de don MARCELO SIMONETTI PIANI para representar al Banco, constan en la escritura pública de fecha 27 de enero de 2020, otorgada ante el Notario Público don Álvaro González Salinas, que las partes declaran conocer.

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

### **VIGESIMONOVENO: Ejemplares**

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





**BANCO CENTRAL DE CHILE**

**MARIO ULLOA LÓPEZ**  
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y  
PLANIFICACIÓN  
BANCO CENTRAL DE CHILE

**MARCELO SIMONETTI PIANI**  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE  
ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE

**REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive mark.



**BANCO CENTRAL DE CHILE**

**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.]*

**MARIO ULLOA LÓPEZ**  
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y  
PLANIFICACIÓN  
BANCO CENTRAL DE CHILE

**MARCELO SIMONETTI PIANI**  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE  
ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE

**REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA**