

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

LICITACIÓN N°90001463 SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA IMPLEMENTAR TABAJO ÁGIL Y FLEXIBLE

De acuerdo con el calendario de las bases del proceso de Licitación N°90001463, se hace presente que se recibieron las siguientes consultas:

I. ACLARACIONES A LAS BASES:

No hay.

II. CONSULTAS Y RESPUESTAS TÉCNICAS:

1. Que función cumple el Departamento de Desarrollo de Sistemas en la Gerencia de Tecnología

Respuesta: La estrategia del BCCh en lo que respecta al desarrollo de sistemas tecnológicos, contempla que estas necesidades sean realizadas por empresas externas. Por ello el equipo del Departamento de Desarrollo de Sistemas está compuesto solo por Jefes de Proyectos, quienes gestionan los proyectos tecnológicos que ejecutan empresas externas, para que se enmarquen en la metodología del BCCh y cumplan en tiempo, calidad y alcance con lo solicitado.

2. ¿Con qué herramientas colaborativas cuentan actualmente? (por ejemplo: Office 365/Team o Google Meet)

Respuesta: Office365/Teams.

3. ¿Se pueden sugerir intercambiar etapas? EJ: primero el To be (deseado/ propuesto y luego levantamiento situación actual?

Respuesta: Sí.

4. Hablan de 70 personas de ETI, puede que participen de este proceso algunos otros stakeholders claves?

Respuesta: Si, sin alterar el alcance solicitado.

5. ¿Cómo se involucran las otras gerencias en este proyecto?

Respuesta: En las entrevistas que se hagan en la Etapa: Levantamiento de la Situación Actual.

6. En el documento, donde desglosan Personas TI hablan de innovación, ¿se busca también generar alguna práctica en ese eje?

Respuesta: Si. Incorporar prácticas de agilidad, flexibilidad e innovación son parte de los objetivos que se pretenden alcanzar.

7. ¿Podrían enumerar brevemente los servicios que ETI entrega actualmente a la organización (independientemente del organigrama por departamentos presentado?)

Respuesta: Son los tradicionales de un área de tecnología: Desarrollo de Proyectos TI, Operación de Sistemas Críticos (se opera 2 Data Center), Protección contra amenazas de Ciberseguridad, Gestión de proyectos, y Control y Planeación Presupuestaria, entre otros.

8. ¿Hoy tienen un modelo de trabajo híbrido implementado? ¿Podrían comentarlo?
Respuesta: Si se entiende híbrido como trabajo presencial y remoto, lo tenemos implementado hace más de 2 años. Opera con un buen nivel de satisfacción usuaria (se han realizado encuestas y mediciones al respecto). Se utilizan herramientas de la suite de Office365/Teams y otras complementarias.
9. Entendiendo que la consultoría es para el área de Tecnología, qué nivel de aceptación y compromiso existe en la Gerencia General y sus Reportes?
Respuesta: Esta iniciativa nació dentro de la división, pero se enmarca en un conjunto de iniciativas que la alta dirección del Banco impulsa dentro de su plan estratégico. La División de Administración y Tecnología, de quien depende la Gerencia de Tecnología, reporta directamente a la Gerencia General.
10. Cuando habla de cambio organizacional, está haciendo referencia a cambio en general (procesos, tecnología, dinámicas y organización) o solo a cambios en la estructura organizacional?
Respuesta: Revisar el alcance definido en las bases en el punto IV Objetivos específicos de la consultoría.
11. Dónde se hace la gestión de demanda del área? Dentro de planificación y Gestión en oficina de Proyecto
Respuesta: Así es. Se hace en la etapa de Planificación Presupuestaria (julio-diciembre de cada año), con el apoyo de la Oficina de Proyectos Corporativo del Banco. No obstante, durante el año surgen con frecuencia nuevas demandas de las distintas áreas del Banco, las que son gestionadas internamente en Tecnología y en casos muy excepcionales, se recurre a la Gerencia General.
12. Cuál es el presupuesto asignado para el proyecto?
Respuesta: No es posible entregar esta información.
13. En relación con los entregables a ser emitidos, agradeceríamos se nos pudiera indicar si éstos serán utilizados solo por Banco Central a nivel interno o eventualmente podrían ser compartidos a terceras partes, tanto a nivel nacional como internacional.
Respuesta: Serán utilizados solo por el Banco a nivel interno. Sin embargo, en caso de ser solicitados por Ley de Transparencia por un tercero, su entrega solo se hará previa autorización de la consultora, conforme con lo previsto en la ley señalada.
14. ¿Cuántos cargos hay al interior de la Gerencia? ¿Cuántas de esas posiciones corresponden a cargos de supervisión / liderazgo?
Respuesta: Los cargos están organizados en los siguientes niveles y número de personas que los ocupan: Gerente (1), Jefes de Departamento (4), Jefes de Grupo (11), Ingenieros (52 Proyecto/Especialidad) y Administrativos (2).
15. ¿Cuán actualizadas están las descripciones de cargo consideradas para la revisión del acápite Organización TI?
Respuesta: Como se indica en las bases, se realizó una actualización el 2019.
16. ¿Existe un modelo de competencias conductuales? ¿Existen competencias técnicas para perfiles definidas? De existir lo anterior ¿Cuál es la actualización de estos modelos?
Respuesta: Sí, el que es mantenido e impulsado por la Gerencia de Personas cada año.
17. ¿Quién será el responsable de ejecutar las acciones de remediación / mitigación mencionadas como respuesta a los gaps? ¿Es parte del alcance en la etapa Implantación

el ejecutar las acciones de cierre o se sugieren y diseñan para que el equipo del Banco Central determine su ejecución?

Respuesta: Como se describe en la etapa de *Implantación y Puesta en Marcha del Modelo*, será la consultora quien lo debe liderar con el apoyo del Banco y en los plazos establecidos en las Bases de Licitación.

18. ¿Se han considerado viajes fuera de la región metropolitana para el desarrollo de actividades del proyecto?, en caso de ser así quién corre con dichos gastos? si la respuesta es que la empresa adjudicada corre con los gastos se solicita por favor entregar mayor detalle.

Respuesta: No.

19. Para las actividades a realizar, entrevistas y Focus Group?, se considera servicio de coffee o arriendo de salas?, ¿quién se debe hacer cargo de esos gastos?, ¿el banco o la empresa adjudicada?

Respuesta: No se deben considerar, dado que de ser necesarios el Banco proveerá dichos servicios. Actualmente el trabajo es mixto (híbrido) entre remoto y presencial.

20. Para las actividades a realizar, entrevistas y Focus Group, ¿se considera sean realizadas en el banco o fuera de él?, ¿debemos considerar gastos de arriendo de salas o instalaciones fuera del banco?

Respuesta: Remitir a respuesta 18.

21. La presentación que se pide realizar, con los principales elementos de la propuesta técnica, ¿debe ser entregada junto con la propuesta el día de recepción de las ofertas o debe ser preparada para instancias posteriores?

Respuesta: Debe ser preparada para instancias posteriores y considerando los temas y tiempos máximos indicados en las Especificaciones Técnicas.

22. Cuáles son los contenidos mínimos que deben ser expuestos en la presentación y cuál es el tiempo de ella?

Respuesta: La presentación de la propuesta debe abarcar, de forma resumida, todos los aspectos que se solicitan, destacando especialmente la experiencia en consultorías similares. Esta presentación formará parte de la evaluación técnica, además de la propuesta escrita. El tiempo está indicado en el Anexo A.

23. ¿Es factible que tanto la experiencia de la empresa y cartera de clientes se consideren credenciales de la empresa a nivel global y no solo de la filial de Chile?

Respuesta: Sí. Recordar que el perfil y experiencia del equipo profesional también serán evaluados.

24. En la tabla pauta de evaluación, del punto 8.3, indica, en el punto 4. Metodología, que la evaluación será realizada a la metodología y respaldo documental. ¿A qué se refieren con respaldo documental?

Respuesta: La propuesta que se presente debe incluir una descripción de los puntos principales de la metodología que se utilizará en la consultoría, que permita al Banco evaluar sus bondades y atingencia a la asesoría en cuestión.

25. ¿Existe algún presupuesto estimado para esta licitación?

Respuesta: Sí, pero no se puede entregar.

26. ¿Cuáles son las áreas usuarias que serán parte del levantamiento de necesidades indicadas en los objetivos?, ¿cuántas personas se estima participen de cada una de dichas áreas?

Respuesta: Las áreas usuarias a ser involucradas y el número de participantes serán definidas y acordadas en conjunto con el Banco como parte de la etapa de planeación, y se enmarcarán en lo indicado en el punto Planeación del Trabajo.

27. En el objetivo de trabajo se indica que se analice la organización de tecnología, se evalúe las habilidades y competencias del ETI. ¿Cuál es el nivel de profundidad de esa evaluación? ¿las habilidades y competencias ya se encuentran levantadas o espera que se realice el levantamiento de ellas?

Respuesta: Como parte de la etapa de levantamiento, la consultora deberá considerar realizar un análisis, al nivel que estime necesario, de las habilidades y competencias, para tener una adecuada evaluación de la realidad del ETI. Adicionalmente el Banco pondrá a disposición de la consultora evaluaciones que ha realizado en este ámbito.

28. En el objetivo del proyecto se indica que se deben considerar los cambios tecnológicos y lineamientos estratégicos definidos por el Banco. ¿Existe un documento al que podamos acceder que contenga estos lineamientos?, puede ser publicado para el desarrollo de la propuesta?

Respuesta: La información específica se entregará a la consultora que se adjudique la propuesta. No obstante, existe información pública referida a la Planificación Estratégica que puede ser revisada por las empresas participantes en <https://www.bcentral.cl/web/banco-central/el-banco/planificacion-estrategica> y en <https://www.bcentral.cl/contenido/-/detalle/memoria-anual-2020>

29. En el contexto de las especificaciones técnicas (Anexo A) se indica que hay iniciativas que se han impulsado. Sobre esto quisiéramos saber cuáles son los proyectos en curso que se relacionan directamente con este, en qué etapa se encuentran y cuál es el punto de interacción (entradas y salidas)

Respuesta: La información específica se entregará a la consultora que se adjudique la propuesta. Sin embargo, podemos anticipar que los proyectos en curso indirectamente se relacionan con esta iniciativa. Remitirse a respuesta 27. para lo relacionado a información pública disponible.

30. Para entender la visión del banco. Se visualiza contar, en el mediano plazo, con un modelo ágil 100% o mixto?

Respuesta: Mixto, como se indica en las Bases de Licitación.

31. ¿Cuáles son los mínimos elementos que se espera sean evaluados en el diagnóstico?

Respuesta: Ver punto IV. de las Bases de Licitación, en particular, Levantamiento de la Situación Actual.

32. ¿El ETI está constituido por las personas de toda la Gerencia de Tecnología?

Respuesta: Sí.

33. En el punto IV de objetivos específicos de la consultoría, se indica que el banco utiliza HAY para las funciones del ETI. Puede comentar cuáles son los elementos que están ya implementados de esta metodología y que podamos utilizar para la evaluación?

Respuesta: El Banco lleva trabajando con esta metodología desde el año 2006 y dispone de descripciones y evaluaciones de cargo según esta metodología.

34. Se considera en las actividades la realización de 15 entrevistas a las áreas de negocio y alta dirección y 15 al ETI. Esas entrevistas son individuales o pueden ser a dos o 3 personas al mismo tiempo. ¿Se pueden considerar cuestionarios de entrevistas u otros mecanismos para recoger información?

Respuesta: La forma de proceder es parte de lo que la consultora podrá proponer, lo cual será acordado junto con el Banco.

35. En caso que el proyecto sea presencial, ¿se considera que el equipo de consultoría tenga acceso al almuerzo del casino por cuenta del banco?

Respuesta: No.

36. ¿manejan un presupuesto estimado para este proyecto?

Respuesta: Sí, pero no se puede entregar.

37. ¿está definido un equipo mínimo (cantidad de profesionales) para ejecutar el proyecto?

Respuesta: No.

38. ¿está definido un perfil mínimo que deben tener los profesionales (equipo) para ejecutar el proyecto?

Respuesta: No. Pero deben contar con la experiencia mínima señalada en el numeral VI del Anexo A.

39. ¿El alcance de la metodología a definir e implementar es solo para el área TI o se aplicará a todo el Banco?

Respuesta: Solo al área de Tecnología.

40. ¿Los profesionales asignados a la consultoría, pueden ser reemplazados en el tiempo o ir variando el número de profesionales una vez iniciado el proyecto si fuera necesario?

Respuesta: Todo cambio del equipo propuesto deberá ser acordado con el Banco. En todo caso, de ser aceptado por el Banco, los nuevos profesionales que se incorporen al equipo deberán poseer una calificación y experiencia igual o superior que la del profesional saliente. Será responsabilidad de la consultora nivelar los gaps de conocimiento (respecto de la asesoría) que pudieran presentar los nuevos integrantes del proyecto.

41. ¿En necesario detallar con nombre y apellido los integrantes? o ¿sólo el rol profesional con que se contará en el proyecto? ¿Más allá del Jefe de proyecto que es quien debe presentar la propuesta, el resto del equipo será exigible de acuerdo a una potencial propuesta con nombre y apellido?

Respuesta: En la propuesta se debe detallar el nombre y apellido de los integrantes del equipo que participará, incluyendo para cada profesional su formación académica y experiencia profesional, lo que será uno más de los elementos a evaluar.

42. ¿Se detalla el horario que debe cumplir el equipo, en ese sentido el Jefe de proyecto a su vez, también debe cumplir con ese horario? ¿Podría tener una dedicación parcial?

Respuesta: El horario indicado es el utilizado por los funcionarios del Banco y debe ser considerado para realizar las actividades de la consultoría. Los tiempos involucrados de cada integrante del equipo que ejecute las tareas los debe definir la consultora, para asegurar un correcto y adecuado desarrollo de las actividades y alcance de los objetivos propuestos.

43. La propuesta debe considerar 3 meses de acompañamiento, que implica lo anterior. ¿Asesoramiento a los equipos?, Que el equipo de proyecto lleve uno o varios proyectos bajo la nueva metodología por 3 meses?

Respuesta: Lo solicitado es un Acompañamiento al ETI por parte de la consultora como se indica en el punto C) de “Respecto de las etapas y actividades a realizar”

44. ¿Qué experiencia tiene BCCH en el uso de metodologías ágiles y/o Devops?

Respuesta: Algunas áreas del BCCh tienen experiencia y han aplicado metodologías ágiles en la optimización de sus procesos no tecnológicos.

45. ¿Han hecho funcionar células?

Respuesta: No.

46. Estas células, ¿con que marco de referencia ágil han trabajado?

Respuesta: Ver respuesta 44.

47. ¿Qué iniciativas/proyectos han realizado con células?

Respuesta: Ninguno.

48. ¿Cuál es la cantidad de proyectos TI que tienen actualmente activos?

Respuesta: Cercana a 70 proyectos.

49. ¿Qué metodologías utilizan para gestionar actuales proyectos TI?

Respuesta: Las tradicionales, con algunos ajustes de Scrum.

50. ¿Cuál es el tiempo promedio que demoran sus proyectos entre su aprobación y la puesta en marcha?

Respuesta: La mayoría de los proyectos tecnológicos que se desarrollan son con proveedores externos y de ejecución anual. Sin embargo, existen algunos proyectos que por su tamaño (alcance) pueden ser plurianuales.

51. Los procesos TI actuales, incluyen actividades compatibles con metodologías ágiles y/o Devops?

Respuesta: Sí.

52. Las organizaciones que desarrollan modelos de gestión TI ágiles y flexibles necesitan recorrer un camino gradual de aprendizaje. ¿Qué factibilidad existe para desarrollar iniciativas que permitan entender en la práctica lo que es la agilidad y la flexibilidad de la operación TI?

Respuesta: El equipo gerencial del ETI está comprometido con impulsar este cambio gradual. Por ello la factibilidad existe.

53. ¿Hay iniciativas/proyectos en donde se pueda pilotear y ajustar el modelo, para luego escalar en todo el ETI?

Respuesta: Sí.

54. ¿Cuál es la rotación anual del personal de la ETI?

Respuesta: 2 a 3 al año, sobre una dotación aprobada de 70 personas.

55. Para la realización de la consultoría se requiere de entrevistas y focus group con el ETI. Si estas actividades no se realizan en la fecha planificada por no posibilidad de asistencia del ETI, se generarán atrasos en las actividades de consultoría. ¿BCCH está dispuesto a asumir eso como un control de cambio?

Respuesta: Si, en la medida que la falta de disponibilidad de agenda sea responsabilidad del Banco y sus funcionarios. Notar que, en la actual contingencia sanitaria, es posible efectuar la consultoría en modalidad híbrida, de mutuo acuerdo con el Banco.

56. Dentro de las 70 personas que componen el área ¿se consideran proveedores externos?

Respuesta: No.

57. En caso de ser positiva la respuesta anterior ¿se debe considerar interacción con ellos en la transformación?
Respuesta: No aplica.
58. En caso de ser positiva la respuesta anterior ¿cuál es la distribución de estas personas?
Respuesta: No aplica.
59. Es posible contar con un detalle de las tecnologías en las que trabajan las diferentes áreas de ETI
Respuesta: Esta información se entregará a la consultora que se adjudique la licitación. Sin embargo, las tecnologías utilizadas por el Banco son las vigentes en el mercado.
60. ¿Cómo están organizadas las áreas de negocio que interactúan con ETI dentro de Banco Central?
Respuesta: Ver información en el Sitio Web del Banco y en el Link [Transparencia activa - Banco Central de Chile \(bcentral.cl\)](#)
61. ¿Es posible cambiar el número de entrevistas por segmento o la cantidad de focus group propuestos?
Respuesta: El plan de trabajo que presente la consultora debe considerar la propuesta de entrevistas indicadas en estas Bases, pudiendo adecuarlas en acuerdo con el Banco sin sacrificar los objetivos de la asesoría.
62. El equipo de ETI ¿tiene alguna experiencia trabajando con metodologías ágiles?
Respuesta: No.
63. En caso de ser positiva la pregunta anterior ¿es posible indicar en metodologías lo están haciendo o lo hicieron?
Respuesta: No aplica.
64. El equipo de ETI ¿ha recibido alguna capacitación en Agilidad en los últimos 6 meses?
Respuesta: No.
65. ¿Existe dentro de Banco Centra algún área de gestión del cambio o afín con quienes se deba validar las acciones a realizar?
Respuesta: No para efectos de esta consultoría.
66. Dentro de Banco Central ¿quiénes son los principales sponsors de la iniciativa?
Respuesta: La Alta Dirección del Banco y en particular, la Gerente de Administración y Tecnología, quien reporta al Gerente General.
67. ¿Cuál es el tamaño de la Organización del Banco Central?
Respuesta: Cercana a 850 personas.
68. ¿Cuál es el tamaño del equipo de TI? (internos + externos)
Respuesta: El tamaño del ETI compuesto solo por personal interno es de 70 personas. El Banco no dispone de personal externo realizando labores de operación TI, a excepción de las personas que cumplen función en la Mesa de Soporte (10 personas) y que no forman parte del alcance de esta consultoría.
69. ¿Cuál es el tamaño del equipo de Desarrollo de software? (interno + externos)
Respuesta: Como se indica en la Pregunta 1, el BCCh no dispone de equipos internos (propios o de terceros) para el desarrollo de sistemas. Todas las

necesidades de desarrollo son licitadas y contratadas a empresas externas. El equipo del Departamento de Desarrollo de Sistemas está compuesto por 22 Jefes de Proyectos, que tienen como rol gestionar con los proveedores externos los desarrollos que se licitan.

70. ¿Cuál es el tamaño del equipo de RRHH?

Respuesta: 31 personas.

71. ¿Cuáles fueron las razones o las motivaciones para comenzar a utilizar una metodología Agile?

Respuesta: Revisar lo que se indica en las Bases de Licitación.

72. ¿Cuáles piensan que son los mayores beneficios de trabajar bajo una metodología Ágil?

Respuesta: Revisar lo que se indica en las Bases de Licitación.

73. ¿Cuáles son los pilares de la estrategia de Banco Central y su diagnóstico actual de cumplimiento por pilar? (Ej: clientes, posicionamiento de marca, time to market, etc)

Respuesta: El Banco Central ha definido un Plan Estratégico para el período 2018-2022, el cual se encuentra <https://www.bcentral.cl/web/banco-central/el-banco/planificacion-estrategica> y cuyos avances y cumplimiento se detallan en <https://www.bcentral.cl/contenido/-/detalle/memoria-anual-2020>

74. ¿Cómo se conecta esta iniciativa con la estrategia de la Banco Central?

Respuesta: Está enmarcada en el Plan Estratégico, tanto en el Foco 3 (Fortalecer el Gobierno Corporativo del Banco, equilibrando tolerancia al riesgo y eficiencia de los procesos de negocio, agilizando así la toma de decisiones y facilitando la innovación), en el Foco 4 (Mejorar la capacidad de comprender, manejar e incorporar los cambios tecnológicos al trabajo integral del Banco) como en el Foco 5 (Ser un empleador de excelencia, ofreciendo una propuesta de valor que inspire a las personas y equipos a desplegar y desarrollar su máximo potencial, en un ambiente colaborativo, de aprendizaje continuo, de desafío profesional y humano). Y más allá de eso, responde al deseo permanente del área y del Banco de responder a las demandas de un entorno cada vez más dinámico.

75. ¿Cómo es la infraestructura tecnológica de Banco Central?

Respuesta: El Banco es una organización que hace un uso extensivo de tecnología en sus procesos de negocios, incluyendo procesos críticos para el sistema financiero. Dispone y opera 2 data center donde concentra todo su equipamiento tecnológico, 2 sitios de usuarios, un Sitio de Recuperación tecnológico ante desastres, un sitio de recuperación de usuarios, y mantiene varios servicios operando en la Nube. Todo esto basado en tecnologías estándares, actualizadas y ampliamente utilizadas en el sector financiero.

76. ¿Necesitan implementar una manera de trabajo en células para el ciclo de desarrollo de software y para la mantención de los servicios actuales que presta la ETI ?

Respuesta: Sí, pero no solo para el desarrollo y mantención de Software, sino para toda la cadena de valor en los distintos ámbitos de los servicios TI que ofrece a las unidades de negocio del Banco. Se espera que la consultoría se enfoque en los conceptos de agilidad y flexibilidad, poniendo atención al cambio cultural que ello conlleva.

77. ¿Están trabajando actualmente con algún equipo en célula?

Respuesta: No.

78. Si la respuesta anterior es sí, ¿Cuántas células tienen montadas? ¿Qué indicadores de agilidad presentan? (Ej: cycle time, lead time, burndown, velocity, throughput, deuda técnica, entre otros?)
Respuesta: No aplica.
79. ¿Cuáles son las principales áreas de negocio a las que debe atender el equipo de la ETI?
Respuesta: Hoy la tecnología y los servicios que se disponen y brinda el ETI, abarcan a todo el Banco sin excepción, algunos de ellos críticos para el sistema financiero. Ver organización del Banco en www.bcentral.cl.
80. ¿Utilizan Lean Portafolio para la priorización o gestión de portafolios? ¿Cómo administran los presupuestos asociados a proyectos de tecnología?
Respuesta: No. Los presupuestos asignados se gestionan en uno de los departamentos de la Gerencia de Tecnología, siguiendo los lineamientos definidos por el Banco.
81. ¿Qué comités o roles forman parte del proceso actual de aprobación de iniciativas estratégicas?
Respuesta: La información detallada se entregará a la consultora que resulte seleccionada.
82. ¿Cómo definiría la Cultura Organizacional en cuanto a su capacidad para adaptarse a los cambios?
Respuesta: El 2020 el Banco midió sus capacidades de transformación digital. Entre los elementos de medición estuvo la Cultura (Corresponde a las prácticas o creencias del día a día en el trabajo, que estimulan u obstruyen la creatividad, innovación y transformación digital en las empresas.). La evaluación fue Cultura del Aprendizaje caracterizada entre otros por:
- Apertura hacia las ideas.
 - Colaboradores motivados con su trabajo.
 - La creatividad se concentra en algunas áreas.
 - Se valora la innovación y la transformación digital, siendo el impacto todavía limitado.
83. ¿Cómo juzgaría que es la velocidad de adopción de la Organización? (si pueden comentar alguna experiencia de cambio / a nivel organizacional anterior)
Respuesta: La organización se ha mostrado rápida en adoptar cambios necesarios como el caso del teletrabajo, desde el punto de vista tecnológico y metodologías de trabajo.
84. ¿Qué tipo de roles / cargos forman parte de los equipos de trabajo que se verán impactados con este proyecto? (% roles de ejecución, % roles de supervisión)
Respuesta: Referirse a la pregunta 13.
85. ¿Tienen alguna infografía que nos puedan entregar sobre los tipos de perfiles que hoy forman parte de la ETI? (grado de formación profesional, edad, antigüedad en el Banco, sexo, rotación)
Respuesta: El Banco cuenta con información en los ámbitos señalados, que podrá estar disponible para la consultora que se adjudique la licitación.
86. ¿Cuándo se refieren a proponer ajustes a nivel de descripción de cargos y funciones, tienen algún modelo de competencias a desarrollar ya definido? ¿O es parte de esta licitación definir el nuevo modelo de competencias para la ETI?

Respuesta: El Banco cuenta con un modelo de competencias.

87. ¿Existen prácticas de devops instauradas?

Respuesta: Sí, pero de forma parcial para algunos servicios.

88. ¿Cómo realizan actualmente el proceso de QA?

Respuesta: Se define dependiendo de cada proyecto, pero en general tiene tres etapas: 1) Equipo Desarrollador (externos), 2) Equipo TI Interno y 3) Equipo Funcional. Pasando estas 3 etapas se puede dar el paso a producción.

89. ¿Qué criterios consideran para aumentar la capacidad de los equipos?

Respuesta: Carga de trabajo temporal, de mediano y largo plazo.

90. ¿Es factible utilizar código SENCE en las capacitaciones que se realicen al equipo?

Respuesta: No.

91. Si la respuesta anterior es Sí, ¿Qué % de uso de la franquicia aplica a las potenciales audiencias identificadas?

Respuesta: No aplica.

92. ¿Qué tipo de entrenamiento y cantidad de horas, ha recibido la ETI en cuanto a metodologías ágiles y liderazgo digital?

Respuesta: No se ha tenido entrenamiento en estas áreas.

93. ¿Banco Central ha realizado sesiones de entrenamiento de agilidad al resto de las áreas de la compañía?

Respuesta: Durante 2019 y 2020, el grupo de procesos dependiente de la Gerencia de Gestión Contable y Planificación utilizó metodologías ágiles para levantar y optimizar procesos.

94. ¿Existen métricas ya definidas para la adopción agile? ¿Cuáles son?

Respuesta: No existen.

95. ¿Cuánto tiempo tardan actualmente en realizar una entrega? (Time to Market actual)

Respuesta: El Banco dispone de una metodología y control de proyectos que en general le permite cumplir con los tiempos comprometidos para el desarrollo de los proyectos.

96. ¿Utilizan actualmente métricas relacionadas a las Personas del equipo? (Ej: Permanencia del equipo, Registro de aprendizaje, Nivel de felicidad, % de tiempo sin distracciones, entre otros?)

Respuesta: El Banco dispone de una serie de métricas que estarán disponibles para la consultora que se adjudique la licitación.

97. ¿Qué sistemas / herramientas tecnológicas utilizan como apoyo a la gestión de los equipos? (Ej: JIRA)

Respuesta: Cada equipo puede optar a un grupo acotado de diferentes herramientas según les sea más convenientes cómo Teams/Funcionalidades, Monday y SharePoint entre otras. Hoy en día no se utiliza Jira.

98. En caso de utilizar alguna herramienta, tendremos acceso / licencias disponibles para el equipo durante la ejecución del servicio?

Respuesta: Mientras el Banco dispongan de las licencias y no implique costo adicional para el Banco, se podrían facilitar durante el periodo de la consultoría.

De requerirse algún licenciamiento especial o herramienta particular, deberá ser costeada como parte del servicio cotizado. El Banco no incurrirá en costos adicionales por este concepto.

99. ¿La base de horas al mes a utilizar será 180 ó 160?

Respuesta: De acuerdo con lo indicado en el apartado Plazo, horario y modalidad de prestación del Servicio.

100. ¿Se requerirá la cotización de perfiles adicionales "On Demand" para la ejecución del servicio, Ej: SME?

Respuesta: No está considerado.

101. ¿En qué idioma se desarrollará el proyecto?

Respuesta: Debe ser en Español.

102. ¿Qué credenciales / certificaciones serán requeridas para la ejecución del servicio?

Respuesta: Los requisitos son los indicados en las bases de licitación.

103. ¿Quiénes serán las contrapartes (por parte de Bco Central) de la consultora que ejecute el servicio y qué % de dedicación tendrán en el proyecto?

Respuesta: Principalmente serán de la Gerencia de Tecnología, que definirá una contraparte del nivel de jefatura y que contará con el apoyo de la Gerencia de Personas. La dedicación se definirá entre la consultora y el Banco, según las necesidades del plan de trabajo que se acuerde.

104. ¿El proyecto se deberá ejecutar de manera remota o presencial?

Respuesta: No hay una exigencia específica del Banco en este sentido, y dependerá del plan de trabajo que proponga la consultora y acuerde con el Banco. En la actualidad el Banco opera en una modalidad de trabajo mixto (hibrido) con personal remoto y presencial, situación que se mantendrá a futuro.

105. ¿Cuáles son los SLAs asociados a la entrega de los servicios de consultoría?

Respuesta: No los hay definidos. Hay una propuesta de plazos que el Banco ha solicitado para realizar la consultoría y entregables que se solicitan. Ver plazo máximo en numeral V. del Anexo A.

III. CONSULTAS Y RESPUESTAS ADMINISTRATIVAS

1. ¿Se compartirán las preguntas/respuestas de todos los proveedores con los demás?

Respuesta: Si, según lo indicado en el numeral 3 de las Bases.

2. En el punto 4.1.1 se solicita presentar un formulario de declaración de conflictos de intereses y de confidencialidad, ¿existen templates para estas declaraciones?

Respuesta: Si, todos los formularios se encuentran en el Contenido del Evento en Ariba (2. Antecedentes – Formularios de Declaración – descargar archivo de referencia).

3. En el punto 4.3 Oferta económica, se indica que la propuesta debe ser pura y simple, indicando solo los precios ofertados. En caso que como empresa propongamos temas opcionales, ¿En que sección se deben incorporar?

Respuesta: No se debe modificar el Formulario de Oferta Económica. El Banco pide un precio total por el servicio solicitado, según las Especificaciones Técnicas detalladas.

4. ¿no se exigirá garantía por seriedad de la oferta?

Respuesta: No. De solicitarse, estaría debidamente indicado en las Bases.

5. ¿Cómo se realizará la distribución del pago del Servicio, por Hitos de cumplimiento ó pago mensual por el tiempo que dure la consultoría?

Respuesta: Se encuentra establecido en el Anexo B. Modelo de Contrato a suscribir, cláusula quinta.

6. ¿La tarifa se debe entregar como Tiempo & Materiales, o cómo precio fijo?

Respuesta: Como precio total, de acuerdo al Formulario de Oferta Económica que deben completar en el Evento en Ariba (4. Oferta Económica – descargar archivo de referencia)

7. ¿La tarificación de los perfiles se deberá entregar en base a Hrs/mes?

Respuesta: Se solicita precio total por el servicio.

8. ¿Es factible que se adjudique más de un proveedor para la ejecución del servicio?

Respuesta: No, tal como se indica en el numeral 9 de las Bases.

9. ¿En cuánto a las multas, cómo se calculará el monto asociados a los hitos de entrega? (¿Cuáles deben ser esos hitos?)

Respuesta: No se establecieron multas para este servicio.

IV. CONSULTAS Y RESPUESTAS LEGALES:

1. ¿Se puede participar de esta consultoría en conjunto con uno de nuestros partners de servicios?

Respuesta: No es posible. El Servicio debe ser prestado directamente por la empresa adjudicada.

2. En relación con la Cláusula 12 del modelo de contrato sobre Confidencialidad, agradeceríamos poder agregar el siguiente párrafo en caso de resultar adjudicados, de manera de cumplir con nuestras políticas internas de contratación:

“Debido a que la Empresa forma parte de una red global de firmas (en adelante, “Red Global”), cada una de las cuales es una entidad jurídica separada e independiente, la

información referida (por ejemplo, la relativa al nombre del Banco Central, tipo de servicio, honorarios, horas trabajadas, papeles de trabajo e informes) podrá ser compartida con otras firmas de la Red Global, en la medida que sea necesario para la prestación del servicio contratado y para otros propósitos relacionados, incluyendo por ejemplo el procesamiento seguro de información, el archivo y el respaldo de la misma. Dichas transferencias internacionales de datos e información podrán ser alojadas en bases de datos de la Empresa, de otras firmas de la Red Global o de terceros proveedores, cumpliendo en cualquier caso con adecuadas medidas de seguridad de la información. El Banco Central, al aceptar los términos del presente contrato, estará también aceptando y consintiendo que dicha información sea compartida dentro de la Red Global y alojada en las referidas bases de datos.

Asimismo, la Empresa, en su carácter de responsable del tratamiento de datos, recolecta, procesa, archiva, respalda y transfiere datos (por sí o mediante la contratación de terceros), ya sean datos comerciales, personales o cualquier tipo de información que surja en el marco de la prestación de los servicios encargados. En consecuencia, de conformidad a la Ley 19.628, el Banco Central acepta expresamente que la Empresa pueda usar y tratar los datos personales que le serán entregados en virtud de la presente carta de contratación, para cualquiera de los siguientes propósitos: (i) prestar los servicios encargados; (ii) mantener los sistemas administrativos o de gestión de relaciones de clientes de la Empresa, incluyendo el uso de proveedores externos de tecnologías de la información; (iii) revisiones de calidad y riesgo, y (iv) entregar información al Banco Central sobre la Empresa y su variedad de servicios.

La Empresa y su Red Global cumplen con la política de protección de datos de dicha red, y tomarán las medidas técnicas y organizacionales necesarias para proteger la información confidencial del Banco Central como cliente.”

Respuesta: Lamentablemente no es posible efectuar modificaciones en los términos solicitados ya que en materia de Confidencialidad la cláusula 12 del Modelo está acorde a nuestra regulación legal e interna.

3. En relación con la Cláusula 12 del modelo de contrato sobre Confidencialidad, agradeceríamos poder agregar el siguiente párrafo en caso de resultar adjudicados, de manera de cumplir con requerimientos regulatorios:

“No obstante lo anterior, La Empresa podrá mantener una copia para sus archivos de la información que sea parte de los documentos que respalden su trabajo y los servicios a ser prestados, quedando sujeta a los deberes de confidencialidad establecidos en el presente contrato.”

Respuesta: Lamentablemente no es posible efectuar modificaciones en los términos solicitados ya que en materia de Confidencialidad la cláusula 12 del Modelo está acorde a nuestra regulación legal e interna.

4. En relación con la Cláusula 20 del modelo de contrato sobre Responsabilidad, en caso de resultar adjudicados agradeceríamos agregar un límite de responsabilidad equivalente al monto de los honorarios a ser prestados. Dicho límite no incluye daños personales, daños derivados de culpa grave o dolo, daños derivados de brechas de confidencialidad ni daños asociados a incumplimientos en normativa laboral o previsional.

Respuesta: No es factible efectuar la modificación señalada, manteniéndose en materia de responsabilidad lo señalado en el Modelo.

GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

Santiago, lunes 05 de julio de 2021.