

BASES DE LICITACIÓN EN LÍNEA N°90006666

**SERVICIO DE RECEPCIÓN DE PASAJEROS Y SERVICIO DE ASEO Y
CAMARERAS DE CABAÑAS EN EL BALNEARIO**

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

ABRIL 2024



BASES ADMINISTRATIVAS

1. Introducción

Mediante el presente proceso de Licitación, el Banco Central de Chile requiere contratar los siguientes servicios para el Balneario, ubicado en Avenida Isidoro Dubournais N°1931, comuna de El Quisco, Quinta Región:

- Servicio de recepción de pasajeros.
- Servicio de aseo y camareras de cabañas.

En adelante los servicios antes señalados se denominarán el “Servicio” o los “Servicios”. Por otra parte, los Proveedores interesados en participar en este proceso se mencionarán como el “Proveedor” o los “Proveedores”, el Portal de Compras del Banco Central de Chile como el “Portal” y el Banco Central de Chile, como el “Banco”.

En el presente Proceso de Compra, podrán presentar Ofertas únicamente Proveedores que sean personas naturales o jurídicas chilenas.

Las presentes Bases de Licitación contienen las condiciones técnicas, administrativas, legales y económicas, bajo las cuales será contratada por el Banco la provisión de los Productos y/o Servicios, así también como las formalidades que los Proveedores deberán cumplir al presentar sus ofertas.

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

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

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

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



Los Proveedores interesados en participar en este proceso de Licitación, comunicarán su interés aceptando el “Acuerdo de Participación” establecido en el Portal como prerrequisito de participación, dentro del plazo indicado para estos efectos en el Calendario de Actividades. Aquellos Proveedores que no cuenten con una cuenta de acceso al Portal, deberán solicitar su creación al Encargado del Proceso de Compras, Claudia Romero al correo electrónico cromero@bcentral.cl con copia a licitaciones@bcentral.cl, indicando en el Asunto el número y nombre de este proceso de Licitación, y en el texto de la comunicación la Razón Social, RUT y domicilio del Proveedor, además del nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto y de su reemplazante, en caso de ausencia, feriado legal o indisponibilidad del primero.

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

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

2. Calendario de actividades

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

3. Visita a terreno

Los Proveedores que hayan manifestado su interés en participar en este proceso deberán visitar las dependencias del Banco, con el propósito de conocer las características del proyecto y de las áreas de trabajo. La visita se efectuará en la fecha indicada en el Calendario de Actividades. En esta visita deberán adquirir un conocimiento adecuado respecto de las características, la forma y condiciones del terreno, de la ubicación y la naturaleza de los trabajos, la cantidad y calidad de los materiales, equipos y mano de obra, necesarios para la ejecución del Servicio. Asimismo, en dicha visita se explicarán los detalles asociados al proyecto, además de recorrer el área a intervenir, observando las características, y haciendo presente cualquier particularidad que no esté prevista en las bases que pudiesen entorpecer el cumplimiento de la correcta prestación del Servicio. La no concurrencia de un Proveedor a esta visita, la inhabilitará para participar en este proceso.

Para participar en esta visita, los Proveedores deberán entregar una nómina del personal que concurrirá a las dependencias del Banco. Dicha nómina deberá incluir los nombres completos y cédula de identidad o RUT de las personas nominadas y ser enviada vía mensajería del

Portal y a los correos cromero@bcentral.cl , licitaciones@bcentral.cl , lojeda@bcentral.cl antecedentes que se recibirán hasta las 16:00 horas del día anterior a la visita.

4. Consultas y aclaraciones

Corresponderá a los Proveedores efectuar y solicitar, en las fechas señaladas en el Calendario de Actividades, las preguntas u observaciones correspondientes a este proceso de Licitación, como, asimismo, respecto de posibles inconsistencias, omisiones u errores en las Bases y en sus Anexos.

Asimismo, en esta instancia corresponderá a los Proveedores manifestar cualquier condición o situación adicional o distinta de lo establecido por el Banco en estas Bases, instancia en la cual el Banco se pronunciará respecto del planteamiento efectuado.

Las consultas de los Proveedores sólo deberán formularse por medio del sistema de mensajería que provee el Portal, haciendo referencia en el asunto a CONSULTAS - “LICITACIÓN N°90006666”.

El Banco comunicará a través del sistema de mensajería del Portal y su publicación en el sitio web del Banco (www.bcentral.cl) las respectivas preguntas, observaciones, respuestas y aclaraciones, dentro del plazo indicado en el Calendario de Actividades, sin indicar el autor de las preguntas u observaciones formuladas.

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

5. Plazo de ingreso y Forma de presentación de las ofertas en el Portal

Las Ofertas Técnica y Económica deberán ser ingresadas en el Portal, hasta las **14:00** horas de la fecha señalada para tal efecto en el Calendario de Actividades, en la forma señalada en el presente numeral. Para estos efectos, el Proveedor deberá iniciar el proceso de ingreso de la oferta con la debida antelación para completar lo requerido en el plazo señalado.

Los Proveedores deberán utilizar en sus ofertas formatos estándar de documentos (.doc; .pdf; .xls; .jpg) y considerar que el tamaño individual de los documentos a subir en el Portal no debe ser superior a 20Mb.

Todos los antecedentes solicitados en las presentes Bases, en los Anexos y en los Formularios, se considerarán de carácter obligatorio y formarán parte de la evaluación de las Ofertas Técnicas y Económicas.

La participación de un Proveedor en este Proceso de Licitación implica la aceptación pura y simple de las presentes Bases de Licitación, de sus Anexos y del “Acuerdo de Participación”



que ha sido aceptado por el representante del Proveedor como requisito preliminar al momento de acceder a los antecedentes de este Proceso a través del Portal.

Si por cualquier motivo el Proveedor que haya manifestado su interés en participar de este proceso, decidiera no presentar una oferta, deberá enviar una comunicación de excusa indicando esta situación y el motivo de su desistimiento. En caso contrario, el Banco se reserva el derecho de no considerar al Proveedor en futuros Procesos de Compras.

El Banco se reserva el derecho a solicitar a los Proveedores mayores precisiones o aclaraciones respecto de las ofertas presentadas.

5.1. Antecedentes Administrativos

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

5.1.1. Formularios de Declaraciones

El Proveedor deberá incluir las siguientes Declaraciones, utilizando para ello, los formularios que se adjuntan en el Portal, firmados por el Representante Legal del Proveedor, los cuales no deberán ser modificados:

1. Estructura vigente de la Sociedad.
2. Declaración de Conflicto de Intereses.
3. Declaración de Confidencialidad.
4. Declaración de Cumplimiento Técnico, Administrativo y Legal.
5. Declaración de No Registrar Saldos Insolutos de Remuneraciones ni Cotizaciones de Seguridad Social.
6. Declaración de no Estar condenado a la Prohibición de Celebrar Actos y Contratos con el Estado (solo personas jurídicas).

5.1.2. Antecedentes Legales

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes legales:

- a. Fotocopia simple del RUT del Proveedor y de su(s) Representante(s) legales que suscribirían las Declaraciones y el Contrato.
- b. Certificado de vigencia de la sociedad, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
- c. Certificado de vigencia de la representación legal, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
- d. Escritura Pública en la cual constan los poderes de representación del Representante Legal del Proveedor para la suscripción del Contrato.



5.1.3. Antecedentes financieros

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes financieros:

- a. Estados financieros clasificados para los años 2021 y 2022, con una estructura financiera similar a la normada por la Comisión para el Mercado Financiero, es decir, Balance General y Estado de Resultados clasificados.

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

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

El Proveedor podrá solicitar al Banco mantener la confidencialidad de los antecedentes financieros que presente en este Proceso de Compras.

El Proveedor manifiesta que se encuentra en conocimiento y cumpliendo las obligaciones de índole tributaria que le son aplicables. A tal efecto, el Banco podrá solicitar al Proveedor la documentación que acredite que se encuentra al día en el cumplimiento de dichas obligaciones.

En caso que luego del análisis financiero y comercial, se establezca que uno o más Proveedores son No Elegibles, dicha circunstancia le será comunicada al Proveedor a través del Portal de Compras, una vez finalizada la etapa de Evaluación Técnica. Tal comunicación también podrá ser efectuada por carta si el Banco lo estima necesario. Las Ofertas presentadas por dichos Proveedores no serán consideradas en las instancias siguientes, debiendo dejarse constancia de ello en el Informe Final del Proceso.

5.2. Oferta Técnica

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

NOTA IMPORTANTE: La Propuesta Técnica y todos los documentos que la conforman, **no deben incluir precios ni tarifas, como tampoco, condiciones legales, comerciales o administrativas distintas de las establecidas en estas Bases.** El Banco se reserva el derecho de declarar inadmisibles las Ofertas Técnicas que no cumplan con



esta exigencia.

5.3. Oferta Económica

El Proveedor deberá ingresar en el Portal su Oferta Económica por los Servicios, y en el plazo establecido en el Calendario de Actividades para tales fines.

La Oferta Económica deberá ser Pura y Simple, de tal manera que sólo se indique el precio ofertado por los Servicios, más el impuesto que corresponda, considerando estrictamente el formato presentado por el Banco, sin incorporar observaciones o condiciones adicionales respecto de la oferta presentada.

La Oferta Económica deberá tener una validez mínima de 90 días corridos.

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

Los precios ofertados deberán comprender todo impuesto, derecho, arancel, permiso, comisión, remuneración, estipendio u honorario y, en general, toda suma o gasto que sea necesaria para proveer los Servicios al Banco, en sus recintos y en las fechas acordadas, de forma tal que ninguna otra suma deba ser pagada por el Banco por el suministro o prestación de los Productos y/o Servicios a que este proceso de Licitación se refiere.

Se deja constancia que el Banco se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos del artículo 65 bis de la Ley Orgánica Constitucional que lo rige, por lo que resolverá las peticiones de información que se formulen sobre antecedentes, documentación y ofertas de los Proveedores relativos a este Proceso de Compras, en los términos establecidos en esa legislación.

6. Garantías

6.1. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato que se suscriba, el adjudicatario deberá presentar a más tardar al momento de suscribir el Contrato, una garantía por un monto equivalente al 10% de valor estimado anual del Contrato, incluido el impuesto correspondiente, que deberá tener fecha de vigencia superior en a lo menos 60 días corridos al término del Contrato, obligándose el adjudicatario a prorrogarla, renovarla o reemplazarla, según sea el caso, en todas las oportunidades que sea necesario mientras se encuentren vigentes las obligaciones que



se caucionan en dicho Contrato. Esta prórroga, renovación o reemplazo, deberá ser efectuada por el adjudicatario con no menos de 10 días hábiles bancarios de anticipación a la fecha de vencimiento de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato en poder del Banco. El no cumplimiento oportuno de esta obligación facultará al Banco para hacer efectiva la garantía que se encuentre en su poder.

El Banco podrá eximir al Proveedor de la exigencia señalada en el presente numeral, si el monto de la garantía resultara ser inferior a \$2.000.000.

6.2. Tipos de Garantía

Para los efectos de la Garantía de Fiel Cumplimiento señalada precedentemente, los Proveedores podrán otorgar uno de los siguientes tipos de garantía:

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

En caso que la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato tengan un valor superior a \$20.000.000, el Proveedor solo podrá otorgar una garantía del tipo señalado en la letra a) de este numeral.

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

7. Apertura de Ofertas

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

- a) Apertura de Ofertas Técnicas: Será de carácter privado y se realizará en la fecha indicada

en el Calendario de Actividades, con la participación de un Abogado de la Fiscalía, del Jefe de Grupo del Departamento de Adquisiciones o quien este designe y del Encargado del Proceso de Compras.

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

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

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

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

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

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

8. Re Oferta Económica

8.1. Presentación de Re Oferta Económica

Si el Banco lo determina conveniente, podrá solicitar a los Proveedores técnicamente elegibles, que hayan presentado una Oferta Económica válida, ingresar en el Portal una segunda Oferta Económica en la fecha y plazo establecido en el Calendario de Actividades, y en los mismos términos y condiciones señalados en el numeral “Oferta Económica” de estas Bases.

En este caso, una vez realizada la primera apertura económica, el Banco les informará a todos los Proveedores técnicamente elegibles, vía mensajería del Portal, **la situación comparativa del precio bruto total de su Oferta Económica respecto de las demás Ofertas**, según lo siguiente:



POSICIÓN RELATIVA DE LA OFERTA

0% - 5%	Entre un 0% y 5%: Oferta ubicada entre las más bajas, pero no necesariamente es la oferta más económica.
+5% - 10%	Más de un 5% y hasta un 10% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+10% - 20%	Más de un 10% y hasta un 20% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+20% - 30%	Más de un 20% y hasta un 30% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+30% - 50%	Más de un 30% y hasta un 50% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+50% - 75%	Más de un 50% y hasta 75% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+75% - 100%	Más de un 75% y hasta 100% mayor: Oferta ubicada entre estos porcentajes con respecto a la oferta más económica.
+100%	Más de un 100% mayor: Oferta ubicada sobre este porcentaje con respecto a la oferta más económica.

En esta etapa, los Proveedores tendrán la opción de mantener su Oferta Económica inicial o de presentar una nueva Oferta Económica (Re Oferta) a un precio menor. En cualquier caso, los Proveedores deberán ingresar su Re Oferta en el Portal, aun si deciden mantener su precio.

8.2. Apertura de Re Oferta Económica

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

El Encargado del Proceso de Compras comunicará a cada Proveedor Técnicamente elegible la información para ingresar a la sesión de Apertura, la que será en modalidad telemática (online).

En la Apertura se verificará el ingreso al Portal de las Re-Ofertas Económicas, levantándose un Acta que será suscrita por los funcionarios del Banco. En esta Acta se dejará constancia escrita de la participación de los representantes de los Proveedores en la apertura de la Re Oferta, si fuera el caso.

En caso que un Oferente presente una Re-Oferta de precio mayor a la inicial, el Banco se reserva el derecho de descartarla, y de considerar en el proceso de evaluación económica su Oferta Económica inicial. Excepcionalmente, el Banco podrá aceptar una Re Oferta con un precio superior, sólo en caso que el Proveedor justifique que incurrió en errores manifiestos, los que serán evaluados caso a caso por el Banco.

En caso que el Oferente no presentare Re-Oferta, el Banco considerará la oferta inicialmente presentada.

En caso que el Banco resuelva no solicitar Re Ofertas, invitará a los Proveedores considerados Técnicamente Elegibles a participar del Acto de Apertura de Ofertas Económicas iniciales, situación que les será comunicado oportunamente.



9. Evaluación de Ofertas

9.1. Admisibilidad Requisitos Formales

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

9.2. Evaluación Financiera-Comercial

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

En caso que la determinación final del análisis financiero-comercial establezca que uno o más Proveedores son **inadmisibles**, dicha circunstancia les será comunicada por el Encargado del Proceso de Compras mediante la mensajería del Portal, una vez finalizada la etapa de Evaluación Técnica. Tal comunicación también podrá ser efectuada por carta si el Banco lo estima necesario. Las Ofertas presentadas por dichos Proveedores no serán consideradas en las instancias siguientes, de lo cual se dejará constancia en el Informe Final del Proceso

9.3. Evaluación Técnica

La Evaluación Técnica será realizada por el Encargado Técnico del Proceso de Compras, en base a la documentación presentada por cada Proveedor considerando el cumplimiento de todos los requisitos señalados a continuación:

Requisito	Descripción	Cumple/ No Cumple
1	La Empresa cuenta con una permanencia en el mercado igual o superior a 5 años, según se señala en el Anexo A, numeral 14 letra a).	
2	La Empresa acredita que cuenta con un sistema de gestión de seguridad y de salud ocupacional , según se señala en el Anexo A, numeral 14 letra b).	
3	La Empresa presenta nómina de al menos 3 clientes donde haya prestado o esté prestando servicios a empresas de aseo industrial, comercial, hotelero, hospitalario, comercio, áreas comunes o similares en	

	los últimos 5 años, según se señala en el Anexo A, numeral 14 letra c).	
4	La Empresa dispone de 2 Jefes de Servicio en Terreno que cumplen con el perfil según se señala en el Anexo A, numeral 14, letra d).	
5	La Empresa compromete un sistema de control de asistencia de huella digital , según lo señalado en el Anexo A, numeral 14 letra e).	
6	La Empresa compromete disponer un computador e impresora en las instalaciones del Balneario, según lo señalado en el Anexo A, numeral 14 letra f).	
7	Comprometer una persona para que integre el equipo de trabajo de Recepcionista en forma Part-Time , según lo señalado en el Anexo A, numeral 14 letra g).	
8	La Empresa se obliga a capacitar a su personal , al menos 1 vez al año, en temas de sus respectivas especialidades, así como en salud y seguridad ocupacional y otros relevantes para cada función, según lo señalado en el Anexo A, numeral 14 letra l).	
9	La Empresa se compromete a presentar un Plan Anual de Capacitación a su personal, según lo señalado en el Anexo A, numeral 14 letra l).	
10	La Empresa cumple con la dotación mínima requerida por el Banco para la temporada alta y baja, según lo señalado en el Anexo A, numeral 7.	
11	La Empresa cumple con remuneración mínima requerida por el Banco , según lo señalado en el Anexo A, numeral 8.	

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



9.4. Evaluación Económica

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

- a) Sólo serán consideradas las Ofertas Económicas presentadas por los Proveedores considerados como Técnicamente Elegibles en la etapa de Evaluación Técnica.
- b) Se seleccionará al Proveedor que presente la Oferta Económica con el **Costo Anual del Servicio Estimado** más bajo, conforme a la siguiente fórmula de cálculo:

$$CS = TB*6 + TA*6 + T1*175 + T2*219 + T3*16 + T4*1.170 + T5*35 + T6*40 + T7*20$$

Donde:

CS =	Costo Anual del Servicio Estimado
TB =	Precio mensual temporada baja
TA =	Precio mensual temporada alta
T1 =	Tarifa diaria aseo especial
T2 =	Tarifa diaria refuerzo camarera
T3 =	Tarifa diaria part – time Recepción Pasajeros
T4 =	Tarifa hora extraordinaria normal Camarera
T5 =	Tarifa hora extraordinaria normal Recepción
T6 =	Tarifa hora extraordinaria Camarera domingos y festivos
T7 =	Tarifa hora extraordinaria Recepción domingos y festivos

- c) Para efectos de comparación, las Ofertas deberán ser convertidas a la misma unidad monetaria o de reajustabilidad. Para el caso de Ofertas presentadas en unidades monetarias o en moneda extranjera se considerarán los valores de las paridades de monedas establecidas en el sitio Web del Banco Central de Chile para el día fijado como plazo máximo de envío de las Ofertas.

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



9.5. Resolución de empates

Si en el resultado de la Evaluación Final de las Ofertas Económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores, se adjudicará la Licitación al Proveedor que presente el menor costo total sólo considerando la sumatoria de los Precios totales de las temporadas baja y alta. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la adjudicación al Proveedor que presente la oferta con el Precio Total más bajo de Temporada Alta.

9.6. Informe Final

El resultado consolidado de las Evaluaciones Técnica y Económica, junto con la Propuesta de Adjudicación, constará en un único Informe Final, que será firmado por el Jefe de Departamento de Calidad de Vida y Analítica de Personas, el Encargado Técnico y por el Jefe de Departamento de Adquisiciones.

10 Adjudicación de la Licitación

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

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

11 Mecanismo de Reclamos

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

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

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



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

12 Desistimiento

Si comunicada la adjudicación de la Licitación, el adjudicatario desistiera de formalizar el Contrato, se le impedirá participar nuevamente en Procesos de Compra del Banco, salvo que justificare, a plena satisfacción del Banco, los motivos de su desistimiento.

En este evento, el Banco podrá adjudicar la Licitación al Proveedor que le seguía en precio o realizar nuevamente un Proceso de Compra si lo estima conveniente.

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

13 Contrato

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

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

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

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

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.



14 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.

15 Cesión

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

BANCO CENTRAL DE CHILE



ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. INTRODUCCIÓN

El Banco requiere contratar, bajo la modalidad de Outsourcing, los siguientes servicios para el Balneario del Banco Central de Chile, ubicado en Avenida Isidoro Dubournais N°1931, Sector de Punta de Tralca, comuna de El Quisco:

- Recepción de Pasajeros
- Aseo y Camareras de Cabañas

2. DESCRIPCIÓN SERVICIO RECEPCIÓN DE PASAJEROS

La Empresa se obliga a prestar el servicio de recepción de pasajeros conforme a los siguientes objetivos y actividades:

1. Atender en forma eficiente, cordial y proactiva, las necesidades de los pasajeros tanto en lo relacionado con su estadía, bienestar y coordinación de los servicios de alimentación. Asimismo, solucionando problemas directamente o bien gestionando el problema suscitado al pasajero con las instancias pertinentes, ya sea la Administración del Balneario, Empresa de Aseo de Cabañas, Empresa de Mantención, Empresa de Seguridad o Empresa de Entretenimiento, todo ello a través del Jefe de Servicio de cada Empresa.
2. Atender a los pasajeros a su llegada y salida del Balneario, su registro y control; gestión de reservas y posteriores check-in y check-out; atención de la planta telefónica; generación de informes y estadísticas para la administración del Balneario (estadías, consumos, reservas, entradas y salidas de pasajeros y otras propias de la función de recepción hotelera), de frecuencia semanal y mensual; ventas de cigarrillos y/o souvenir; ventas del sector bar; préstamo y control uso de bicicletas, préstamos de libros, control uso áreas deportivas y recreativas, arriendos de quinchos y rendición de caja diaria a la Administración del Balneario por ventas. Para el control de las áreas deportivas se utilizan planillas Excel. Asimismo, se encuentran habilitados dispositivos Transbank para el pago de consumos y estadías. Todas las actividades mencionadas precedentemente, que involucren interacción con la Administración del Balneario, deberán ser efectuadas a través del Jefe de Servicio de la Empresa.
3. Registrar, la llegada de un pasajero titular y sus acompañantes; chequear la hoja de "CONFIRMACION DE RESERVA" e ingresar las modificaciones al sistema computacional, controlando la identidad de los pasajeros; imprimir el formulario "TARJETA DE REGISTRO" que debe contener todos los datos solicitados en forma correcta y obtener la firma de aceptación del titular.



4. Colocar pulsera de identificación a cada uno de los pasajeros de la cabaña, excepto a los bebés, lo que tiene carácter de obligatorio de acuerdo con la Norma de Uso del Balneario.
5. Entregar las llaves y la hoja de Inventario de Cabañas al pasajero titular, la que debe volver firmada por el pasajero titular de la cabaña a Recepción, una vez verificado el inventario. La recepcionista deberá guardar dicho inventario en el archivo de la respectiva cabaña.
6. Entregar instructivo de la forma de operar la cerradura de la puerta terraza, closet y cualquier otra información que determine la Administración.
7. Informar, diariamente a través del listado “pasajeros que alojan” a las diferentes Empresas y Administración, los pasajeros que están, los que llegarán, los que se retirarán en el día.
8. En caso de faltantes o diferencias reportadas por la empresa de Aseo de Cabañas, se deberá cobrar al pasajero el valor de los artículos según valor determinado y comunicado por la Administración del Balneario.
9. Recibir las llaves de la cabaña, al retirarse un pasajero.
10. Administrar, controlar y liquidar las cuentas de los pasajeros en el Sistema Computacional Hotelero de conformidad con las características y condiciones de la estadía y de acuerdo con la reglamentación y tarifas vigentes definidas por el Banco.
11. Entregar diariamente a la Administración del Balneario, cuando se produzcan ventas, si corresponde, los valores recaudados producto de la estadía de pasajeros y/o eventos.
12. Administrar y controlar solicitudes de reparaciones de emergencia, derivando el requerimiento al Encargado de mantención e informando a la Administración del Balneario, por medio del Jefe de Servicio de la Empresa.
13. Generar reportes de información de servicios de alimentación: desayuno, almuerzo, cena, vegetarianos, hipocalóricos y otros requeridos por los Pasajeros con la Empresa de Servicios Gastronómicos.
14. Administrar, controlar reservas y ventas de servicios deportivos, bar, uso de bicicletas de entretenimiento, lavandería, parrillas, souvenir y otros disponibles en el Balneario, de conformidad con pauta y tarifas definidas por la Administración del Balneario.
15. Generar reportes de uso de servicios internos y estadísticas mensuales de pasajeros, alimentación u otros de conformidad con la pauta que definirá la Administración del Balneario.
16. Administrar y custodiar archivo de cuentas de pasajeros.
17. Preparar archivo de cuentas antiguas para enviar a Bodega de Contabilidad.



18. Atender clientes y otras personas a través de planta telefónica, incluye el servicio de habilitación de citófonos de cabañas para realizar llamados nacionales, larga distancia y a celulares, previa solicitud y autorización del pasajero titular de la cabaña.
19. Administrar y controlar préstamos de libros a pasajeros de la Biblioteca del Balneario.
20. Administrar y controlar préstamos de bicicletas a pasajeros. Esto implica entregársela a cada pasajero que lo solicite, por lo que, en algunas ocasiones, deberán salir de la recepción e ir a entregar y luego recibir la devolución y verificar que no tenga daño visible. Las Bicicletas se encuentran guardadas en un container cercano a la Recepción de Acceso. La mantención es responsabilidad del Banco aun cuando temas menores como, inflar o apretar alguna tuerca lo puede realizar la Empresa de Mantención. Será parte de la responsabilidad de la empresa que resulte adjudicada, que las bicicletas queden aseguradas dentro del contenedor cerrado con candado al término de la jornada de trabajo.
21. Generar y entregar diariamente, por medio del Jefe de Servicio de la Empresa a la Administración del Balneario y Empresas de Mantención y Seguridad los reportes generados por el sistema tales como: Estado Diario de Cabaña; Pasajeros que alojan, Pasajeros que se retiran, Pasajeros que llegan.
22. Los horarios de servicio de atención de la Recepción serán de exclusiva facultad de la Administración del Balneario. Cualquier modificación a lo establecido o requerimiento específico de carácter temporal, producto de la atención de eventos y similares, será comunicada oportunamente a la Empresa, a través del Jefe de Servicios de la Empresa.
23. En caso de Eventos, la Recepción deberá atender a partir de las 08:00 horas, considerando que los desayunos se inician normalmente en ese horario.

3. DESCRIPCIÓN SERVICIOS DE ASEO Y ATENCIÓN DE CABAÑAS

La Empresa se obliga a prestar los servicios de aseo en las cabañas y dependencias descritas en las Tablas N°1 y N°2 del numeral 9, como así también el servicio de atención de cabañas, conforme a los siguientes objetivos y actividades:

3.1. Servicio aseo de cabañas:

La Empresa se obliga a realizar las siguientes actividades:

- a) Limpiar puertas (acceso, dormitorios, cocina, baño y closets)
- b) Limpiar vidrios; interior y exterior)
- c) Pasar virutilla, limpieza de piso flotante, encerado, al piso según corresponda.
- d) Barrer, aspirar, encerar y abrillantar pisos
- e) Limpiar marco y dinteles de puertas y ventanas



- f) Limpiar y aspirar interior de closets
- g) Limpiar muebles de cocina y repisas (interior y exterior)
- h) Limpiar cielos interiores
- i) Limpiar lámparas (fijas y colgantes)
- j) Limpiar y barrer terraza de cemento exterior
- k) Limpiar y barrer terraza de madera
- l) Limpiar y barrer patio interior
- m) Limpiar y aspirar camas, camarotes, veladores, sillones, cocina, cocinillas, caldera, radiadores, calefón, estufas y citófonos
- n) Limpiar tapiz de sillas en cabañas (para todas las cabañas remodeladas que alcanzan a la fecha de esta licitación a 50 de 83 cabañas disponibles)
- o) Limpiar refrigerador (interior y exterior)
- p) Limpiar paredes interiores, marcos de cuadros o pinturas
- q) Limpiar y aspirar cortinas, cobertores (camas, camarotes y diván), fundas de cojines, colchones y cubrecamas.
- r) Limpiar y sanitizar artefactos sanitarios de baño (w/c y lavatorio)
- s) Limpiar showerdoor, cortina de baños, cerámicos, azulejos, receptáculo tina, flexible ducha.
- t) Limpiar papeleros y secador de ropa
- u) Limpiar reposeras.
- v) Limpiar espejos.
- w) Lavar vajilla, cubiertos, vasos y otros utensilios de cocina.
- x) Preparar colectivo de Monitores; este servicio es requerido, a lo menos 8 veces al año, al inicio y término de cada ocasión de uso.

3.2. Servicio atención de cabañas:

La Empresa se obliga a realizar las siguientes actividades:

- a) Tender (hacer) camas, camarotes y/o diván cama, dejar la cama lista para el uso del pasajero, con cubre colchón, sábanas, funda de almohada, frazadas y cubrecama, según la cantidad de personas indicada en la Reserva correspondiente.
- b) Dejar dobladas 1 toalla de cuerpo y 1 toalla de mano además de un jabón por pasajero, al pie de cada una de las camas que ocuparán los pasajeros.
- c) Dejar 1 rollo de papel higiénico en el baño.
- d) Instalar en la terraza de madera, de la Casa de Huéspedes, la mesa, silla y quitasol de terraza. Se retira una vez desocupada.
- e) Dejar en la terraza de madera de la Cabaña 11, las colchonetas en reposeras en el interior, instalar televisor y retirar una vez que el pasajero entregue la Cabaña.
- f) Tender camas y hacer aseo profundo en todos los espacios de la Casa de Huéspedes, durante la estadía de los pasajeros en ésta.

- g) Realizar cambio de sábanas y toallas, con una frecuencia máximo cada 7 noches, en caso de uso continuado de la cabaña y cada vez que cambien los pasajeros en usos por plazo menor. El pasajero podrá solicitar adelantar el cambio de sábanas y toallas.
- h) Tender las camas y el aseo de cabañas, en caso de eventos, debe ser en forma diaria y la reposición de toallas, jabones y papel higiénico, se debe efectuar cada vez que las condiciones lo ameriten.

3.3. Servicio entrega/recepción de cabañas a pasajeros:

La Empresa se obliga a realizar las siguientes actividades:

- a) Entregar cabañas a pasajero titular, solicitando la conformidad de los inventarios en ella contenidos.
- b) Recibir cabañas, en el momento del check out del pasajero, lo que será realizado por una camarera, quien deberá verificar el inventario, cualquier diferencia que detecte deberá ser pagada o repuesta por el pasajero, antes de abandonar el Balneario. Una vez terminada la estadía del pasajero, éste deberá avisar a Recepción su retiro, para que se envíe una camarera que revisará el inventario, antes de hacer la liquidación de la Cuenta. En caso de faltantes o diferencias el pasajero deberá pagar el valor de los artículos (en la Recepción), según valor de reposición vigente a la fecha. Dicho inventario debe ser firmado por las partes en señal de conformidad y archivar. En caso de faltantes no cobrados al pasajero, serán de responsabilidad y costo de restitución de la Empresa.
- c) Cerrar, al retiro de los pasajeros, las llaves de paso de agua, gas, electricidad y calefacción; Guardar en un closet el tendedero de ropa; retirar sábanas y toallas y hacer el aseo de la cabaña, la que debe quedar disponible para ser asignada a otro probable pasajero, y dejar cerrada la cabaña con llave.
- d) Informar diaria y oportunamente a la Recepción de aquellas cabañas que están en aseo, aseo terminado y listas para su uso.
- e) Reportar permanentemente a la Recepción del Balneario, al momento de efectuar el aseo de una cabaña, cualquier desperfecto, rotura u otro evento que esté afectando la presentación y funcionamiento de la cabaña y que requiera mantención tanto en las áreas de mueblería, pinturas, cortinajes, vidrios, iluminación. Este examen a la instalación será obligatorio para asegurar una estadía confortable al pasajero; como por ejemplo revisar ampollitas quemadas, manillas sueltas, cortinas rotas o sueltas, muebles rotos, etc.
- f) Contratar una línea telefónica propia.

Se hace presente que:



- i. La Empresa no podrá efectuar remodelaciones, ampliaciones, decoración, etc. de las instalaciones a su cargo, salvo autorización escrita por parte de la Administrador del Balneario.
- ii. La mantención y reparación normal de los recintos entregados para su uso será de responsabilidad de la Empresa de Mantención, debiendo la Empresa del presente Servicio, responder por destrozos o averías, debido al uso negligente y/o falta de cuidado de los bienes del Banco. Cualquier intervención sobre la estructura, sistemas e instalaciones debe ser autorizada por escrito por parte de la Administración del Balneario.

3.4. Servicio aseo y limpieza de espacios públicos:

La Empresa se obliga a realizar los servicios de aseo y limpieza en los espacios públicos de los sectores de: recepción; living; oficinas administrativas; colectivo monitores; y en los servicios higiénicos de cada sector. El servicio de aseo y limpieza se debe ejecutar con estricta sujeción a las normas sanitarias de higiene y seguridad vigentes, en forma diaria y permanente, en jornada de 08:00 a 23:00 hrs., en forma continuada, y conforme a las siguientes actividades:

- a) Limpiar puertas.
- b) Limpiar vidrios y ventanales (interior y exterior).
- c) Aspirar alfombras (oficinas y recepción).
- d) Encerar y abrillantar pisos.
- e) Limpiar marco y dinteles de puertas y ventanas.
- f) Limpiar muebles y repisas (interior y exterior).
- g) Limpiar cielos interiores.
- h) Limpiar lámparas (fijas y colgantes).
- i) Limpiar balcón del sector living
- j) Sacar de postes, muros y vigas interiores del living los restos de decoraciones utilizados en alguna fiesta o evento anteriores.
- k) Limpiar sillones, mesas de centro, mesas de pool, televisor, computador, chimenea, cortinas y cuadros.
- l) Limpiar papeleros de oficinas y recepción.
- m) Limpiar paredes interiores.
- n) Limpiar artefactos sanitarios de baños de recepción (w/c, urinarios y lavatorios)



- o) Limpiar azulejos y espejo baños de Recepción.
- p) Limpiar de pasillo de oficinas de Administración.
- q) Limpiar en forma inmediata, informando a la Administración, en caso de derrames, filtraciones e inundaciones de baños, roturas de cristalería, loza, vidrios, y otros.
- r) Limpiar camarines y baños del personal del Edificio Casino.

3.5. Servicio especial aseo diario de cabañas y casa de huéspedes a solicitud de pasajeros y durante eventos:

La Empresa se obliga a designar especial cuidado de los Servicios en los Eventos que el Balneario realice, como así también a los solicitados por pasajeros habituales. La Empresa se obliga a realizar las siguientes actividades mínimas:

- a) Tender (hacer) camas, camarotes y/o divanes cama (dejar la cama lista para el uso del pasajero, con cubre colchón, sábanas, funda de almohada, frazadas y cubrecama), según la cantidad de personas que ocupe la cabaña en el evento.
- b) Barrer, sacudir y lavar la loza de los pasajeros que ocupan la cabaña.
- c) Dejar doblada la toalla de cuerpo y la toalla de mano al pie de cada una de las camas que ocuparán los pasajeros.
- d) Para el caso de eventos, el aseo se debe realizar en forma diaria; y la reposición de toallas, jabones y papel higiénico, se debe efectuar cada vez que las condiciones lo ameriten.

4. DEL EQUIPAMIENTO Y ELEMENTOS DE TRABAJO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- a) El Banco proveerá de todos los materiales, equipos y herramientas necesarios para dar cabal cumplimiento a las obligaciones del Servicio. La Empresa deberá promover entre sus trabajadores el cuidado razonable de los equipos y herramientas provistos por el Banco.
- b) Al inicio del contrato se efectuará la entrega del Inventarios de Equipos y Herramientas que quedarán bajo el cuidado y custodia de la Empresa, debiendo restituirlos en caso de pérdidas. En aquellos casos de deterioro por uso y desgaste natural, la Empresa no estará obligada a reponerlas.
- c) La Empresa será responsable del costo de reparación de algún equipo o herramienta en caso de que se compruebe un mal uso de ellas por parte del

personal de la Empresa, hecho que deberá quedar evidenciado y acreditado por la Administración del Balneario ante el Supervisor en terreno de la Empresa.

- d) Será responsabilidad de la Empresa proporcionar a cada trabajador, sin costo para éste, los implementos de seguridad y ropa de trabajo, en cantidad y calidad acorde con los riesgos reales y potenciales a los que podría estar expuesto en el lugar de trabajo, así como también, deberá proporcionar la capacitación respecto del uso correcto de éstos (Decreto Supremo N°594). La Empresa debe garantizar que estos elementos o implementos, sean confortables y acordes a las necesidades reales de exposición. Lo anterior, para asegurar la continuidad de su utilización, durante toda la jornada de trabajo.
- e) Los criterios para asegurar la idoneidad de los elementos de protección personal a los que deberá ajustarse la Empresa son los definidos por el Instituto de Salud Pública y los establecidos en el Decreto Supremo N°594 art. 53 y 54 del MINSAL, los que deben cumplir con las siguientes condiciones de higiene y seguridad:
- 1) Informar la norma técnica de cumplimiento
 - 2) Contener marcado, etiquetas y sellos
 - 3) Identificar al organismo de certificación
 - 4) Poseer un certificado de conformidad
 - 5) Disponer de un folleto informativo
 - 6) Contar con el reconocimiento oficial de la certificación de la conformidad. (Art. 54 del D.S N°594/99 del MINSAL).

5. DEFINICIONES OPERACIONALES

Se define operacionalmente los siguientes conceptos generales como:

- a. **Fines de semana largo:** se entenderá operacionalmente a los fines de semana en los cuales el viernes o lunes de cada semana en el año de ejercicio del servicio, corresponda a un feriado legal.
- b. **Servicio diario de camarera:** se entenderá operacionalmente como la obligación del personal asignado a las labores de aseo para mantener las condiciones de uso de todas las cabañas disponibles en el Balneario cada vez que sea requerida para su uso efectivo, por tanto, implica realizar actividades de: cambio de sábanas, reposición de toallas, jabones, papel higiénico, hechura y tendido de camas y el aseo general de la cabaña. La Casa de Huéspedes se considera como una cabaña más. En síntesis, se trata de un servicio de preparación de la cabaña antes de la llegada de los pasajeros.



- c. **Servicio especial diario de camarera:** se entenderá operacionalmente como la obligación del personal asignado a las labores exclusivas de aseo para mantener las condiciones de uso de las cabañas, durante eventos o bien cuando cualquier pasajero lo solicite durante su estadía y comprende tareas tales como: tender (hacer) las camas, camarotes y/o diván-cama, barrer, sacudir, lavar loza que ocupen los pasajeros, aseo de la totalidad de los espacios de la cabaña. A diferencia del servicio descrito en letra anterior, este servicio se presta a solicitud del pasajero durante su estadía y estará sujeto a un cobro adicional.
- d. **Jornada normal:** se entenderá operacionalmente al ejercicio de las tareas prestadas por los trabajadores en un horario de turnos que le permitan cumplir con las 45 horas semanales legales, efectivamente trabajadas, por tanto, se excluye de este horario el tiempo de colación que tome cada trabajador para ello.
- e. **Hora extraordinaria:** se entenderá operacionalmente al ejercicio de las tareas efectivas prestadas por los trabajadores en cumplimiento de cualquier tiempo desempeñado fuera del horario normal.
- f. **Horario de prestación del servicio para la atención de eventos, durante todo el año:** se entenderá operacionalmente al lapso entre las 08:00 y las 02:30 horas del día siguiente, tanto en temporada alta como temporada baja.
- g. **Recepción Principal:** Dependencia ubicada en el edificio Principal, en donde se efectúan los check-out en temporada alta y los check -in en temporada baja.
- h. **Recepción Acceso:** Dependencia ubicada en el acceso al Balneario, que se puede utilizar como recepción de acceso y operar los préstamos de bicicletas.
- i. **Servicio Part-Time:** Corresponde a un trabajador de la Empresa que deberá estar disponible para llamados, que podrán ser en días hábiles o festivos, en una jornada de 8 horas sin contar la hora de colación.

6. DE LAS TEMPORADAS DE PASAJEROS

En relación con la demanda de uso del Balneario y las dotaciones de personal necesarias para prestar el Servicio, se definen operacionalmente los siguientes conceptos de temporadas:

- Temporada Baja: al período comprendido entre el 1 de marzo y el 31 de agosto de cada año.
- Temporada Alta: enero, febrero y de septiembre a diciembre de cada año. También se incluyen los feriados de Semana Santa, Vacaciones de Invierno,



Fiestas Patrias y fines de semana largos (cuando el lunes o viernes es feriado).

7. DE LAS TEMPORADAS Y DOTACIONES DE PERSONAL MÍNIMAS NECESARIAS

- a) La dotación mínima exigida por el Banco para el servicio de Recepción de Pasajeros por temporada es la siguiente:

TABLA N°1: Función Recepción de Pasajeros

Ítem	Horario a cubrir	Periodo, feriados y tareas especiales (lunes a domingo)	Dotación Mínima
1	08:00 a 24:00 hrs.	Período: Temporada Alta desde el 1 de septiembre hasta el último día calendario de febrero.	1
2	08:00 a 24:00 hrs.	Período: Temporada Alta feriados de: Semana Santa; vacaciones de invierno; Fiestas Patrias; fines de semana largo (cuando el lunes o el viernes es feriado)	1
3	08:00 a 23:00 hrs. (1)	Período: Temporada baja desde el 1 de marzo hasta el 31 de agosto	1
4	11:00 a 19:00	Tarea especial: entrega/recepción de bicicletas	1

Notas: (1) Se excluyen de la Temporada Baja los feriados mencionados en el horario del ítem 2.

- b) La dotación mínima exigida por el Banco para el servicio de Camareras de Cabañas es la siguiente:

TABLA N°2: Función Camareras de Cabañas



Ítem	Temporada	Cantidad de personas mínima	Horario a Cubrir
1	Baja	5	08:00 a 23:00 horas
2	Alta	8	08:00 a 24:00 horas

Se hace presente que el servicio se presta todos los días del año, dando cumplimiento en todo momento a las normas laborales. En temporada Baja, las cinco personas serán distribuidas durante el día en jornadas distintas tal que les permita cubrir el servicio entre las 08:00 y 23:00 horas, durante todo el año. En forma similar se debe distribuir al personal para cubrir el horario de Temporada Baja y Alta. En caso de licencias médicas, vacaciones y, en general, ausencias superiores a 24 horas, la Empresa deberá cubrir la persona faltante. De producirse una ausencia se descontará el día no trabajado de la facturación mensual. De no haber un reemplazo dentro de las 48 horas siguientes a la ausencia se aplicarán las multas establecidas en estas Bases.

- c) La Empresa deberá proveer la dotación de refuerzo necesaria cuando la demanda de pasajeros lo justifique, hecho que deberá ser autorizado por la Administración del Balneario con la debida antelación. En Tabla N°2 del punto N°9 se indican los promedios anuales de personas de refuerzo y horas extraordinarias. Este dato no implica que se repitan los mismos indicadores, pudiendo verse incrementados o disminuidos, dependiendo del nivel de Eventos y demanda de pasajeros institucionales y de otros factores como fuerza mayor y aspectos climáticos.

8. DE LAS REMUNERACIONES

- a) Remuneraciones mínimas que deberán percibir los empleados de la Empresa

Función	Remuneración Base y Líquida Mensual Mínima
Supervisor Servicio de Recepción Pasajeros	\$900.000
Recepcionista 1	\$800.000
Recepcionista 2	\$800.000
Supervisor Servicio de Camareras Cabañas	\$850.000
Camareras	\$650.000

- b) Las Remuneraciones de los trabajadores estarán sujetas al mismo sistema de reajuste que se establezca para este contrato entre el Banco y la Empresa.



- c) El Banco establece que, en Fiestas Patrias y Navidad, junto con el pago de la remuneración mensual, se le otorgará a todo el personal de planta de la Empresa un Aguinaldo cuyo monto será de \$60.000 líquidos, reajustables en las mismas condiciones que el contrato general de la Empresa con el Banco. Este monto será pagado por la Empresa a todos los trabajadores de planta del Servicio y rembolsado por el Banco a la Empresa sin recargo alguno.

9. INFRAESTRUCTURA DEL BALNEARIO RELACIONADA AL SERVICIO LICITADO

A continuación, se describe la infraestructura actual del Balneario, para la prestación de los servicios a que esta Licitación se refiere:

TABLA N°1: TIPO DE CABAÑAS

Ítem	Tipo	Cantidad	Dormitorio	Baño	Cocina
1	Cabaña 1 dormitorio	9	1	1	1
2	Cabaña 2 dormitorios	66	2	1	1
3	Cabaña 3 dormitorios	3	3	1	1
4	Cabaña N°11	1	3	2	1
5	Casa de Huéspedes	1	4	3	1
6	Cabaña Monitores	1	3	1	1
7	Cabaña Bodeguera	1	3	1	1

TABLA N°2: OTRAS DEPENDENCIAS QUE INCLUYE EL SERVICIO⁽¹⁾:

Ítem	Dependencia
1	Sector recepción principal con su oficina
2	Baños damas y varones; sector recepción
3	Living con su terraza
4	Sector mesas de pool
5	Escala que une recepción con comedores
6	Escala que baja del hall al bar
7	Baños de damas y varones sector bar
8	Pasillo y cuarto del servidor computacional
9	Camarines de damas y varones; sector piscina

SK

10	Sector oficinas administración incluye: pasillo, todas las oficinas con su baño y oficina máquina fotocopidora
11	Bodega lencería
12	Policlínico
13	Central telefónica
14	Escala que baja desde sector oficinas a baños damas y varones del personal
15	Camarines de damas y varones de personal con su respectivo pasillo
16	Colectivo monitores
17	Lavandería
18	Recepción de acceso; su baño y terraza
19	Container de bicicletas
20	Bodegas de lencería en acceso sur

(1): el Banco se reserva el derecho de incluir otras dependencias en el servicio, previo acuerdo escrito entre las partes.

10. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS SERVICIOS

El Banco, sólo para fines de conocimiento general y para efectos de cálculo en la evaluación económica, provee de información estadística. En ningún caso esta información representa el consumo que se generará en el ejercicio real de la vigencia del contrato, pudiendo ser los servicios provistos por la Empresa inferior, igual o tal vez superior a los datos que a continuación se detallan:

Tabla N° 1: Flujo de Pasajeros con Alojamiento (pax/noche)

Año	Pasajeros Institucionales	Pasajeros Eventos	Pasajeros Totales
2019	20.011	13.101	33.112
2020	14.986	104	15.090
2021	17.840	615	17.840
2022	17.728	14.591	32.319
2023	14.779	13.340	28.119

Tabla N° 2: Uso de Cabañas por noche:

Año	Pasajeros Institucionales	Pasajeros Eventos	Pasajeros Totales
2019	6.593	4.135	10.728
2020	3.700	44	3.744
2021	4.421	132	4.553
2022	5.503	2.076	7.579

2023	5.269	3.107	8.376
-------------	-------	-------	-------

Tabla N°3: Promedio de atención anual por servicios especiales y/o en horario extraordinario.

Ítem	Descripción	Promedio anual
1	Aseo diario cabaña	155
2	Aseo diario casa de huéspedes	20
3	Refuerzo diario función camarera	219
4	Horas extraordinarias función camarera	1.170

11. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA

- a) Dotar a todo su personal de los elementos de seguridad necesarios para cumplir con sus labores. Los(as) camareros(as) deben tener siempre una presentación personal intachable y acorde con la función que desempeñan.
- b) Realizar inventarios permanentes que les permitan controlar, actualizar y entregar mensualmente a la Administración los inventarios de bienes muebles, lencería y otros elementos y materiales proporcionados por el Banco a la Empresa para la ejecución de las labores asignadas, sobre los cuales deben responder pecuniariamente de las mermas originadas en los inventarios, en cualquier momento del contrato. La excepción a esta obligación la constituye el desgaste natural de las especies, situación que debe ser corroborada físicamente por la Administración del Balneario. En el caso de productos discontinuados, se procederá a valorizar los artículos de conformidad con otros similares, concretando el pago de dichos faltantes con la facturación de parte del Banco del monto valorizado.
- c) Coordinar con la Administración del Balneario en situaciones de fuerza mayor, la redistribución del personal en funciones diferentes a las normales ya sea por necesidades no contempladas o bien por emergencias.
- d) Contar siempre con la dotación necesaria en todas las jornadas de trabajo (diarias, mensuales, anuales y extraordinarias), de su personal, a fin de que éstas estén cubiertas y cumplir a cabalidad los términos y condiciones del Servicio.
- e) Preparar el envío de ropa de cama (sábanas, frazadas, fundas de almohadas y cojines, cubre colchón), toallas y otros (paños de cocina, fundas, cortinas, etc.) que se mandarían a lavado a través del Formulario “ENVIO A LAVANDERÍA”, justificando con un detalle por cabaña de la ocupación de sábanas, toallas, fundas de almohada, cubrecamas, frazadas y otros. Lo anterior, debe contar con el visado y autorización por escrito de la Administración del Balneario. El formulario se debe emitir en triplicado, quedando el Original para el Banco, una copia para la Empresa y la segunda copia para la Lavandería. La Administración asignará a la Empresa una bodega para almacenar

[Handwritten signature]

lencería, materiales y artículos para el uso en las cabañas. Además del stock necesario para la atención de pasajeros adicionales de cabañas. Esta bodega deberá permanecer aseada, ordenada y con los inventarios actualizados permanentemente. En la recepción de los artículos provenientes de la Lavandería, la Empresa debe controlar que la totalidad de lo enviado en cada uno de los formularios “ENVIO A LAVANDERÍA”, sea devuelto y verificar que el servicio esté CONFORME. La recepción de los artículos debe venir acompañado por la Guía de Despacho, quedando el Original para el Banco y la copia de Control Tributario para la empresa. Debe quedar refrendado a través de la firma de la Empresa en la Guía de Despacho la recepción conforme de lo enviado a lavar. Todos los artículos se deben revisar al momento de su recepción y en caso de una disconformidad, se deben devolver a la lavandería para su corrección, dejando constancia escrita de la observación en la hoja de envío a lavandería correspondiente. En caso que una prenda llegue dañada, se entregará a la Administración para los fines pertinentes.

- f) Reponer vajilla, cristalería, cuchillería, lencería, utensilios de cocina u otros elementos del inventario, siendo cargo de Empresa en aquellos casos en que se determine un faltante y que no haya sido cobrado oportunamente a los pasajeros. Del mismo modo se procederá, si hay destrozos en la Cabaña, tales como: vidrios de ventanas y/o puertas quebradas, pintura en las paredes interiores o cielo manchados o rayados, cortinas rotas, muebles destrozados, sábanas rotas o manchadas, frazadas rotas o manchadas, fundas rotas o manchadas, cubrecamas rotos o manchados, colchones rotos o manchados. En caso de verificar un faltante de responsabilidad de la Empresa, ésta debe restituir la especie en el plazo acordado con la Administración del Balneario La especie restituida debe ser de la misma calidad y características que la original. En caso de desgaste natural de las especies, la Administración lo debe corroborar físicamente, y reponer si corresponde.
- g) Entregar a la Recepción, en forma inmediata, aquellos artículos olvidados por el pasajero en la cabaña, dejando constancia escrita de la entrega y los datos de: número de la cabaña, fecha y hora de la entrega, nombre de quien lo encontró. La Recepcionista debe dar aviso al Jefe de Servicio, para que proceda a su entrega a la Administración del Balneario.
- h) Disponer y asignar la dotación comprometida, para dar cumplimiento a las obligaciones del servicio, la que en ningún caso podrá ser inferior a la dotación mínima exigida por el Banco para cada una de las temporadas, a fin de prestar los servicios conforme a los términos y condiciones establecidas en el Contrato.
- i) Entregar un servicio oportuno, de calidad y eficiencia orientado a la excelencia del servicio.
- j) Mantener un juego de llaves de cada cabaña, casa de huéspedes, colectivo de monitores y cabaña 11, a fin de poder efectuar el servicio de aseo correspondiente.



- k) Mantener la totalidad del equipamiento y suministros definidos por el Banco para cada uno de los tipos de cabañas existentes. Si durante la estadía de un pasajero, se produjera un aumento en la cantidad de ocupantes de la cabaña la Recepción del Balneario debe comunicar a la Empresa el aumento, a fin de habilitar camas y entregar toallas. Queda estrictamente prohibido que la Empresa habilite una ocupación mayor, sin previa autorización escrita por parte de la Administración del Balneario.
- l) Disponer y mantener en buen estado los equipos, artefactos y herramientas necesarias para dar cabal cumplimiento a las obligaciones del Servicio, tales como: aspiradoras; carros especiales con estrujador de mopas; enceradoras; mopas, limpiador de vidrios telescópicos; paños, escobillas y otros similares. Asimismo, bajo su propio costo debe proveerse de todos los insumos necesarios para efectuar el aseo y limpieza en dependencias del Balneario.
- m) El Banco dispondrá permanentemente de un vehículo de carga menor, el que debe utilizar para: traslado de ropa de cama, enseres de cabañas, elementos de aseo, etc. El vehículo debe mantenerse operativo siempre, tanto en lo mecánico como en la provisión de combustible para uso inmediato.
- n) Proveer al personal de cuatro uniformes a cada trabajadora o trabajador. Dos para la temporada primavera/verano y otros dos para la temporada otoño/invierno. El diseño y calidad de los uniformes deberá ser consensuado con el Banco, considerando las funciones que desempeñan y tomando en consideración la sugerencia de la Empresa. **El costo de los uniformes será transferido al Banco, sin comisión ni utilidad.** Los uniformes deben llevar el logo del Balneario del Banco. Asimismo, debe controlar el uso sistemático de los uniformes y de la presentación de sus empleados en los aspectos de su higiene personal. Para el caso del personal de refuerzo o transitorio, se debe entregar un delantal o pechera con el logo del Balneario, el cual debe ser retenido por la Empresa luego de la prestación del Servicio. En el caso que por disposiciones legales se requiera de otros elementos adicionales al uniforme, tales como guantes, zapatos, gorros, éstos serán de cargo, costo y responsabilidad de la Empresa.
- o) Entregar diariamente un reporte de asistencia a la Administración del Balneario, o bien cuando éste lo determine. Para tales efectos, debe mantener ininterrumpido el control de asistencia de huella digital.
- p) Mantener en buen estado un computador con impresora, para ingresar y procesar información necesaria para elaborar y presentar informes de control sobre la gestión realizada.
- q) Distribuir al personal en funciones diferentes a las normales cuando la Administración del Balneario lo solicite por escrito.
- r) Otorgar a su personal y bajo su propio costo la alimentación y traslado, a fin cumplir con la prestación del Servicio en las condiciones contratadas.
- s) Controlar los trabajos de sanitización, desinsectación y desratización perimetral, y exigir la certificación a través de la instalación del sticker (sello) en cada cabaña.



12. MULTAS

El Banco podrá aplicar multas o sanciones a la Empresa, por cada **irregularidad verificable** en los Servicios, conforme al siguiente detalle:

a) **Desempeño del personal:**

Ítem	Multa Monto Neto	Descripción
1	1,00 UF	en cada caso que se presente con uniforme incompleto, o sin uniforme
2	1/30 (un treintavo) del valor mensual de la función	en cada caso de ausencia no reemplazada por personal competente para cubrir la función de que se trate; se descontará por cada día.
3	2,00 UF	en cada caso de estar en estado de intemperancia
4	1,00 UF	en cada caso de realizar tareas no afines al servicio contratado.

b) **Servicio aseo y atención de cabañas; a partir de la tercera irregularidad verificable:**

Ítem	Multa Monto Neto	Descripción
1	0,25 UF	cabaña no recibida y/o entregada por el pasajero sin firma de éste en el formulario de "Inventario de Cabañas".
2	0,25 UF	cabaña sin pasajero, esté en las siguientes condiciones: con llaves puestas, luces encendidas, puertas y/o ventanas abiertas, suministros sin cortar, y/o refrigerador enchufado.
3	0,50 UF	reclamo escrito de un pasajero acerca de aseo y servicio de implementación de la cabaña, tales como: entrega no oportuna de toallas, jabón, papel higiénico, vajilla sucia o mal lavada, basura sin retirar, cabaña sin asear, sábanas rotas o manchadas, entrega de inventario incompleto, cabañas sin preparación completa a la llegada de un nuevo pasajero, entrega inoportuna de los inventarios por pasajeros adicionales en una cabaña, reposición de sábanas; todo reclamo debe estar por escrito en los diferentes medios habilitados para tales efectos: libro; correo electrónico; encuestas de satisfacción; o por cualquier otro medio escrito que el pasajero entregue para dichos fines

SK

c) **Servicio de recepción:**

Ítem	Multa Monto Neto	Descripción
1	3,00 UF	en cada caso de ausencia por más de 48 hrs.
2	5,00 UF	en cada caso de reemplazo con personas no capacitadas y/o no competentes para la función requerida; sin perjuicio del pago de la multa, el personal no calificado debe ser retirado de inmediato.
3	0,70 UF	a partir de la cuarta función no cumplida en el mismo mes.
4	0,25 UF	en cada caso que el servicio de alimentación no se informe al comedor y que implique que el pasajero no cuente con servicio de alimentación al momento de presentarse al comedor.
5	0,25 UF	en cada caso que el pasajero requiera de mantención en la cabaña y éste no sea reportado de acuerdo con los protocolos internos de la empresa de mantención.
6	0,25 UF	en cada caso que se genere una liquidación de cuenta errónea; omisión de cargos y gastos internos imputables a la cuenta de los pasajeros no considerados en liquidación de cuenta o bien con excesos.
7	0,50 UF	en cada caso de reclamo escrito de un pasajero por mala atención o negligencia en el servicio.
8	0,50 UF	en cada caso de reserva de cabaña no informada oportunamente o de manera inexacta; lo que implica que el pasajero no dispone de la cabaña para su uso.
9	0,50 UF	en cada caso que se informe al “comedor” una categoría equivocada de un pasajero; lo que implica un error en la comanda respectiva.

SK

Las multas descritas, serán aplicables conforme a lo indicado en la Cláusula Octava referida a las Multas, detallada en del Anexo B del Modelo de Contrato.

13. OBLIGACIONES Y REPOSABILIDADES DEL BANCO

- a) Contratar los servicios de sanitización, desinsectación y desratización perimetral.
- b) Informar periódicamente a los Jefes de Servicios de la Empresa, a través de reuniones de trabajo, acerca de la planificación de actividades y requerimientos de servicios específicos comprometidos. En dichas reuniones, las partes, tratarán las situaciones propias del Servicio objeto del contrato.
- c) Proveer los elementos y servicios de: luz; agua; gas; lavado de ropa de cama, toallas y otros; mantención y reparaciones normales del recinto; jabones, papel higiénico, fósforos y otros que la Administración del Balneario determine, previo acuerdo entre las partes.
- d) Proveer al Servicio de Recepción: útiles y elementos de escritorio como papeles, lápices, etc; elementos computacionales e impresora; software hotelero; acceso a Internet vía WiFi; servicio de transbank; teléfono fijo; oficina de recepción principal; y oficina de recepción de acceso al Balneario.

14. REQUISITOS DE LA EMPRESA Y LA PROPUESTA TÉCNICA

- a) Contar con a lo menos 5 años de permanencia en el mercado del outsourcing prestando servicios a empresas de aseo industrial, comercial, hotelero, hospitalario, comercio, áreas comunes o similares. El Banco se reserva el derecho de verificar dicha información con el SII.
- b) La Empresa debe informar que cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, implementado y acreditado por la Mutualidad de Empleadores a la que se encuentren adheridos o en su defecto, por alguna entidad certificadora acreditada por el Instituto Nacional de Normalización (INN), de manera tal, de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto N°76 “Reglamento para la Aplicación del Artículo 66 BIS de la Ley N°16.744 sobre la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en Obras, Faenas o Servicios en los que presten servicios Trabajadores sujetos a Régimen de Subcontratación ”.
- c) Contar con a lo menos 3 clientes en los últimos 5 años, donde haya o esté prestando los servicios indicados en la letra a) precedente; con a lo menos 3 trabajadores, excluyendo al Jefe o Supervisor de Servicio de la Empresa. No se debe considerar al Banco dentro de la cartera de clientes.



Para tales efectos, debe presentar a sus clientes en el siguiente formato:

Ítem	Empresa	Persona de Contacto	Teléfono e-mail	SERVICIOS		
				Descripción	Nº de personas asignadas al servicio	Duración de la prestación
1						
2						
3						
n.....						

Nota: El Banco se reserva el derecho de tomar contacto con las empresas indicadas en el listado para constatar la veracidad de la información.

- d) Disponer de dos Jefes de Servicio en Terreno. Uno en el Servicio Recepción de Pasajeros y otro para el Servicio de Aseo y Camareras de Cabañas. Ambos deberán tener experiencia como Supervisores en el rubro hotelero de a lo menos 5 años, dirigir o haber dirigido un equipo de trabajo con a lo menos 3 trabajadores a su cargo, y demostrar cursos de capacitación, orientados al servicio objeto de las presentes Bases o bien similares. Si un Jefe de Servicio en Terreno fuera reemplazado, el nuevo Jefe de Servicio en Terreno, deberá contar, a lo menos, con el mismo nivel de experiencia y supervisión de equipos de trabajo. Para tales efectos en la Oferta Técnica, deberán presentar los currículos y todos los antecedentes que respaldan la experiencia de los Jefes de Servicio en Terreno propuesto por la Empresa.
- e) Comprometer un sistema de control de asistencia de huella digital. El sistema debe estar operativo en las instalaciones del Balneario en un plazo no mayor a 10 días corridos de iniciado el Servicio, contados desde la fecha de vigencia del Contrato que las partes suscriban.
- f) Comprometer un computador con software debidamente licenciado e impresora operativos. El equipamiento debe estar operativo en las instalaciones del Balneario en un plazo no mayor a 10 días corridos de iniciado el Servicio, contados desde la fecha de vigencia del Contrato que las partes suscriban.
- g) Comprometer una persona para que integre el Equipo de Trabajo de Recepcionistas de Pasajeros en forma Part-Time. El trabajador o trabajadora debe estar disponible a partir de la fecha de vigencia del Contrato que las partes suscriban. Este(a)



trabajador(a) de la Empresa deberá estar disponible para llamados, que podrán ser en días hábiles o festivos, en una jornada de 8 horas sin contar la hora de colación.

- h) El Banco tiene en su planificación quinquenal la evaluación y eventual implementación de una lavandería propia, para atender las necesidades de lavado y planchado de ropa de cama, frazadas, cortinas, toallas y otros propios del servicio hotelero. Para este efecto la Empresa deberá ofertar el valor mensual del personal que desempeñaría estas funciones, de tal manera que de requerirse el personal la Empresa deberá proveerlos al costo mensual que oferte según lo indicado en el Formulario de Oferta Económica. La cantidad de personal no es la definitiva y puede estar sujeta a cambios. En todo caso el Banco, en un plazo no inferior a 3 meses antes de la puesta en marcha de la Lavandería, informará a la empresa para la provisión del personal necesario.
- i) La Empresa deberá presentar antes del inicio del Servicio, el Certificado que acredite que, a través de la Mutualidad de Empleadores a la cual se encuentra adherida, realizó los exámenes Pre Ocupacionales a todos los trabajadores. Estos exámenes deberán ser presentados junto con el Currículum Vitae de cada persona, según se indica en párrafo siguiente. Esta información deberá ser cargada posteriormente en el Portal de Contratistas habilitado por la Gerencia de Seguridad del Banco. Esta obligación se hace extensiva para el ingreso de cualquier nuevo trabajador al Servicio.
- j) La Empresa dispondrá de 10 días hábiles antes de iniciar los Servicios, para presentar a la Administración del Balneario los currículos de todo el personal que propone ocupar en las distintas funciones del Servicio, exceptuando los del Supervisor del Servicio de Recepción y del Supervisor del Servicio de Aseo y Camareras de Cabañas que deberán presentarse en la oferta técnica.
- k) El Banco se reserva el derecho de aprobar o rechazar el personal propuesto por la Empresa, así como podrá sugerir la contratación de personal conocido y recomendado por la Administración del Balneario. Si el personal propuesto por la Empresa es rechazado por el Banco, ésta deberá presentar nuevas propuestas de currículum hasta lograr la aprobación.
- l) La Empresa se obliga a capacitar a su personal, al menos 1 vez al año, en temas de sus respectivas especialidades, así como en salud y seguridad ocupacional y otros relevantes para cada función. Esta capacitación deberá ser comprometida en la oferta técnica. Una vez iniciada la prestación de los Servicios la Empresa deberá informar el Plan Anual de Capacitación, en el Portal de Contratistas del Banco.
- m) Dado que la prestación de los Servicios se efectúa en forma permanente en las dependencias del Banco, se informa que éste hará uso del derecho a información y



retención contemplado en los artículos 183-C y 183-D del Código del Trabajo respecto de los trabajadores del adjudicatario.

- n) El Banco considera como de vital importancia, que la Empresa preste un servicio de calidad, privilegiando satisfacer las necesidades del usuario y en general, lograr que el uso del Balneario sea una grata experiencia que genere en definitiva una asistencia más frecuente a las instalaciones. Por lo antes señalado, es de interés del Banco que el nivel de la atención que el personal de la Empresa preste, sea acorde con el objetivo que se desea lograr, por lo que para estos efectos se solicita que todo su personal se ciña a lo menos, al siguiente protocolo cada vez que interactúe con pasajeros del Balneario:
- Saludar cordialmente y en todo momento.
 - Responder proactivamente en aquellos casos en que un usuario le consulte algo, orientando y derivando con la Administración del Balneario.
- o) Presentación de los currículums vitae de los trabajadores que se desempeñarán como Supervisores en terreno del servicio de Recepción y del Servicio de Aseo.
- p) No podrán considerar estudiantes en práctica ni menores de edad como parte de la dotación de su personal. No obstante, la Empresa podrá incorporar estudiantes en práctica siempre y cuando esto no signifique reemplazar al personal de planta y/o refuerzo.
- q) La Empresa se obliga a entregar un servicio de calidad, conforme a los estándares exigidos por el Banco. Por tanto, debe resguardar el ejercicio del desempeño en los horarios, como así también en los periodos de vacaciones, o bien eventuales licencias médicas u otras situaciones no previstas.



**ANEXO B
MODELO DE CONTRATO A SUSCRIBIR**

N° []

**CONTRATO SERVICIO DE RECEPCIÓN DE PASAJEROS Y SERVICIO DE
ASEO Y CAMARERAS DE CABAÑAS EN EL BALNEARIO**

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

PRIMERO : Objeto del Contrato

El Banco contrata a la Empresa para realizar la prestación del Servicio de Recepción de Pasajeros y Servicio de Aseo y Camareras de Cabañas en el Balneario, cuyas especificaciones se detallan en el Anexo N° 1 del presente Contrato, en adelante, también, el “Servicio”.

El Servicio se prestará de acuerdo con los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas siguientes; en las Bases de Licitación N°90006666 de fecha [] de [] de 20[], que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa, con fecha [] de [] de 20[] y aceptada por el Banco mediante carta N° [] de fecha [] de [] de 20[]; y en los Anexos que a continuación se detallan, los que debidamente firmados por las partes, se consideran formar parte integrante del presente Contrato, para todos los efectos legales:

Anexo N°1: Especificaciones Técnicas.

Anexo N°2: Documentación Empresa Contratista.

SEGUNDO : Vigencia del Contrato

El presente Contrato tendrá una vigencia de un año, contado desde el [].

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 técnicas establecidas en el Anexo N°1 del presente Contrato.

CUARTO : Precio del Servicio

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

[Oferta Económica de la Empresa adjudicada]

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

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

QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio

El Banco pagará el valor del Servicio por mensualidades vencidas. El Banco pagará el 75% del valor del Servicio contra la Recepción Técnica Conforme y el 25% restante contra la Recepción Administrativa Conforme, de acuerdo con 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 con el tipo de cambio observado vigente a la fecha de emisión de la factura correspondiente. Igual conversión se realizará respecto de los precios o tarifas expresadas en Unidades de Fomento.

Para facturar la parte correspondiente del pago mensual del Servicio, la Empresa deberá solicitar al Encargado Técnico del Banco, el “N° del Pedido de Compra” y el “Código de Aprobación de Pago”, que deberán ser parte de la “Glosa” en la facturación correspondiente.

Para los efectos del pago señalado, la Empresa deberá remitir el documento de cobro electrónicamente al correo facturasbcch@bcentral.cl, indicando el “N° del Pedido de Compra” y el “Código de Aprobación de Pago” para proceder a cursar el pago correspondiente. Una vez aprobado el documento de cobro correspondiente por el Banco,



será pagado dentro de los 10 días hábiles bancarios siguientes a la fecha de su aprobación.

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

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

SEXTO : Recepción Conforme

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

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

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

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

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

SÉPTIMO : Término Anticipado del Contrato

Acaecido un evento de incumplimiento o falta grave por parte de la Empresa de las



obligaciones que le impone el Contrato, el Banco, para el solo efecto de información, remitirá a la Empresa un aviso escrito comunicándole la ocurrencia de dicho evento de incumplimiento o falta grave y de su intención de poner término anticipado al Contrato.

En caso de existir una garantía por fiel cumplimiento, procederá a su cobro cumplido el plazo de 24 horas posteriores al envío de dicho aviso, según dispone la cláusula de Garantía de fiel cumplimiento de Contrato.

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 2 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco, para emitir sus descargos. El Banco tendrá un plazo de 2 días hábiles bancarios para analizar los descargos de la Empresa y determinar si procede o no terminar el presente Contrato, sin derecho a indemnización a favor de la Empresa, pagando sólo el costo de aquellos Servicios cuyo suministro haya sido efectuado hasta la fecha de término dispuesta por el Banco y al cual éste haya dado su aprobación, en la forma establecida en este Contrato.

En caso que el Banco determinara que los descargos presentados por la Empresa tienen el mérito suficiente para no terminar el Contrato, se lo comunicará a la Empresa y procederá a devolver todo o parte de la garantía de fiel cumplimiento, según corresponda, en caso de haberla cobrado.

Se entenderá que dicho evento de incumplimiento o falta grave ha ocurrido, entre otros casos, especialmente cuando la Empresa no ha cumplido total y oportunamente las obligaciones que ha asumido, o si éstas han sido cumplidas imperfectamente, como también por el incumplimiento de las Especificaciones Técnicas establecidas en el Anexo N°1 de este Contrato, respecto del Servicio contratado.

Asimismo, el Banco podrá terminar el Contrato en el evento que respecto de la Empresa se hubiere aprobado un Acuerdo de Reorganización Extrajudicial o Simplificado; o se hubiere iniciado un Procedimiento Concursal de Liquidación Voluntaria o Forzosa, ambos en los términos de la Ley N° 20.720. En ningún caso, se podrá poner término anticipado al Contrato invocando el inicio de un Procedimiento Concursal de Reorganización, durante el período en que se encuentre gozando de la Protección Financiera Concursal de que trata la misma Ley N° 20.720.

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

También será considerada como causa de término, la omisión, inexactitud o incumplimiento



de las declaraciones consignadas en las cláusulas del presente Contrato.

La terminación del Contrato tendrá efecto *ipso facto*, para lo cual bastará el despacho por el Banco de una comunicación escrita, señalando la ocurrencia del evento de incumplimiento y dejando constancia de su voluntad de terminarlo.

No obstante lo anterior, el Banco se reserva el derecho de poner término anticipado al Contrato, sin expresión de causa en cualquier momento, previo aviso escrito remitido con a lo menos 30 días corridos de anticipación a la fecha de término deseada, sin derecho a 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:

a) Desempeño del personal:

Ítem	Multa Monto Neto	Descripción
1	1,00 UF	en cada caso que se presente con uniforme incompleto, o sin uniforme
2	1/30 (un treintavo) del valor mensual de la función	en cada caso de ausencia no reemplazada por personal competente para cubrir la función de que se trate; se descontará por cada día.
3	2,00 UF	en cada caso de estar en estado de intemperancia
4	1,00 UF	en cada caso de realizar tareas no afines al servicio contratado.

b) Servicio aseo y atención de cabañas; a partir de la tercera irregularidad verificable:

Ítem	Multa Monto Neto	Descripción
-------------	-------------------------	--------------------

JK

1	0,25 UF	cabaña no recibida y/o entregada por el pasajero sin firma de éste en el formulario de "Inventario de Cabañas".
2	0,25 UF	cabaña sin pasajero, esté en las siguientes condiciones: con llaves puestas, luces encendidas, puertas y/o ventanas abiertas, suministros sin cortar, y/o refrigerador enchufado.
3	0,50 UF	reclamo escrito de un pasajero acerca de aseo y servicio de implementación de la cabaña, tales como: entrega no oportuna de toallas, jabón, papel higiénico, vajilla sucia o mal lavada, basura sin retirar, cabaña sin asear, sábanas rotas o manchadas, entrega de inventario incompleto, cabañas sin preparación completa a la llegada de un nuevo pasajero, entrega inoportuna de los inventarios por pasajeros adicionales en una cabaña, reposición de sábanas; todo reclamo debe estar por escrito en los diferentes medios habilitados para tales efectos: libro; correo electrónico; encuestas de satisfacción; o por cualquier otro medio escrito que el pasajero entregue para dichos fines

c) **Servicio de recepción:**

Ítem	Multa Monto Neto	Descripción
1	3 UF	en cada caso de ausencia por más de 48 hrs.
2	5,00 UF	en cada caso de reemplazo con personas no capacitadas y/o no competentes para la función requerida; sin perjuicio del pago de la multa, el personal no calificado debe ser retirado de inmediato.
3	0,70 UF	a partir de la cuarta función no cumplida en el mismo mes.
4	0,25 UF	en cada caso que el servicio de alimentación no se informe al comedor y que implique que el pasajero no cuente con servicio de alimentación al momento de presentarse al comedor.
5	0,25 UF	en cada caso que el pasajero requiera de mantención en la cabaña y éste no sea reportado de acuerdo con los protocolos internos de la empresa de mantención.

SK

6	0,25 UF	en cada caso que se genere una liquidación de cuenta errónea; omisión de cargos y gastos internos imputables a la cuenta de los pasajeros no considerados en liquidación de cuenta o bien con excesos.
7	0,50 UF	en cada caso de reclamo escrito de un pasajero por mala atención o negligencia en el servicio.
8	0,50 UF	en cada caso de reserva de cabaña no informada oportunamente o de manera inexacta; lo que implica que el pasajero no dispone de la cabaña para su uso.
9	0,50 UF	en cada caso que se informe al “comedor” una categoría equivocada de un pasajero; lo que implica un error en la comanda respectiva.

De producirse dicho evento, el Banco a su juicio exclusivo, imputará la multa aplicada al precio establecido para el servicio que corresponda, y se hará efectiva a la Empresa a través de la emisión de una nota de cobro, cuyo monto será descontado del próximo o de próximos pagos a efectuar a la Empresa, o bien, el Banco hará efectiva la garantía de fiel cumplimiento.

En caso que el Banco determine aplicar una multa y para el solo efecto de información, remitirá a la Empresa un aviso escrito comunicándole dicha decisión. En caso de existir una garantía por fiel cumplimiento, procederá a su cobro cumplido el plazo de 24 horas posteriores al envío de dicho aviso, según dispone la cláusula de Garantía de fiel cumplimiento de Contrato, o, alternativamente, emitirá la nota de cobro correspondiente.

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 10 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 10 días hábiles bancarios para determinar si los descargos de la Empresa tienen mérito suficiente para dejar sin efecto la aplicación de la multa. Finalizado dicho plazo, el Banco comunicará a la Empresa su determinación final y procederá a ratificar la aplicación de la multa o a dejarla sin efecto, en cuyo caso devolverá todo o parte de la garantía de fiel cumplimiento, en caso de haberla cobrado, o dejará sin efecto la emisión de la nota de cobro, según corresponda.

En cualquier caso, el monto total de las deducciones que efectúe el Banco respecto de incumplimientos acaecidos, no excederá del 20% del precio o tarifa total bruta mensual que el Banco deba pagar a la Empresa, de conformidad con este Contrato, sin perjuicio de su facultad de ponerle término anticipado y hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento.



Las estipulaciones precedentes, no implican una renuncia del Banco al derecho que le asiste de exigir el pago de las indemnizaciones que correspondan, por los perjuicios que el incumplimiento de la Empresa pudiera irrogarle, conforme lo dispuesto en el artículo 1.543 del Código Civil y a lo establecido en la Cláusula sobre Responsabilidad de este Contrato.

NOVENO : Garantía por fiel cumplimiento de Contrato

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que se deriven del presente Contrato, la Empresa hace entrega en este acto de una Garantía por fiel cumplimiento de Contrato (la "Garantía"), por la suma de \$ [REDACTED], monto equivalente al 10% del valor estimado anual del Contrato, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 60 días corridos a la fecha de término de la vigencia de la prestación del Servicio. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para “garantizar el fiel cumplimiento del Contrato”.

La Empresa se obliga a prorrogar, renovar o reemplazar la Garantía, según sea el caso, en similares condiciones de monto y de plazo de vigencia, a solo requerimiento del Banco, en especial para los posteriores períodos de vigencia del presente Contrato y en todas las oportunidades que sea necesario mientras se encuentren vigentes cualquiera de las obligaciones que se caucionan. Esta prórroga, renovación o reemplazo deberá ser efectuada por la Empresa con no menos de 10 días hábiles bancarios de anticipación a la fecha de vencimiento de la Garantía en poder del Banco.

La mencionada Garantía caucionará, en especial, la cabal y oportuna prestación del Servicio en los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato.

El Banco podrá hacer efectiva la Garantía, sin perjuicio de las indemnizaciones a que tenga derecho, que deriven de perjuicios causados por el incumplimiento por parte de la Empresa, de cualquiera de las obligaciones del Contrato, en los términos establecidos en esta Cláusula.

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

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

- a) Boleta Bancaria de Garantía: Deberá ser emitida a favor del Banco, tomada directamente por la Empresa y pagadera a la vista por una empresa bancaria autorizada para funcionar en Chile.
- b) Póliza de seguro de garantía con cláusula de ejecución inmediata o Póliza de caución a



primer requerimiento. Deberá ser emitida por una compañía de seguros establecida en Chile, que tenga una clasificación de riesgo A o superior a la fecha de emisión de la Póliza y depositada en la Comisión para el Mercado Financiero, cuya cobertura permita hacer efectiva la totalidad de la garantía al solo requerimiento del Banco. En caso de existir dos o más clasificaciones de riesgo para una compañía, se considerará la menor de ellas. En caso que la compañía de seguros no cuente con una clasificación de riesgos, dada su antigüedad en el mercado, el Banco se reserva el derecho de solicitar información financiera a la compañía y revisarla con su corredor de seguros, antes de determinar aceptar o no la póliza.

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

Si cualquiera de las Garantías excede los \$20.000.000, la Empresa deberá otorgar solo el tipo de garantía indicado en el literal a).

DÉCIMO : Personal

La Empresa ejecutará el Servicio a que se refiere el presente Contrato con trabajadores de su dependencia, por lo que será de su exclusivo cargo y responsabilidad el cumplimiento estricto de las leyes tributarias, laborales, previsionales y de seguridad social, especialmente en lo que se refiere al pago de las remuneraciones, gratificaciones, horas extraordinarias, impositivos previsionales, seguros de accidentes del trabajo, seguros de vida, riesgos por daños a terceros y a cualquier otra prestación que ésta deba pagar a sus dependientes.

Todo cambio en el personal asignado al Servicio deberá ser previamente aprobado por el Banco, para lo cual la Empresa deberá justificar e informar por escrito de los cambios que desea realizar a la conformación del equipo de trabajo a cargo del Servicio, con a lo menos 10 días corridos de anticipación si el cambio es permanente, o 24 horas de anticipación si es un cambio temporal, salvo excepciones de fuerza mayor y debidamente justificadas. En todo caso el Banco se reserva el derecho de pedir la sustitución del personal asignado sin expresión de causa, como asimismo impedir su reemplazo sin su consentimiento, en cualquier instante mientras se encuentre vigente el Contrato.

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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

En caso de incumplimiento de la Empresa de sus obligaciones de seguridad social, el Banco procederá con cargo a la suma retenida y, a su elección, a pagar directamente hasta la concurrencia del monto retenido lo adeudado por la Empresa a los trabajadores o a la institución previsional acreedora, por concepto de las referidas obligaciones, entendiéndose para todos los efectos legales que el Banco en virtud del pago antedicho se ha subrogado en los derechos de los acreedores mencionados en los términos del artículo 183-C del Código del Trabajo.

Asimismo y sin perjuicio de la procedencia de la aplicación de las normas de compensación legal de las obligaciones, la Empresa autoriza desde ya expresamente al Banco para imputar el crédito indicado precedentemente a las obligaciones que éste le adeude hasta la concurrencia del monto de la subrogación previamente mencionada, conviniéndose que bastará al Banco para acreditar que ha operado la citada compensación de obligaciones, la sola remisión que efectúe a la Empresa de los antecedentes que comprueben el pago de las obligaciones que ésta adeudaba, y la imputación que el Banco ha efectuado a los créditos de que era titular la Empresa. Las partes declaran que la remisión de los antedichos documentos



por parte del Banco a la Empresa constituirá recibo o comprobante suficiente del mismo, como también de la correcta imputación de los fondos por parte del Banco en los términos indicados en esta cláusula y liberará al Banco de cualquier responsabilidad respecto del referido pago y de su suficiencia en relación con las obligaciones solucionadas hasta concurrencia de la suma que conste en dicho documento.

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

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

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

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

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



Se conviene que en el evento que al Banco se le aplique multa o cualquier otra sanción por algún organismo laboral o previsional, en razón o por causa de algún incumplimiento en que incurra la Empresa respecto de cualquier trabajador de su dependencia, la Empresa deberá pagar de inmediato al Banco y a su solo requerimiento el monto total de la multa o de la sanción respectiva. En el caso de tratarse de una demanda judicial, si el Banco fuera condenado solidaria o subsidiariamente mediante sentencia firme y ejecutoriada, podrá hacer efectiva cualquier otra garantía de la Empresa que se encuentre en su poder. Asimismo, la Empresa se obliga a indemnizar al Banco por los perjuicios en que éste incurra hasta por el valor equivalente al total de la suma demandada, de la multa o sanción que se aplique, y de los gastos que deba efectuar para su defensa ya sea ante entidades administrativas o judiciales, facultándose al Banco para provisionar o deducir, en su caso, las sumas que se le puedan adeudar por este concepto del valor de cualquier pago por el Servicio que le preste la Empresa o de las garantías de cumplimiento entregadas al Banco por ésta.

UNDÉCIMO : Encargados Técnicos

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

Los nombres de los encargados técnicos se señalan a continuación:

NOMBRES	EN REPRESENTACIÓN DE
	BANCO
	EMPRESA

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

DUODÉCIMO : Confidencialidad

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

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

Las Partes asumen dichas obligaciones en el carácter de condiciones esenciales para la

suscripción y vigencia del Contrato.

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

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

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

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

Asimismo, se exceptúa de la obligación antes indicada, aquella “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible” que la Parte deba divulgar o entregar por mandato legal u orden emanada de autoridad competente. En este caso, la Parte deberá informar dicha circunstancia a la otra Parte dentro del plazo de 24 horas siguiente a la notificación por la autoridad requirente, de modo que la Parte afectada pueda intentar las acciones que estime procedentes para evitar su entrega o divulgación.

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

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

DECIMOTERCERO : Tratamiento de datos de carácter personal

La Empresa declara que en materia de tratamiento de los datos de carácter personal a la que acceda en virtud del presente Contrato, los datos serán y permanecerán bajo responsabilidad



del Banco, debiendo sujetarse la Empresa a las disposiciones de la Ley N° 19.628, sobre Protección a la Vida Privada.

En particular, la Empresa garantiza:

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

DECIMOCUARTO : Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias

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

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

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



DECIMOQUINTO : Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social

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

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

DECIMOSEXTO : Responsabilidad por Violaciones de Patentes y/o Derechos de Autor

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

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

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

DECIMOSÉPTIMO : Publicidad y uso del nombre del Banco

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

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



DECIMOCTAVO : Conflicto de Intereses

La Empresa declara que no tiene otros intereses comprometidos en la ejecución de la prestación objeto del presente Contrato que los vinculados a la ejecución íntegra y cabal del mismo. Asimismo, declara que no mantiene personal dependiente contratado bajo cualquier modalidad, incluida la de honorarios o en calidad de servicios transitorios, que se encuentren relacionadas con el Banco, por lo que asume las responsabilidades legales y contractuales correspondientes, en caso de inexactitud, falsedad u omisiones en lo antes declarado.

Esta declaración es considerada por el Banco una condición esencial y determinante en la celebración del presente Contrato y su infracción producirá su término inmediato.

Las partes entienden que existe dicho conflicto respecto de la Empresa en toda negociación, acto, contrato u operación en que sea parte, tenga interés, intervenga o tenga cualquier otra forma de participación, algún funcionario del Banco, su cónyuge, conviviente civil o sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad inclusive (esto es, abuelos, padres, hermanos, hijos y nietos, y suegros, yernos/nueras y cuñados), como asimismo, las sociedades o empresas en las cuales éste sea director, gerente, apoderado, o dueño directo o a través de otras personas naturales o jurídicas de un 5% o más de su capital o las sociedades o empresas en las que alguna de las personas antes mencionadas, sea director o dueño directo o indirecto del 5% o más de su capital; y las personas por quien el funcionario del Banco actúe como representante, asesor o consultor. Asimismo, constituye tal especie de conflicto cualquier otra situación, de la cual tenga conocimiento la Empresa que pueda influir en la decisión del Banco de celebrar el presente Contrato.

La Empresa se obliga a informar por escrito al Banco, tan pronto tuviere conocimiento de ello, de cualquier conflicto de intereses que se presente con posterioridad a la fecha de otorgamiento del presente Contrato, y acepta que ante dicha situación el Banco evalúe las circunstancias que configuren el conflicto de intereses respectivo, pudiendo a su arbitrio poner término al Contrato o perseverar en él.

DECIMONOVENO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación

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

VIGÉSIMO : Equipamiento y Materiales

El Banco se compromete a disponer los lugares adecuados y/o infraestructura física eventualmente necesaria para la debida prestación del Servicio. No obstante, la Empresa deberá disponer de materiales, elementos y equipamientos necesarios para la ejecución del



presente Contrato conforme a lo señalado en el Anexo N°1.

VIGÉSIMO PRIMERO : Responsabilidad de las Partes

Las Partes deberán ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en el cumplimiento de sus obligaciones que derivan del presente Contrato, debiendo responder hasta por la culpa leve. Las Partes responderán de los daños y/o perjuicios directos que causen, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1558 del Código Civil.

Especialmente, la Empresa deberá:

- a) Responder al Banco por cualquier clase de errores en la ejecución del Contrato.
- b) Velar por la conducta de sus dependientes en la ejecución del presente Contrato, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y hacerse plenamente responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables e indemnizar por los daños y/o perjuicios directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a este último.
- c) Responder al Banco por la selección y entrenamiento del personal idóneo para desempeñar las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato, de manera que no podrá exonerarse de responsabilidad ni aún en el caso de haber acreditado que ha empleado el debido cuidado para su contratación, sin poder impedir la comisión del hecho culposo o doloso.
- d) Responder al Banco por los daños y/o perjuicios directos causados, aunque éstos sean detectados con posterioridad a la fecha en que el respectivo dependiente de la Empresa haya cesado en el desempeño de sus funciones y, aún después del término del presente Contrato dentro del plazo de 5 años.
- e) Defender al Banco de cualquier demanda o acción legal presentada en su contra y que sea atribuible a cualquier acción u omisión de la Empresa o sus dependientes, y se obliga igualmente a asumir todos los costos y gastos, incluyendo los honorarios razonables de los abogados y costas del juicio, en conexión con tales demandas o acciones legales.
- f) En el caso que el Banco sea objeto de alguna sanción económica impuesta por cualquier autoridad administrativa y/o judicial, que sea consecuencia de la ejecución o inexecución del presente Contrato, la Empresa deberá soportar el pago de la totalidad de dicha sanción y obligarse, además, a cumplir a su propio costo, en tiempo y forma, las demás exigencias o medidas que pudiera imponer o recomendar la autoridad correspondiente.

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



VIGÉSIMO SEGUNDO : Prevención de delitos

La Empresa declara conocer la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica, y sus modificaciones posteriores; y que cuenta dentro de su organización con los sistemas y controles adecuados tendientes a prevenir la comisión de los delitos tipificados en la dicha ley. Por lo anterior, la Empresa declara conocer la tipificación de cada uno de esos delitos y declara que no realizará ni consentirá que estos se realicen por sus accionistas, socios, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores.

La Empresa se obliga, adicionalmente, a comunicar al Banco todo acto o conducta que revista caracteres de delito del cual tome conocimiento en el contexto de la prestación del Servicio al Banco. El incumplimiento de alguna de las obligaciones antes mencionadas facultará al Banco para poner término de forma inmediata al presente Contrato, sin obligación de pago ni indemnización alguna.

La Empresa garantiza que durante la vigencia del presente Contrato se abstendrá de realizar u ofrecer pagos o brindar beneficios en favor de cualquier empleado, mandatario o de un tercero, con la intención de ejercer influencia sobre la conducta de dicho empleado, mandatario o tercero, en lo concerniente al presente Contrato o la prestación del Servicio estipulada en el mismo.

La Empresa se obliga a no emplear el nombre del Banco para obtener beneficios personales que sean o puedan ser directos o indirectos. El incumplimiento de esta obligación hará responsable a la Empresa por los perjuicios que se causen al Banco, sin que ello impida la iniciación de las acciones penales correspondientes.

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

VIGÉSIMO TERCERO : Prohibición de trabajo infantil y de toda forma de discriminación o abuso a sus trabajadores

La Empresa declara que sus dependientes o trabajadores cumplen con la edad mínima de empleo establecido en las leyes o reglamentos de las jurisdicciones donde operan y que dan cumplimiento a los estándares establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en esta materia. A su vez, en ningún caso, la Empresa podrá permitir que menores de edad, aun estando autorizados para ello, realicen trabajos que los expongan a riesgos físicos que pudieran dañar su desarrollo físico, mental o emocional o afectar el normal desarrollo de sus actividades escolares.

De conformidad con las leyes aplicables, la Empresa deberá respetar los derechos de sus trabajadores en materia de afiliación sindical y negociación colectiva, con sujeción a las normas aplicables, cuando corresponda.



Adicionalmente, la Empresa declara que las decisiones de empleo se basan en la libre elección y que, en caso alguno, toleran, permiten o autorizan el trabajo forzado o bajo confinamiento ni cualquier manifestación o amenaza de castigo físico, de violencia o de cualquier forma de abuso verbal, psicológico, sexual o físico como método de control o disciplina.

La Empresa declara que ningún trabajador será objeto de discriminación arbitraria por motivos de raza o etnia, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, discapacidad, religión o creencia, sindicalización o falta de ella, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal o enfermedad.

VIGÉSIMO CUARTO : 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
- i) 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 con 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;

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 lo anterior, 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.

VIGÉSIMO QUINTO : Canal de Denuncias de Proveedores

La Empresa declara que conoce que el Banco ha establecido un Canal de Denuncias Externo para sus proveedores como mecanismo de comunicación para que tanto las empresas como sus trabajadores informen conductas que puedan implicar un incumplimiento legal o normativo por parte de algún funcionario o área del Banco.

Se consideran dentro del concepto de “proveedores” a cualquier persona natural o jurídica que mantenga un contrato con el Banco, a sus empleados y a las empresas que estos contraten a su vez para proveer los productos o prestar los servicios al Banco (“subcontratistas”).

Los denunciante deberán informar a través del Canal de Denuncias Externo cualquier conducta de que tengan conocimiento durante la ejecución del contrato.

Los proveedores se obligan a informar a sus empleados y a sus subcontratistas de la existencia de un Canal de Denuncias, así como a instruir a sus subcontratistas a que informen de ello a sus empleados.

Las denuncias deberán ser presentadas a través del sitio web del Banco en el apartado “Canal de Denuncias Externo”.

Las denuncias efectuadas deberán ser veraces y proporcionadas, no pudiendo ser utilizado este mecanismo con fines distintos de aquellos que persigan el cumplimiento de la normativa vigente.

La identidad del denunciante y el contenido de la denuncia será considerarán como información confidencial para el Banco y, por lo tanto, no será comunicada, en ningún caso, al denunciado.

Sin perjuicio de lo anterior, la información antes indicada podrá ser entregada al Ministerio Público o a los Tribunales de Justicia, en la medida que fuera requerida por tales autoridades, o debido al cumplimiento de la obligación de denunciar un delito establecida para los funcionarios del Banco en el Código Penal.

VIGÉSIMO SEXTO : Modificación de Condiciones

Las partes acuerdan que toda intención de modificación a la prestación del Servicio y a los términos señalados en las Cláusulas del presente Contrato deberán comunicarse por escrito,



todo esto, como requisito preliminar para convenir un eventual cambio de las condiciones pactadas en el presente Contrato.

VIGÉSIMO SÉPTIMO : Servicios Adicionales

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

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

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

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

VIGÉSIMO OCTAVO : Evaluación de Proveedores

El Banco realizará la evaluación de la adquisición del Producto o la prestación del Servicio, una vez recibido conforme el Producto y/o Servicio y durante la vigencia del Contrato, cuando corresponda.

Los criterios de evaluación del desempeño de Proveedores serán los siguientes:

- a) **Calidad:** Se considera en este concepto si los servicios fueron prestados conforme a lo requerido en el Contrato o si los bienes fueron entregados cumpliendo las especificaciones técnicas. También se deberá considerar en este concepto si el Banco aplicó multas, realizó el cobro de garantías o el producto fue devuelto.
- b) **Plazo:** Se refiere a la oportunidad de entrega de los bienes o servicios contratados y si el Proveedor cumplió con las fechas y/o plazos pactados.
- c) **Cantidad:** Contempla si el Proveedor entregó la totalidad de los bienes adquiridos o prestó totalmente los servicios contratados.



d) **Servicio:** Es el objeto del Contrato, el cual debe ser prestado por el proveedor, en tiempo, plazo, condiciones y calidad señalada en el mismo contrato.

La Evaluación de Desempeño se realizará sobre la base de una escala de 1 a 5:

Nota	Descripción
1	Desempeño Deficiente / No cumple
2	Desempeño Regular / Cumple Parcialmente
3	Desempeño Suficiente / Cumple lo Esperado
4	Muy buen Desempeño / Cumplimiento
5	Excelente Desempeño y Cumplimiento

El Banco comunicará al Proveedor el resultado de la Evaluación de Desempeño en caso de que la calificación sea menor a 3.

Respecto de los Proveedores que sean calificados con nota inferior a 3, el Banco podrá aplicar las siguientes sanciones:

- a) Amonestación
- b) Suspensión temporal de participar en Procesos de Compra del Banco
- c) Suspensión definitiva de participar en Procesos de Compra del Banco

El Proveedor afectado podrá efectuar sus descargos a las sanciones aplicadas en un plazo de 2 días hábiles, los cuales serán evaluados por el Banco en un plazo de 3 días hábiles, quien determinará en definitiva si corresponde mantener o modificar la sanción aplicada al Proveedor.

VIGÉSIMO NOVENO : Cambio de Estructura Societaria

Durante la vigencia del presente Contrato, la Empresa se obliga a informar al Banco, cualquier cambio en la estructura societaria o de propiedad de la Empresa declarada en el Proceso de Licitación/Cotización referido en la Cláusula Primera, documento que forma parte integrante de este Contrato.

La Empresa deberá informar dicho cambio en un plazo no superior a los 30 días corridos siguientes a la fecha en que éste se haya formalizado, debiendo acreditarlo mediante la documentación legal correspondiente, actualizando la información utilizando para ello el formato de la declaración original.



TRIGÉSIMO : Legislación aplicable y domicilio

El presente contrato se rige íntegramente por las leyes de la República de Chile. Para todos los efectos legales que se deriven del presente Contrato, las partes fijan su domicilio especial en la comuna de Santiago.

TRIGÉSIMO PRIMERO : Resolución de Conflictos

Cualquier dificultad que pudiera producirse entre las partes con motivo de la aplicación, interpretación, cumplimiento, incumplimiento, validez o resolución del presente Contrato, se someterá a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia de la comuna de Santiago.

TRIGÉSIMO SEGUNDO : Representación

Las personerías de don [/doña] y de don [/doña] para representar al Banco, constan en las escrituras públicas de fechas [] de [] de [], otorgada ante el Notario Público don [], que las partes declaran conocer.

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

TRIGÉSIMO TERCERO : Copias

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

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

[]
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

[]
REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA



**ANEXO N°1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

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

[
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y
PLANIFICACIÓN
BANCO CENTRAL DE CHILE

[
JEFE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA



**ANEXO N° 2
DOCUMENTACIÓN EMPRESAS CONTRATISTAS**

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

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

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



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

1. ANTECEDENTES GENERALES

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

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

2. REQUISITOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

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

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



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

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

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

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



ANEXO N°2.D CERTIFICACIÓN DE CONTRATISTAS

1. INSTRUCTIVO DE LA DOCUMENTACIÓN A CERTIFICAR

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

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

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

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

2.- REVISION DE LA DOCUMENTACIÓN

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

3.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

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

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

4.- EMPRESAS SUBCONTRATISTAS

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

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

[]
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA

