

Solicitud de Cotización en Línea N° 90005434

Objeto: Consultoría Paneles ciudadanos

Fecha: Septiembre 2023

Mediante el presente Proceso de Cotización en Línea, el Banco Central de Chile invita a los Proveedores interesados en presentar una oferta por los Productos y/o Servicios señalados precedentemente, de acuerdo con las condiciones que se adjuntan a esta Solicitud de Cotización. La adjudicación de este Proceso será formalizada mediante la suscripción de un Contrato, de acuerdo con el Modelo que se adjunta a esta Solicitud.

El presente Proceso de Compras será gestionado a través del Portal de Compras en Línea del Banco Central de Chile y será el único canal de comunicación electrónico con los Proveedores.

Los Proveedores interesados en participar en este proceso de Cotización, 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 a la Encargada del Proceso de Compras, Javiera Rodríguez, al correo electrónico jrodriguezg@bcentral.cl con copia a cotizaciones@bcentral.cl, indicando en el Asunto el número y nombre de este Proceso, y en el texto de la comunicación la Razón Social, RUT y domicilio, 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.

El Proceso de Cotización 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 participantes mediante la mensajería del Portal.

Forman parte integrante de esta Solicitud de Cotización, 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

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**



1. CONDICIONES DEL PROCESO DE COTIZACIÓN

- 1.1. El Proceso de Cotización que se inicia es competitivo y público.
- 1.2. En adelante, los Productos y/o Servicios objeto de este proceso de Cotización se mencionarán indistintamente como “el Producto” o “los Productos” y/o “el Servicio” o “los Servicios”; las empresas invitadas a participar se mencionarán indistintamente como el “Proveedor”, el “Oferente” o la “Empresa”; el Portal de Compras del Banco Central de Chile como el “Portal” y el Banco Central de Chile, como el “Banco”.
- 1.3. En caso que un Proveedor tenga consultas u observaciones sobre esta Solicitud de Cotización deberá enviarlas a través del sistema de mensajería del Portal dentro del plazo señalado en el Calendario de Actividades. Las respuestas a estas consultas serán enviadas por el Banco, vía mensajería del Portal, dentro del plazo indicado en el calendario de actividades y se harán extensivas a todos los participantes que manifestaron interés en participar de este Proceso.
- 1.4. En la fecha señalada en el Calendario de Actividades se realizará una **reunión informativa** de carácter obligatorio, en modalidad telemática (on-line) con los Proveedores que manifestaron interés en participar en este proceso de Cotización. En esta reunión, el Banco efectuará una exposición con los principales antecedentes sobre los Servicios requeridos, así como aspectos relevantes del proceso a considerar. La no asistencia a la reunión será motivo de descalificación, sin que el Proveedor pueda seguir participando en las etapas posteriores del Proceso.

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

- 1.5. 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. 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.

- 1.6. 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 esta Solicitud de Cotización.
- 1.7. Los precios y plazos ofertados deberán considerar todas y cada una de las especificaciones técnicas señaladas en el Anexo A.

1.8. Adicionalmente, deberá incluir en su Oferta los siguientes antecedentes:

a) Las Declaraciones que se señalan a continuación, debidamente firmadas por el representante de la Empresa, utilizando para estos efectos, los Formularios que se adjuntan en la Sección “Contenido” del Portal:

- i. Presentación de la Oferta Económica
- ii. Declaración de Cumplimiento Técnico, Administrativo, Legal y Plazo Máximo de Entrega
- iii. Antecedentes de la Empresa y su Estructura Vigente de Sociedad
- iv. Declaración de Conflicto de Intereses
- v. Declaración de No Registrar Saldos Insolutos de Remuneraciones ni Cotizaciones de Seguridad Social.
- vi. Declaración de Confidencialidad
- vii. Declaración de no Estar condenado a la Prohibición de Celebrar Actos y Contratos con el Estado (solo personas jurídicas).

b) Los siguientes antecedentes legales:

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

1.9. La Oferta presentada deberá considerar una validez mínima de 30 días corridos, contados desde su fecha de emisión.

1.10. El Proveedor será responsable del estudio de los antecedentes, de las especificaciones técnicas, de los requerimientos y de la valorización de cada uno de los componentes que conforman su oferta. Asimismo, la participación de un Proveedor en este Proceso de Cotización implica la aceptación pura y simple de la presente Solicitud de Cotización y 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.

1.11. Por el solo hecho de participar en este Proceso de Cotización, los Oferentes declaran que aceptan y autorizan al Banco para divulgar, en todo o en parte, los términos y condiciones de esta Cotización acerca de la individualización de los participantes, las ofertas recibidas y del Contrato que se suscriba, conforme sea pertinente y los criterios en razón de los cuales fue seleccionada una determinada oferta, en la medida que ello se contemple como parte de los requerimientos de su política de transparencia institucional o que ello se le demande o

requiera de conformidad con cualquier norma legal, como asimismo al Ministerio de Hacienda y al Congreso Nacional, a petición de estos.

En caso que un tercero solicite información proporcionada por un Proveedor al Banco vinculada con este Proceso de Cotización y que no haya sido divulgada por el Banco, este último notificará a la Empresa tal requerimiento en los términos y para los efectos de lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 20.285, siempre que se refiera a antecedentes que puedan afectar derechos del Oferente.

Finalmente, 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 de los Oferentes relativos a este Proceso de Cotización, en los términos establecidos en esa legislación.

2. RESOLUCIÓN

- 2.1 La apertura de las ofertas será realizada por un funcionario del Departamento de Adquisiciones. En dicha oportunidad se verificará la entrega de los antecedentes solicitados y de la oferta económica.

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

- 2.2 Las Ofertas de los Proveedores que hayan dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Banco para presentar su oferta serán evaluadas técnicamente. Las ofertas de los Proveedores que no hayan cumplido los requisitos formales serán consideradas como inadmisibles, y dicha circunstancia le será comunicada al Proveedor a través del Portal de Compras.
- 2.3 Las Ofertas que hayan sido declaradas como admisibles serán evaluadas técnicamente por el correspondiente especialista técnico del Banco, considerando para estos efectos, el nivel de cumplimiento sobre las Especificaciones Técnicas señaladas en el Anexo A. Efectuada dicha evaluación, el Banco determinará los Oferentes técnicamente elegibles.

La evaluación técnica se llevará a cabo en base a la documentación presentada por cada proveedor y se evaluarán los factores excluyentes incluidos en la Tabla N°1 que se detalla a continuación. De no cumplir con cualquiera de estos requisitos, el proveedor quedará excluido de continuar su participación en el Proceso de Cotización.

Tabla 1: Criterios excluyentes a evaluar

| Criterios de evaluación | Cumple | |
|---|--------|----|
| | Sí | No |
| 1. Antigüedad de la empresa en el mercado asociado al rubro objeto de esta cotización de al menos 5 años. Esto se verificará con el inicio de actividades de la empresa en la página del SII. | | |
| 2. Cartera de clientes (mínimo 3) a los cuales haya prestado servicios de características similares a los solicitados en esta cotización durante los últimos 5 años. El Banco se reserva el derecho de contactar a dichos clientes para verificar la información proporcionada. | | |
| 3. Estructura del equipo de trabajo propuesto para la ejecución del servicio, indicando roles, funciones, tareas y responsabilidades. | | |
| 4. Antecedentes académicos y formación profesional del/a jefe/a de proyecto: se requiere que el jefe/a de proyecto posea título profesional del área de las ciencias sociales en carreras tales como: sociología, antropología, psicología o afines. | | |
| 5. Experiencia profesional del/a jefe/a de proyecto: experiencia en a lo menos 3 proyectos de servicios similares a los de la presente cotización. | | |
| 6. Antecedentes académicos y formación profesional de los demás profesionales del equipo: se requiere que los/as profesionales del equipo ejecutor posean título profesional del área de las ciencias sociales en carreras tales como: sociología, antropología, psicología o afines. | | |
| 7. Experiencia profesional de los demás profesionales del equipo: cada integrante del equipo posee experiencia en a lo menos 2 proyectos de servicios similares a los de la presente cotización. | | |
| 8. Clientes evalúan satisfactoriamente el servicio prestado (con nota promedio sobre 5) ¹ | | |

¹ Cada cliente acreditado en formulario (ver tabla 4) será contactado para evaluar el servicio prestado por el proveedor con una escala de notas de 1 a 7. Sólo las notas superiores a 5 se considerarán “servicio prestado en forma satisfactoria”

- 2.4 El Proceso de Cotización será resuelto entre los Proveedores cuyas ofertas resulten técnicamente elegibles, seleccionando a la Empresa cuya oferta económica presente el menor Precio Total.

En caso que los precios o tarifas se expresaran en monedas extranjeras o Unidades de Fomento, para efectos de comparación del Precio Total, las Ofertas se convertirán 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. Igual conversión se aplicará a los precios expresados en Unidades de Fomento.

- 2.5 Los Oferentes técnicamente elegibles, que hayan presentado una Oferta Económica válida, podrán ser llamados a hacer una segunda oferta económica (Re-Oferta), en los mismos términos y condiciones señalados precedentemente.

En esta etapa, los Oferentes tendrán la opción de mantener su oferta Económica inicial o de Re Ofertar un precio menor dentro del plazo establecido.

Para estos efectos, a todos los Oferentes técnicamente elegibles, una vez realizada la primera apertura económica, se les informará vía correo electrónico la situación comparativa de su oferta respecto de las demás ofertas, según la siguiente descripción:

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. |

Excepcionalmente, el Banco podrá aceptar una Re Oferta superior en caso que el Oferente justifique que incurrió en errores manifiestos, los que serán evaluados caso a caso por el Banco.

- 2.5 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 la Solicitud de Cotización.

- 2.6 Si en la evaluación de las ofertas económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores respecto de su Precio Total, se seleccionará la oferta de la empresa que tenga más años de experiencia en el mercado. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la selección de la empresa cuyo Jefe de Proyecto tenga mayor experiencia en cantidad de servicios similares.
- 2.7 El Banco podrá declarar desierto el Proceso de Cotización, esto último cuando no se presenten ofertas elegibles o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses, con sujeción a lo previsto en esta Solicitud, sin derecho de los Oferentes a entablar acción o reclamo por indemnizaciones, retribuciones o compensaciones de ninguna especie.
- 2.8 El Banco dará aviso del resultado del Proceso de Cotización mediante la mensajería del Portal y su publicación en el Sitio Web del Banco.
- 2.9 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.

3. CONTRATO

- 3.1. Una vez resuelto el Proceso de Cotización y dentro del plazo máximo de 7 días hábiles bancarios, contados desde la comunicación de la selección al Proveedor Seleccionado, el Departamento de Adquisiciones del Banco enviará el Contrato por los Productos y/o Servicios correspondientes, el cual deberá ser suscrito por ésta en un plazo no superior a los 5 días hábiles bancarios contados desde la fecha de su envío. Igualmente, se informarán los datos del Encargado Técnico del Banco que deberá contactar para coordinar las actividades que se derivarán de la ejecución del Contrato.
- 3.2. 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 la Empresa Seleccionada y que hayan sido aceptadas por el Banco, además de las adecuaciones que resulten del proceso de consultas y aclaraciones de este Proceso de Cotización.
- 3.3. Si comunicada la selección de la Oferta, el Proveedor Seleccionado 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 seleccionar la Oferta del Proveedor que le seguía en precio o realizar nuevamente un Proceso de Compra si lo estima conveniente.

Si la comunicación de la selección de la Oferta no se le enviara en la fecha máxima establecida para ello, el Proveedor Seleccionado tendrá derecho a desistirse y retirar los antecedentes y documentos presentados, sin cargo para el Banco, siendo éste el único efecto legal de la referida falta de comunicación de aceptación de la propuesta.

4. CONDICIONES DE PAGO

- 4.1 El valor de los Productos y/o Servicios se pagará en los términos indicados en el Modelo de Contrato que se adjunta a esta Solicitud de Cotización, previa recepción conforme de la totalidad de ellos por parte del Banco.

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**

ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PANELES CIUDADANOS

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR

1.1 Contexto

Dentro de un contexto económico cambiante, el Banco Central de Chile utiliza diversas herramientas para acercarse a la realidad y con ello, tomar mejores decisiones.

En la búsqueda continua de información, el Banco ha generado distintos instrumentos que miden las percepciones y expectativas de los distintos agentes económicos. Es así como la Encuesta de Expectativas Económicas (EEE) y la Encuesta de Operadores Financieros (EOF), miden las expectativas de expertos económicos, la Encuesta de Determinantes y Expectativas de Precios (EDEP), mide las percepciones y expectativas de grandes empresas en el proceso de conformación de precios y expectativas de inflación y el Informe de Percepciones de Negocios (IPN) recoge percepciones y expectativas de los directivos de empresas de distintos tamaños sobre el funcionamiento de su empresa y expectativas de inflación.

Respecto a los hogares como agente económico, el Banco Central utiliza información proveniente principalmente de encuestas y registros administrativos elaborados por otras instituciones ya que actualmente no posee una herramienta que recoja información primaria. Por esto, es de especial interés hoy día, contar con una fuente de información propia que permita responder a la coyuntura económica según se requiera.

En este contexto, el Banco Central de Chile requiere contratar un servicio de consultoría para realizar un levantamiento de información cualitativa de hogares, mediante la técnica de Grupos Focales o *Focus Group* con participación de administradores de gasto del hogar en las 16 regiones del país.

1.2 Objetivos

El propósito de este levantamiento es recoger información de la percepción y expectativas de los hogares, a través de la información provista por sus administradores de gasto. Las temáticas abordadas en los grupos focales estarán relacionadas con:

- a) Temas fijos para comprender su evaluación sobre la situación económica, el proceso de toma de decisiones económicas de los hogares y los mecanismos según los cuales forman sus expectativas.
- b) Temas emergentes de la situación económica actual.
- c) Evaluación de productos de comunicación elaborados por el Banco Central para público general.

1.3 Metodología

1.3.1 Revisión bibliográfica:

La revisión bibliográfica es parte fundamental del proceso de investigación, ya que proporciona una base sólida de conocimiento existente y ayuda a contextualizar el estudio dentro de un marco teórico y conceptual. También llamada revisión de literatura ayuda a evitar la duplicación de esfuerzos y contribuye al desarrollo y avance del conocimiento en un campo determinado.

Por esto, el equipo consultor deberá presentar antecedentes y experiencias de investigaciones cualitativas dirigidas al público general en temas económicos similares, en particular de Bancos Centrales (se sugiere revisar la experiencia de Bank of England y su Citizen Forum), otras instituciones financieras o públicas del ámbito de la política económica.

Lo anterior con el fin de contribuir a la formulación de las preguntas de investigación, generar un mayor campo de conocimiento del equipo consultor en la temática por lo que facilitaría la aplicación de las pautas de entrevista y la codificación de los relatos surgidos en los instrumentos cualitativos a aplicar.

1.3.2 Propuesta metodológica:

El enfoque metodológico cualitativo es una aproximación de investigación que se utiliza para comprender y explorar fenómenos sociales y humanos desde una perspectiva subjetiva y contextual. A diferencia del enfoque cuantitativo, que se basa en la medición y cuantificación de variables, el enfoque cualitativo se centra en comprender el significado y la interpretación que las personas dan a sus experiencias y en examinar los contextos sociales y culturales en los que se desarrollan.

Dentro de la metodología de investigación cualitativa existen diferentes corrientes o enfoques teóricos tales como: el constructivismo, la fenomenología, la teoría fundamentada o *Grounded Theory*, la Investigación-acción participativa, etc. Por ello, el consultor deberá especificar el enfoque teórico que empleará tanto para la ejecución de los Grupos Focales como para el análisis de la información obtenida, señalando sus fuentes.

1.3.3 Técnica de recolección de información

El grupo focal se caracteriza por ser un grupo de discusión que posibilita el diálogo sobre un asunto en especial, vivido y compartido mediante experiencias comunes, a partir de estímulos específicos para el debate que reciben los participantes. En este sentido, el grupo focal es un proceso dinámico en el que los participantes intercambian ideas, de forma que sus opiniones pueden ser confirmadas o contestadas por otros participantes. Durante la discusión, se percibe una negociación en torno a cuestiones construidas colectivamente. Sin embargo, cabe resaltar que la técnica del grupo focal no busca consensos, de modo que los participantes pueden mantener las opiniones iniciales, cambiarlas, o adoptar nuevas ideas a partir de las reflexiones instituidas en el grupo.

Como ventaja de esta técnica resalta la posibilidad de intensificar el acceso a informaciones acerca de un fenómeno, ya que diferentes miradas van siendo presentadas por los participantes, desencadenando la elaboración de percepciones que se mantenían latentes. De esta manera, la producción de datos e insights proporcionados por la interacción grupal, la suma de opiniones,

sentimientos y puntos de vista individuales difícilmente serían conseguidos fuera de este espacio. El uso de esta técnica beneficia a los investigadores, pues permite el ejercicio de una postura crítica al promover el inicio de una discusión abierta sobre temas específicos y a veces propiciar la construcción y deconstrucción de conceptos.

Entre los motivos que justifican el uso del Grupo Focal como opción metodológica, destaca la **interacción entre los participantes que proporciona el incentivo a respuestas significativas o ideas nuevas**, al mismo tiempo que instiga opiniones contrarias. Igualmente, la proximidad de estos con el tema facilita las respuestas, siendo discutido por todos.²

1.3.4 Registro de información:

Cada Grupo Focal deberá ser grabado en audio y/o video y luego transcrito. Las grabaciones y transcripciones deben ser entregadas íntegramente al BC.

1.3.5 Consideraciones éticas:

El diseño del estudio deberá considerar un marco ético de la investigación reconocible que incluya, entre otros aspectos:

1. Participación voluntaria.
2. Información de los objetivos del estudio.
3. Información de la institución que mandata el estudio.
4. Datos de contacto de algún representante del Banco Central a quien los participantes puedan dirigir sus dudas en caso de requerirlo.
5. Confidencialidad.
6. Autorización para grabar y usar imagen para efectos del estudio.
7. Etc.

Todo lo anterior debe quedar explicitado en una carta de consentimiento informado que deberá ser firmada en 2 copias. Una de esas copias deberá ser debidamente resguardada y luego entregada al Banco Central.

1.3.6 Cobertura geográfica del estudio

El estudio comprende las 16 regiones del país, considerando las capitales regionales en sus zonas urbanas.

² SILVEIRA DONADUZZI, Daiany Saldanha da et al. Grupo focal y análisis de contenido en investigación cualitativa. Index Enferm [online]. 2015, vol.24, n.1-2 [citado 2023-07-11], pp.71-75. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000100016>.

Tabla 1: Cobertura geográfica del estudio

| <i>Región</i> | | <i>Capital regional</i> |
|----------------------|----------|-------------------------|
| <i>Arica</i> | <i>y</i> | Arica |
| <i>Parinacota</i> | | |
| <i>Tarapacá</i> | | Iquique |
| <i>Antofagasta</i> | | Antofagasta |
| <i>Atacama</i> | | Copiapó |
| <i>Coquimbo</i> | | La Serena |
| <i>Valparaíso</i> | | Valparaíso |
| <i>O'Higgins</i> | | Rancagua |
| <i>Maule</i> | | Talca |
| <i>Ñuble</i> | | Chillán |
| <i>Biobío</i> | | Concepción |
| <i>Araucanía</i> | | Temuco |
| <i>Los Ríos</i> | | Valdivia |
| <i>Los Lagos</i> | | Puerto Montt |
| <i>Aysén</i> | | Coyhaique |
| <i>Magallanes</i> | | Punta Arenas |
| <i>Metropolitana</i> | | Santiago |

1.4 Diseño muestral

1.4.1 Muestreo cualitativo

El muestreo cualitativo es la estrategia utilizada en la investigación cualitativa para seleccionar participantes o casos específicos que sean relevantes para el estudio en cuestión. A diferencia del muestreo cuantitativo, que se basa en la representatividad estadística, el muestreo cualitativo se centra en la selección intencional de participantes que puedan proporcionar información rica y detallada sobre el fenómeno que se está investigando.

El objetivo del muestreo cualitativo es capturar una variedad de perspectivas, experiencias y opiniones relacionadas con el tema de investigación, lo que permite una comprensión más profunda y completa del fenómeno en estudio. En lugar de buscar generalización estadística, el muestreo cualitativo busca la **saturación teórica**, es decir, recopilar suficiente información para comprender las diversas dimensiones y variaciones del fenómeno hasta que no se obtengan nuevos conocimientos o se logre un nivel adecuado de comprensión.

El proceso de muestreo cualitativo implica la identificación de criterios de selección relevantes para el estudio, como características demográficas, experiencias previas, conocimientos específicos o perspectivas particulares. Estos criterios se utilizan para seleccionar a los participantes o casos que puedan proporcionar una amplia gama de información y contribuir a la comprensión del fenómeno de interés.

1.4.2 Perfil de participantes

El perfil de participantes debe ser definido en conjunto con el equipo del Banco Central. Se espera que cumplan al menos con las siguientes características:

- Hombres y mujeres
- Mayores de 18 años
- Nivel educacional “Superior” (Profesional o técnico)
- Cuyo rol en el hogar será “administrador/a de gasto”
- Que habiten de forma permanente en la región de realización del grupo focal al menos durante los últimos 5 años.

1.4.3 Tamaño muestral

El estudio considera la realización de, a lo menos 22 *Focus Group*, cada uno conformado por 8 a 10 participantes los que deberán distribuirse de la siguiente forma:

Tabla 2: Tamaño muestral

| <i>Región</i> | <i>N° GF</i> | <i>N° participante s (mínimo) por FG</i> | <i>Total, participante s por región</i> |
|-------------------------------|--------------|--|---|
| <i>Arica y</i> | 1 | 8 | 8 |
| <i>Parinacota</i> | 1 | 8 | 8 |
| <i>Tarapacá</i> | 1 | 8 | 8 |
| <i>Antofagasta</i> | 1 | 8 | 8 |
| <i>Atacama</i> | 1 | 8 | 8 |
| <i>Coquimbo</i> | 1 | 8 | 8 |
| <i>Valparaíso</i> | 2 | 8 | 16 |
| <i>O'Higgins</i> | 1 | 8 | 8 |
| <i>Maule</i> | 1 | 8 | 8 |
| <i>Ñuble</i> | 1 | 8 | 8 |
| <i>Biobío</i> | 2 | 8 | 16 |
| <i>Araucanía</i> | 1 | 8 | 8 |
| <i>Los Ríos</i> | 1 | 8 | 8 |
| <i>Los Lagos</i> | 1 | 8 | 8 |
| <i>Aysén</i> | 1 | 8 | 8 |
| <i>Magallanes</i> | 1 | 8 | 8 |
| <i>Metropolitana</i> | 3 | 8 | 24 |
| <i>Focus Group Piloto</i> | 2 | 8 | 16 |
| TOTAL | 22 | | 176 |

En la realización del total *Focus Group* participarán, a lo menos, 176 personas.

1.5 Duración del estudio

El plazo de ejecución del servicio será el ofrecido por la Empresa en su oferta, el cual, una vez aceptado por el Banco, comenzará a regir desde la fecha de suscripción del contrato. En todo caso, se debe tener presente que la ejecución del Servicio deberá considerar un plazo máximo de **26 semanas corridas**.

Se debe incluir una Carta Gantt con el cronograma de actividades propuesto, detallando las actividades necesarias para realizar el estudio. Las actividades incluidas en la carta Gantt, deben ser coherentes con el plazo máximo ofertado para realizar el Servicio.

El plazo pactado se podrá extender previa autorización expresa del Banco, a través del Encargado Técnico definido en el contrato, sólo por una única vez en la cantidad de días necesarios para llevar a buen término el servicio. En todo caso, dicha autorización deberá estar disponible, a lo menos, con 5 días hábiles bancarios de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo pactado para ejecutar el Servicio.

1.6. Productos, pagos y plazos de entrega

Producto 1 (asociado a pago del 30% del total): Diseño final del Estudio que deberá incluir:

Diseño metodológico acordado con el equipo del Banco Central.

1. Diseño del trabajo de campo que deberá detallar:

- Gestión de viajes a regiones: el consultor estará encargado de gestionar visitas a regiones para realización de Grupos focales (pasajes, alojamiento, movilización y comidas deben estar incluidos en el presupuesto total) El calendario de viajes debe ser informado en forma anticipada a la contraparte BC.
- Estrategia de reclutamiento de participantes que deberá incluir método de selección, invitación y confirmación de asistencia a la actividad.
- Locaciones para realización de GF con las condiciones adecuadas para reunir entre 8 y 12 personas (participantes de GF) y equipo consultor.
- Provisión de alimentación o Coffe break para participantes de grupos focales.
- Entrega de incentivos a participantes para asegurar asistencia.

2. Carta Gantt ajustada.

3. Materiales para la ejecución de *Focus Group*.

- Guion temático trabajado en conjunto con equipo del Banco Central.
- Material de apoyo (por ej. presentaciones, afiches o volantes que se mostrarán a los participantes, en caso de requerirlo)
- Carta de consentimiento informado.

Producto 2 (asociado a pago del 30% del total): Informe de resultados parciales.

1. Descripción del trabajo de campo.

2. Estructura de análisis y codificación abierta de al menos el 50% de focus group

realizados.

3. Archivos de audio y/o video.
4. Transcripciones en archivo Word.
5. Análisis relacional preliminar que dé cuenta de los primeros hallazgos.

Producto 3 (asociado a pago del 30% del total): Informe final.

1. Objetivos y preguntas de investigación.
2. Descripción detallada de la metodología utilizada.
3. Descripción detallada del trabajo de campo (incluyendo bitácora de modificaciones realizadas en acuerdo con equipo del Banco Central, en caso de haberlas)
4. Codificación abierta de todos los focus group realizados (árbol de categorías) incluyendo citas textuales que ilustren de manera clara los conceptos descritos.
5. Análisis relacional que integre adecuadamente las categorías y subcategorías de información.
6. Anexos:
 - i. Protocolo de reclutamiento y contacto de participantes (incluyendo cartas, guion de llamados telefónicos, etc.)
 - ii. Guion (es) temático (s) utilizados.
 - iii. Archivos de audio y/o video en formato compatible con Windows para ser almacenado.
 - iv. Transcripción de todos los *Focus Group* realizados.
 - v. Consentimientos informados firmados por todos los participantes (en físico o digitalizados)

Producto 4: El 10% del precio total se pagará contra la recepción conforme del Cierre del Servicio otorgado por parte del Banco una vez revisados y hechos todos los ajustes finales por parte de la Empresa adjudicada.

Tabla 3: Productos, plazos y pagos.

| Producto | Plazo | Porcentaje pago |
|--|---|-----------------|
| Producto 1: Diseño final del estudio | 4 semanas (28 días corridos desde el inicio del servicio) | 30% |
| Producto 2: Informe de resultados parciales | 18 semanas (126 días corridos desde el inicio del servicio) | 30% |
| Producto 3: Informe final | 24 semanas (168 días corridos desde el inicio del servicio) | 30% |
| Evaluación y Recepción conforme de la contraparte Banco Central | 26 semanas desde el inicio del servicio | 10% |

2. REQUISITOS DE LA EMPRESA

2.1 Antecedentes y experiencia del proveedor

El proveedor deberá entregar un resumen de su experiencia, considerando lo siguiente:

- a) Antecedentes sobre permanencia de la Empresa en el mercado asociado al rubro objeto de esta cotización. Debe contar con al menos 5 años de experiencia desde su creación. Esto se verificará con el inicio de actividades de la empresa en la página del SII.
- b) Cartera de clientes (mínimo 3) a los cuales haya prestado servicios de características similares a los solicitados en esta cotización durante los últimos 5 años. Deberá presentar en su oferta un listado de empresas y contactos de acuerdo al siguiente formato:

Tabla 4: Formulario cartera de clientes

| | Nombre cliente | Nombre proyecto/e studio | Monto en pesos | Fecha de inicio y término | Descripción del servicio | Contacto para referencias | Teléfono o e-mail |
|----------|----------------|--------------------------|----------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| n | | | | | | | |

Nota: El Banco se reserva el derecho de efectuar consultas a los contactos indicados para validar la información contenida en la oferta.

2.2 Antecedentes y experiencia del equipo de trabajo

- a) Estructura del equipo de trabajo propuesto para la ejecución del servicio: indicando roles, funciones, tareas y responsabilidades del equipo técnico.
- b) Currículum del/a jefe/a de proyecto: se deberá presentar currículum vitae de quien ejercerá el rol de jefe/a de proyecto destacando:
 - a. Antecedentes académicos y formación profesional: se requiere que el jefe/a de proyecto posea título profesional del área de las ciencias sociales en carreras tales como: sociología, antropología, psicología o afines.
 - b. Experiencia profesional: experiencia en a lo menos 3 proyectos de servicios similares en alcance y magnitud a los de la presente cotización.
 - c. Estudios de post-grado en el área de las ciencias sociales.
 - d. Diplomados y/o cursos de capacitación en el ámbito de metodologías de investigación social cualitativa.
- c) Currículum de los demás profesionales del equipo: se deberá presentar currículum vitae de todo el equipo de trabajo que ejecutará el servicio, destacando para cada integrante:
 - a. Antecedentes académicos y formación profesional: se requiere que los/as profesionales del equipo executor posean título profesional del área de las ciencias sociales en carreras tales como: sociología, antropología, psicología o afines.
 - b. Experiencia profesional: cada integrante del equipo debe tener experiencia en a lo menos 2 proyectos de servicios similares a los de la presente cotización.

**ANEXO B
MODELO DE CONTRATO**

Nº []

**CONTRATO
SERVICIO DE CONSULTORÍA PANELES CIUDADANOS**

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

PRIMERO : Objeto del Contrato

El Banco contrata los servicios de la Empresa, quien acepta, para realizar la prestación del Servicio de Consultoría Paneles Ciudadanos, cuyas especificaciones se detallan en el Anexo N°1 del presente instrumento, en adelante, también, el “Servicio” o los “Servicios”.

El Servicio se prestará de acuerdo a los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas siguientes; en la Solicitud de Cotización N° 90005434 de fecha [] de septiembre de 2023, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa con fecha [] de [] de 2023 y aceptada por el Banco mediante comunicación de fecha [] de [] de 2023; y en los Anexos que a continuación se detallan, los que debidamente firmados por las partes, se consideran formar parte integrante del presente Contrato, para todos los efectos legales:

Anexo N°1: Especificaciones Técnicas.

SEGUNDO : Vigencia del Contrato

El presente Contrato tendrá una vigencia de 9 meses contado desde el [] de noviembre de 2023.

Con todo, el plazo para la ejecución de las actividades correspondientes al Servicio pactado será de 26 semanas corridas a contar de la reunión de *kick-off* acordada entre las partes luego de suscrito el contrato.

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 necesario para la prestación del Servicio al Banco, de forma tal que la Empresa no podrá reclamar ningún otro pago por el Servicio a que este Contrato se refiere, ni por ningún otro concepto, con excepción del Impuesto al Valor Agregado, que será de cargo del Banco.

QUINTO : Forma y Lugar de Pago del Servicio

El Banco pagará el valor del Servicio, indicado en la cláusula precedente, en 4 cuotas de acuerdo con el siguiente plan de pago:

- a) El 30% del precio total se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco, del Diseño final del Estudio detallado en el numeral 1.6 del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este Contrato.
- b) El 30% del precio total se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco del Informe de resultados parciales detallado en el numeral 1.6 del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este Contrato.
- c) El 30% del precio total se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco del Informe final detallado en el numeral 1.6 del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este Contrato.
- d) El 10% del precio total se pagará contra la recepción conforme del Cierre del servicio otorgado por parte del Banco una vez revisados y hechos todos los ajustes finales, detallado en el numeral 1.6 del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este 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 el pago del Servicio, la Empresa debe 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 de los pagos señalados precedentemente, la Empresa deberá remitir el documento de cobro electrónicamente al correo de 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 parte del 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 empresa 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 Cotización referido en la Cláusula Primera, documento que forma parte integrante de este Contrato.

SEXTO : Recepción Conforme

Se entenderá por Recepción Conforme la comunicación escrita del Jefe de Grupo de Inteligencia de Mercados del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada y se otorgará una vez verificada la entrega, a satisfacción del Banco, de cada uno de los productos/entregables estipulados en las especificaciones técnicas del presente Contrato. Este requisito será necesario para proceder al o los pagos en los términos señalados en la Cláusula sobre Forma y lugar de pago del Servicio.

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

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

SÉPTIMO : Término Anticipado del Contrato

Acadido 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 una multa de 0,1% del valor total bruto del contrato, por cada día de atraso en la fecha de entrega final del Servicio comprometido por la Empresa.

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

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 que el Banco deba pagar a la Empresa, de conformidad con este Contrato, sin perjuicio de su facultad de ponerle término anticipado.

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 : Propiedad Intelectual e Industrial

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

De acuerdo con lo anterior, la Empresa reconoce que todos y cada uno de los Derechos Patrimoniales de Autor derivados del uso y explotación de los entregables por cualquier medio, de



conformidad con lo establecido en la Ley N° 17.336, sobre Propiedad Intelectual, le corresponden al Banco, única, exclusiva, indefinida y para todo el territorio de la República de Chile y para el extranjero en caso que le resulte aplicable, por lo que el Asesor renuncia a reclamar cualquier contraprestación adicional a la suma pagada por el Banco, estando de acuerdo igualmente en que el Banco podrá ceder los derechos sobre los entregables a favor de cualquier tercero, sin que para ello requiera de autorización alguna del Asesor de conformidad con los términos de la figura de colaboración remunerada de obra por encargo. Sin perjuicio de lo anterior, los Derechos Morales de Autor serán respetados en conformidad con la legislación vigente.

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

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

DÉCIMO : Personal

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

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

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

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

La Empresa deberá velar por la continuidad del Servicio durante los periodos en que otorgue vacaciones a sus dependientes que estén ejecutando el Servicio para el Banco o durante los periodos



de ausencia de éstos originados por licencia médica, negociación colectiva o por cualquier otro motivo.

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

UNDÉCIMO : Encargados Técnicos

Por el Banco participará un profesional designado por la Gerencia de Estrategia y Comunicación Política Monetaria, 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 |
|----------------------------|-----------------------------|
| Ma. Gabriela Rubio Salinas | 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 : Tratamiento de Datos de Carácter Personal

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

En particular, la Empresa garantiza:

- a) Que el tratamiento de los datos personales se efectuará de conformidad con la legislación vigente, así como con los criterios, requisitos y especificaciones establecidos en el Contrato.
- b) Que los datos personales a los que la Empresa tenga acceso como consecuencia de la ejecución del Contrato no serán aplicados ni utilizados para un fin distinto al indicado en dicho Contrato.
- c) Que devolverá al Banco los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento, en un plazo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de término del Contrato.

d) Que destruirá cualquier documento, soporte o copia de los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento en virtud de lo dispuesto en el Contrato y que no hayan podido ser devueltos, según lo indicado en el literal anterior.

e) Que adoptará, en el tratamiento de los datos suministrados por el Banco, las medidas de índole técnica y organizativa necesarias exigidas por la normativa legal, así como aquellas que el Banco pudiera imponer en el Contrato, de forma que se garantice la seguridad de los datos de carácter personal y se evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

DECIMOTERCERO : Confidencialidad

Las Partes asumen como obligación la de mantener y resguardar la confidencialidad de la “Información Confidencial 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.

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 de los Productos y/o Servicios que por esta vía 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 interés 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 interés 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.

VIGÉSIMO PRIMERO : Licencias

La Empresa será responsable de los costos, tramitaciones ante terceros, autorizaciones y permisos que deriven de la utilización de las licencias de software asociadas a los Productos y Servicios. En todo caso, para cualquier utilización de licencias distintas a las que el Banco tiene en sus instalaciones, la Empresa deberá solicitar por escrito la autorización del Banco, quien a su sólo juicio aceptará o rechazará lo solicitado.

VIGÉSIMO SEGUNDO : 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 inejecución del presente Contrato, la Empresa deberá soportar el pago de la totalidad de dicha sanción y obligarse, además, a cumplir a su propio costo, en tiempo y forma, las demás exigencias o medidas que pudiera imponer o recomendar la autoridad correspondiente.

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

VIGÉSIMO TERCERO : Prevención de delitos

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

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 CUARTO : 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 QUINTO : Canal de Denuncias de Proveedores

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

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

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

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

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

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

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

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

VIGÉSIMO SEXTO : Modificación de Condiciones

Las partes acuerdan que toda intención de modificación a la provisión 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.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cronograma de Actividades acordado entre las partes al momento de la suscripción de este Contrato, podrá ser modificado de común acuerdo, conforme a la evolución y necesidades propias del Servicio. Las modificaciones de los plazos y/o actividades que no impliquen una extensión significativa del plazo total de ejecución del Servicio, podrán acordarse entre los Encargados Técnicos de las partes, debiendo quedar constancia escrita de dichas modificaciones. Las modificaciones consideradas por las partes como significativas se modificarán mediante la suscripción de una Adenda al 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, 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. 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 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.



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

[REDACTED]
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 a las especificaciones técnicas detalladas en el correspondiente Anexo de la Solicitud de Cotización, 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]

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

[REDACTED]
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

[REDACTED]
REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA

