



Compromiso Organizacional

Propuesta Deloitte
09 de mayo de 2023

09 de mayo de 2023

Sebastián Hernández
Jefe de Desarrollo Organizacional
Clínica Universidad de los Andes
Presente

De nuestra mayor consideración,

Tenemos el agrado de presentar a usted nuestra propuesta de servicios profesionales destinada a apoyar a Clínica Universidad de los Andes en el proyecto: "Evaluación diagnóstica del compromiso organizacional".

En la presente propuesta describimos nuestro entendimiento del trabajo a realizar, metodología, equipo de profesionales, los tiempos y costos para la realización del proyecto.

Sin otro particular, quedamos a su disposición para aclarar o profundizar cualquier duda en relación con esta propuesta.

Saludamos atentamente a usted,

Marcelo Córdova
Socio
Deloitte Chile

Acuerdo de confidencialidad e independencia

El contenido de esta presentación es estrictamente confidencial. La misma se efectúa bajo el entendimiento de que no será mostrada, leída o revisada por personas que no formen parte de la entidad a la que está dirigida.

Esta presentación ha sido desarrollada por Deloitte y será de nuestra exclusiva propiedad hasta el momento en que se formalice la contratación de nuestros servicios. Mientras tanto, el contenido de la misma no puede ser comentado por **Clínica Universidad de los Andes** con terceras personas, ni puede utilizarse ninguno de los conceptos, metodología e información específica desarrollada por Deloitte sin nuestra autorización previa.

Los servicios descritos en la presente propuesta están sujetos al cumplimiento de las normas de independencia que rigen en nuestra industria. Para ello, se realizarán consultas internas que aseguren que este servicio cumple con las políticas Globales de Independencia de Deloitte.

Contenido

- 1** Resumen Ejecutivo
- 2** Nuestro enfoque
- 3** Metodología
- 4** Propuesta de acompañamiento y plan de trabajo
- 5** Propuesta Económica
- 6** Nuestro equipo
- 7** ¿Porqué Deloitte?
- 8** Condiciones de contratación



Resumen ejecutivo



Contexto organizacional Clínica Universidad de Los Andes

Nuestro entendimiento

- Clínica Universidad de los Andes en su afán por crear un mejor lugar de trabajo para las personas, busca realizar un diagnóstico del compromiso organizacional de los 1.700 colaboradores y colaboradoras, a fin de conocer el estado basal de compromiso y generar acciones en virtud de generar un aumento del mismo.
- Durante el período de Pandemia, Clínica Universidad de los Andes realizó diferentes estudios diagnósticos para conocer el compromiso de sus colaboradores y colaboradoras, no obstante surge la necesidad de generar una actualización formal de las últimas mediciones realizadas.

Nuestras capacidades

- **Conocimiento de la industria**, sus desafíos, problemáticas y oportunidades, gracias a que hemos desarrollado diferentes proyectos en diversos ámbitos en la Industria de Salud.
- **Conocimiento de Clínica Universidad de los Andes**, apoyándolos por medio de una asesoría para la selección del data center de la clínica.
- **Metodologías probadas** para el gestionar el compromiso de las personas, diseño organizacional, Liderazgo, Gestión de equipos de Alto desempeño, Gestión de cambio organizacional, entre otras.
- **Equipo de trabajo** con experiencia en este tipo de proyectos
- **Red de expertos y base de datos de conocimientos** a disposición para la ejecución del proyecto.

Resultado esperado

Como resultado del acompañamiento Deloitte, Clínica Universidad de los Andes contará con:

- Implementación de encuesta de diagnóstico de compromiso Organizacional para un universo de 1.700 personas; junto con acompañamiento, informes de seguimiento y materiales para el despliegue.
- Tablero en Power BI con los resultados arrojados del estudio.
- Informe con hallazgos generales.

Nuestro Enfoque



De acuerdo a las Tendencias de Capital Humano 2023 de Deloitte, existen cambios clave que transforman el Futuro del Trabajo creando nuevas oportunidades

Antes, la atención y acción de las organizaciones se centraba en...



Con importantes implicaciones en cuanto a...



Liderazgo



Experiencia Humana

El compromiso de los colaboradores/as importa...

Mejorar la **experiencia de los/las colaboradores/as** es una prioridad para muchas organizaciones derivado de los últimos acontecimientos en el mundo.

85%

De los encuestados en el último reporte de tendencias de capital humano



dijo que fomentar el sentido de pertenencia en la fuerza laboral era importante para el éxito de su organización en los próximos 12 a 18 meses

Pero solo el...

22%

menciona estar muy listo para abordar esta tendencia.

Medir, gestionar y mejorar activamente el compromiso está directamente relacionado con los resultados de la organización...y es esencial para competir en el mundo laboral actual.



Organizaciones con un alto porcentaje de colaboradores/as comprometidos registran **un aumento estimado del 56% en el desempeño laboral**



Organizaciones con trabajadores comprometidos pueden reducir en:

50% y 75%

Riesgo de rotación

Días de ausencia por enfermedad de los colaboradores

El resultado final no solo es bueno para los colaboradores/as, sino para el desempeño y resultados del negocio. Las organizaciones con colaboradores/as altamente comprometidos tuvieron un crecimiento promedio en ingresos 2.3 veces mayor en 3 años.

Fuente: Tendencias de Capital Humano 2022

Copyright © 2023 Deloitte Development LLC. All rights reserved.

Metodología



En Deloitte contamos con un modelo de diagnóstico que cuenta con diferentes mecanismos y herramientas para escuchar a los/las colaboradores/as e identificar su perspectiva en materia de talento

Empresa Simplemente Irresistible
Mecanismo que permite identificar las características de una organización “simplemente irresistible” para trabajar y prosperar.



Culture Path
Enfoque que abarca dos conjuntos de dimensiones para conocer las fortalezas y brechas de la Cultura Organizacional.

Human Insights
Modelo que ayuda a la organización a crear una experiencia memorable para su fuerza laboral, lo cual representa beneficios a largo plazo

Voz de los Colaboradores
Mecanismo que permite identificar las características de una organización “simplemente irresistible” para trabajar y prosperar

Change Readiness Assessment
Análisis que identifica la disposición de la organización hacia el cambio

La construcción de nuestra herramienta para medir el Compromiso Organizacional se basa en el **Modelo de la Organización Simplemente Irresistible de Deloitte**

Cada dimensión se mide detalladamente al explorar los **20 atributos** detallados a continuación:

Modelo de la Organización Simplemente Irresistible®



¿Qué se evalúa a través de cada dimensión?

Evaluá si los colaboradores/as cuentan con las herramientas y autonomía necesaria para desarrollarse y tener éxito.

Mide si los Líderes establecen objetivos claros, brindando coaching/mentoring, desarrollando futuros líderes y proporcionando retroalimentación constante.

Ayuda a identificar si existen programas orientados a equilibrar el trabajo al estilo de vida. Hace énfasis en mantener una cultura de reconocimiento.

Evaluá si se brindan oportunidades para el aprendizaje continuo y desarrollo profesional, apoyando la movilidad interna.

Mide si el liderazgo invierte en su gente, comunica honestamente y cumple con la misión, visión y propósito de la organización.

¿Cuáles son los atributos?

Autonomía

Objetivos claros y transparentes

Ambiente de trabajo flexible

Aprendizaje práctico y soporte en el trabajo

Misión y propósito

Selección adecuada

Coaching y retroalimentación

Lugar de trabajo humano

Movilidad de talento

Inversión continua en la gente

Equipos pequeños y empoderados

Inversión en el desarrollo de líderes

Cultura de reconocimiento

Aprendizaje dinámico y autodirigido

Transparencia y honestidad

Tiempos flexibles

Administración ágil del desempeño

Ambiente de trabajo diverso, justo e inclusivo

Cultura de Aprendizaje de alto impacto

Inspiración

Nuestro modelo mide 5 categorías en 20 atributos a través de 46 reactivos

Categorías	No.
Ambiente de trabajo positivo	11
Confianza en el liderazgo	9
Liderazgo efectivo	8
Oportunidades de crecimiento	10
Trabajo Significativo	8
Reactivos	46

Categoría	Atributos	Reactivos
Ambiente de trabajo positivo	Ambiente de trabajo diverso, inclusivo y justo	3
	Ambiente de trabajo flexible	2
	Cultura de reconocimiento	3
	Lugar de trabajo orientado a las personas	3
Confianza en el liderazgo	Continúa inversión en la gente	2
	Inspiración	2
	Misión y propósito	2
	Transparencia y honestidad	3
Liderazgo efectivo	Coaching	2
	Gestión ágil del desempeño	2
	Inversión en el desarrollo de Gerentes	2
	Objetivos claros y Transparentes	2
Oportunidades de crecimiento	Aprendizaje dinámico y auto-dirigido	2
	Capacitación y apoyo en el trabajo	2
	Cultura de aprendizaje de alto impacto	4
	Movilidad de talento	2
Trabajo Significativo	Autonomía	2
	Equipos empoderados y pequeños	2
	Selección adecuada	2
	Tiempos flexibles	2
Total de Reactivos		46

5 Categorías
20 Atributos
46 Reactivos

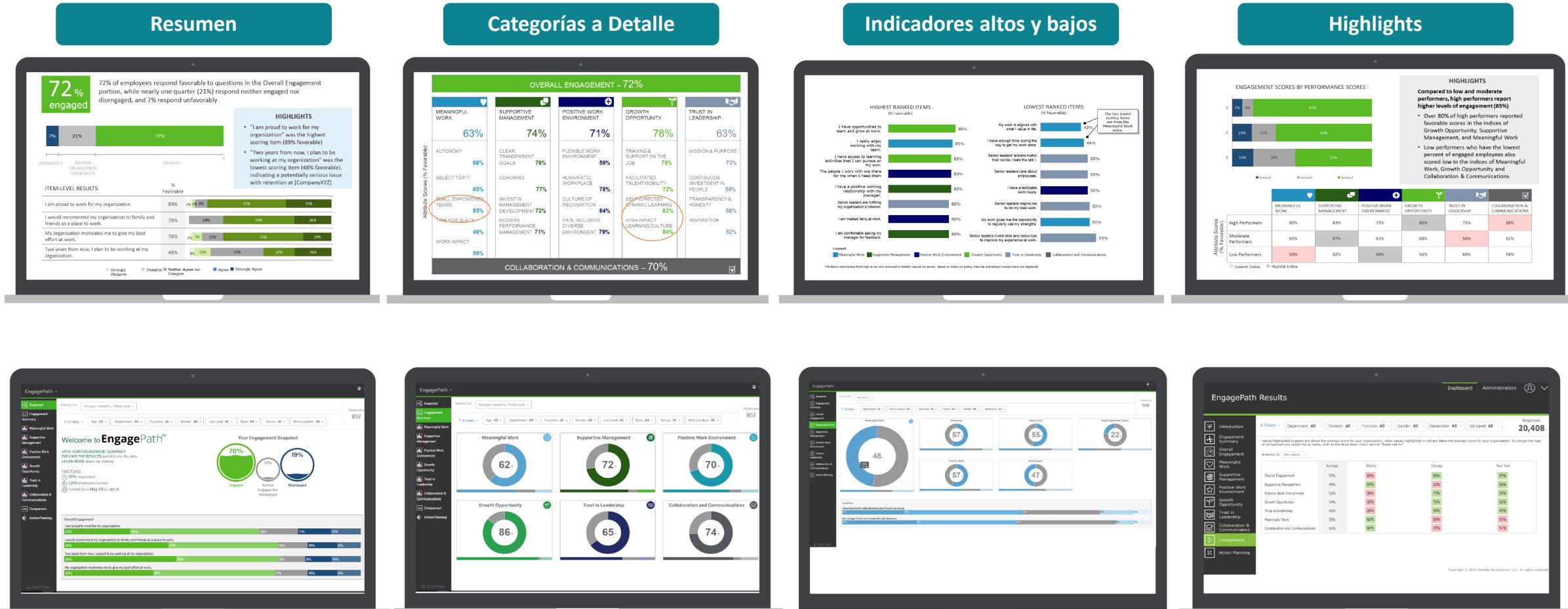
Reporte de Resultados



Visualización de resultados

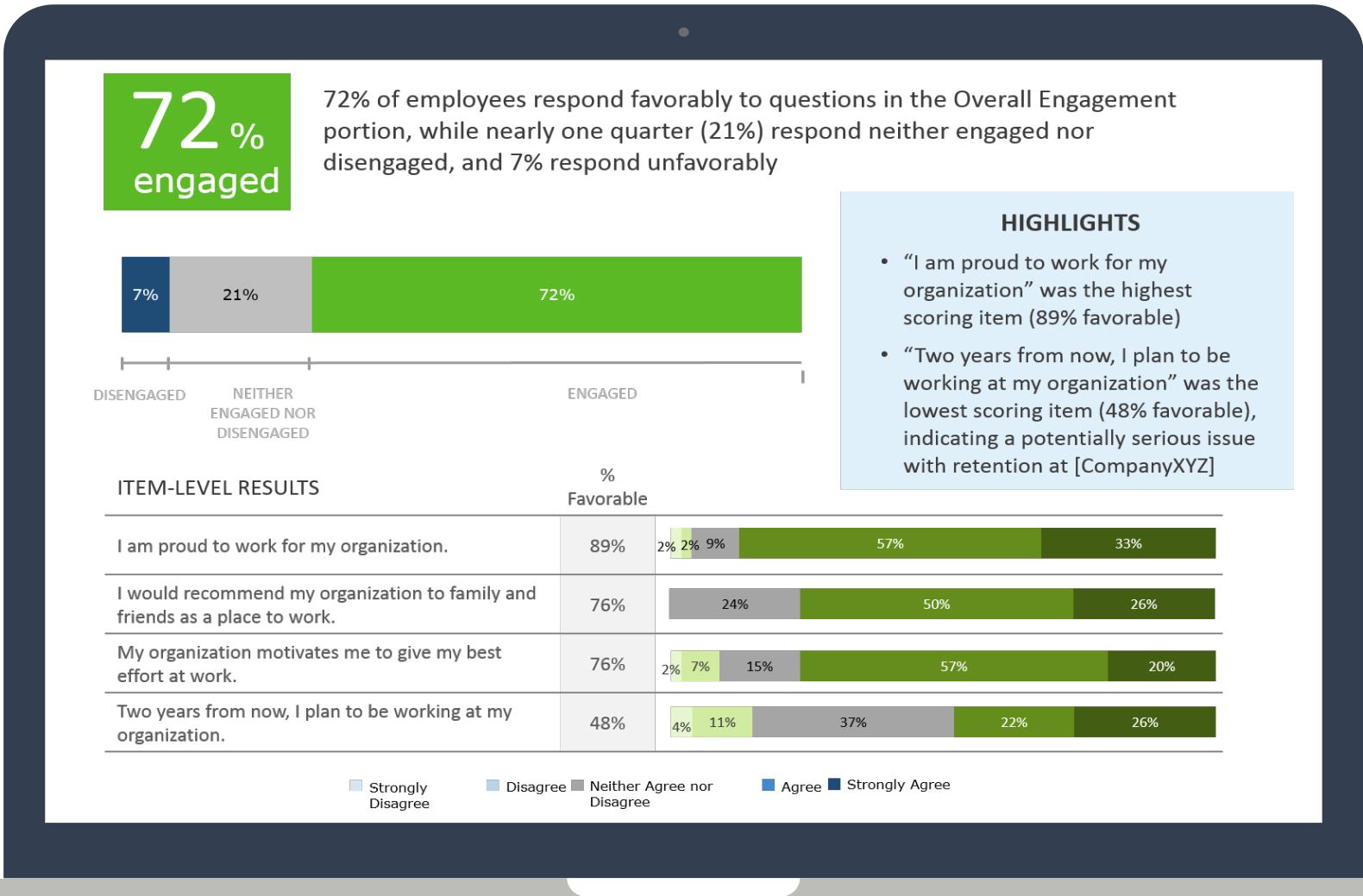
Algunos ejemplos de reportes de la encuesta

TABLERO | VISUALIZADOR DE RESULTADOS



Visualización de resultados

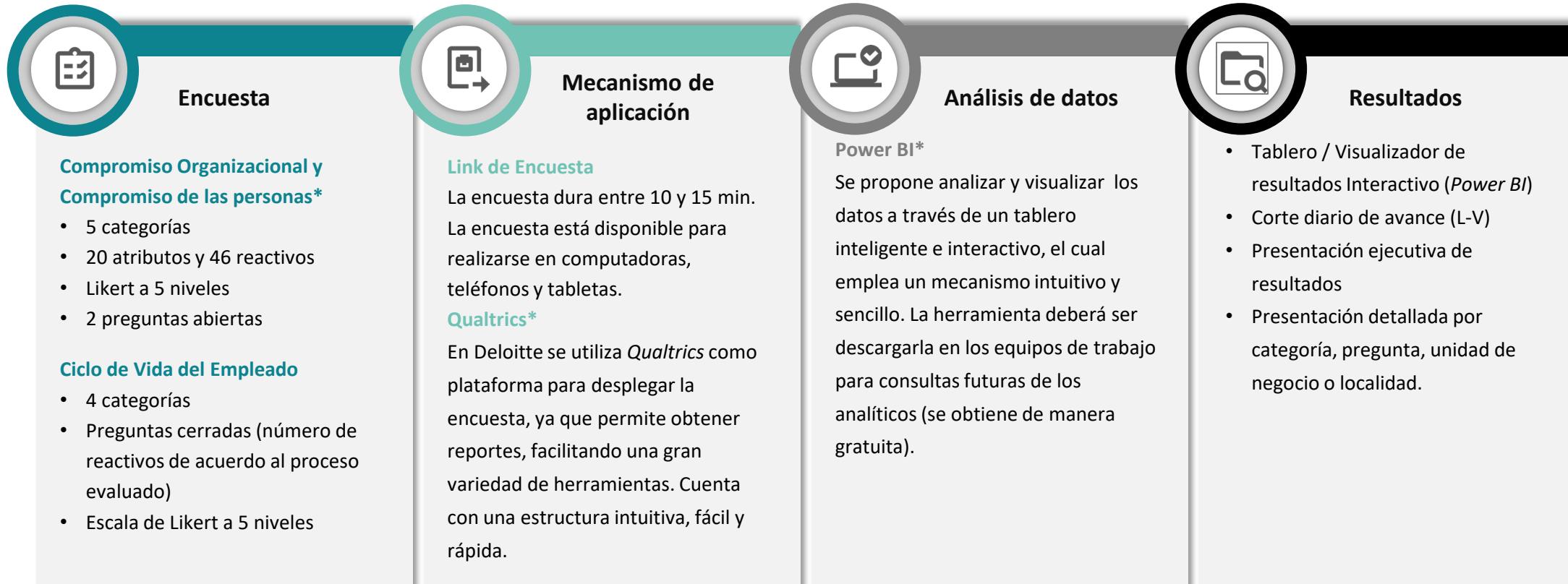
Ejemplo de Reporte de Resultados: Resumen de Compromiso



Propuesta de Acompañamiento y plan de trabajo



Las características de nuestro modelo diagnóstico permiten evaluar eficaz y objetivamente el Compromiso y la Experiencia de los/las Colaboradores/as de manera integral

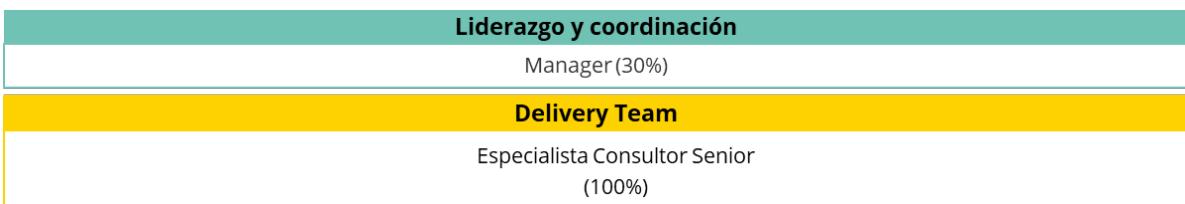
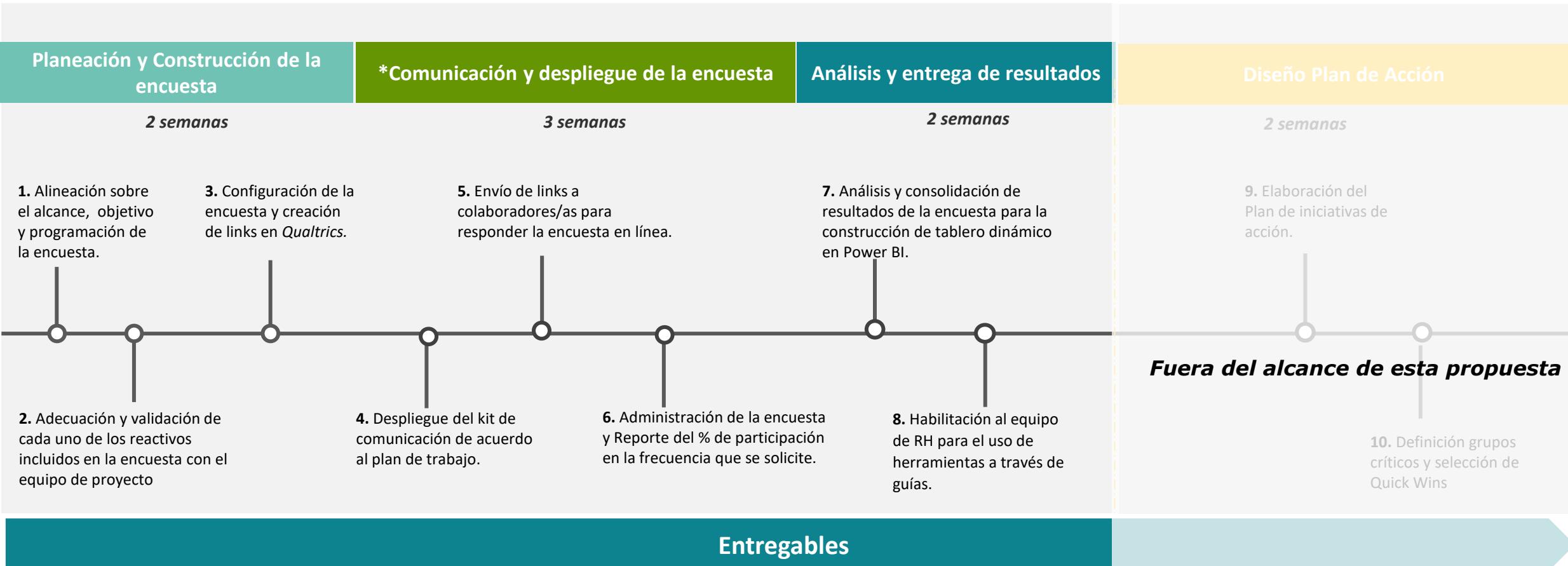


Desarrollo y despliegue de Kit de Comunicación

Se propone entregar un kit de comunicación a los representantes de RH con el objetivo de dar orientación a los involucrados y participantes. Incluye plantillas de correo electrónico, preguntas frecuentes y consejos para comprometer a los/las colaboradores/as a participar en la encuesta.

Soporte diario durante la fase de despliegue entregando cortes de participación diaria.

Nuestro plan de trabajo



Propuesta Económica



Propuesta Económica

Con base en nuestra experiencia en servicios similares, los tiempos estimados en el cronograma y el alcance definido, estimamos el valor total de los servicios en:

Servicio	Tiempo Estimado	Inversión estimada ((UF)
Opción 1: Diagnóstico con encuesta + entrega de resultados en tablero	7 semanas	1.330 UF

- El precio se expresa en UF y no incluye el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA)
- La exigibilidad de los servicios aquí indicados estará sujeta a la revisión de las condiciones comerciales entre Clínica Universidad de Los Andes y Deloitte y la firma de los Términos y Condiciones que se incluyen en esta propuesta de servicios
- Esta cotización tiene una vigencia de 30 días hábiles posterior a su fecha de presentación para su aceptación y está sujeta a la aceptación de términos y condiciones
- El costo puede variar en caso de que se requiera un equipo con una configuración diferente o de mayor o menor tamaño o que el alcance de los servicios se modifique

Nuestro equipo



Socio



Marcelo Córdova

Deloitte Human Capital
Consulting

Perfil

- Físico, con maestría en Gestión Financiera y un MBA.
- Profesional con más de 25 años de experiencia en consultoría de Recursos Humanos. Ha liderado muchos proyectos de Diseño Organizacional relacionados con rightsizing, downsizing, span of control & layers, modelos de evaluación de puestos, descripciones de puestos, etc.
- En el ámbito del Desarrollo Organizacional ha liderado varios proyectos relacionados con: Diversidad e Inclusión; trabajo flexible; evaluación del desempeño, gestión del cambio, estudios de cultura y compromiso de los empleados, así como diseño de modelos de competencias / compensación.
- Lidera la línea de Servicio de Diseño Organizacional, para Chile en los sectores Salud, Banca, Minería, Retail, Telecomunicaciones y Utilities.

Experiencia relevante

- Diseño de Organización en diversas empresas mineras enfocadas en la implementación de Flex Work.
- Diseño de organización en empresas de Utilities globales que se centran en la alineación de la fuerza laboral y la optimización de costos.
- Implementación de diversidad e inclusión en empresas mineras locales y multinacionales con enfoque en la inclusión de género y discapacidad.
- Diseño de arquitectura laboral en empresa de Retal multilatina enfocadas en la implementación de SSFF.

Senior Manager



Katherine Suzarte

Deloitte Human Capital
Consulting

Perfil

- Ingeniero Comercial, Universidad Tecnológica Metropolitana, Mención en Administración.
- Diez años de experiencia laboral en temas de Diseño Organizacional, Gestión del Cambio, Planificación Estratégica y Optimización de Procesos.
- Hoy en día lidera el área de Desarrollo Organizacional y Diversidad e Inclusión.
- Experiencia en relatoría de talleres de liderazgo, cultura, alineamiento estratégico, sesgos inconscientes y D&I.

Experiencia relevante

- Durante los últimos años ha participado en el liderazgo y desarrollo de proyectos de Diseño Organizacional para iniciativas de la Banca y Retail, Minería incluyendo la implementación de estos proyectos.
- Ha participado de proyectos de Planificación Estratégica, Optimización de Procesos y desarrollo de iniciativas para apalancar el desarrollo de la organización tanto en Chile como Argentina.

Manager



María Constanza Rabi

Deloitte Human Capital
Consulting | Organizational Transformation

Perfil

- María Constanza es Psicóloga Organizacional de la Universidad del Desarrollo, diplomada en Negocios y Administración de Empresas UAI y en Innovación Banca Digital FEN. Cuenta con certificaciones de gestión de cambio PROSCI y HUCMI.
- Con más de 11 años de experiencia en el área de Gestión de personas y en consultoría, principalmente desarrollando proyectos enfocados en la mejora de procesos, gestión del cambio organizacional, diseño de estrategias organizacionales, transformación de cultura, liderazgo, entre otras.
- Experiencia liderando proyectos de gestión de cambio a nivel local y regional.

Experiencia relevante

- Líder de gestión del Cambio para implementación SAP en importante farmacéutica con presencia global. Coordinación de equipos multidisciplinarios y multiculturales en Chile, Perú y Ecuador, reportando directamente a Casa Matriz en Londres.
- Líder de gestión de cambio para implementación de Office 365 en importante compañía Oil&Gas del país.
- Líder de gestión del cambio para iniciativas locales y globales en importante Banco para un universo de 11.000 personas. Reporte directo a casa matriz en España; incorporando lineamientos globales en el diseño de la estrategia local. Coordinación de equipos de trabajo, reportes a alta dirección, relacionamiento con stakeholders, entre otras actividades.
- Acompañamiento de Líderes y equipos, diseño y desarrollo de iniciativas de posicionamiento y fortalecimiento de gestión; adquisición de nuevas competencias y habilidades para la adopción de su rol.
- Facilitación de talleres y team building para equipos a fin de acompañar en la definición de su plan estratégico, fortalecimiento de engagement, relacionamiento, marca personal y de equipo, entre otras.
- Proyectos relacionados al ámbito Medioambiental, auditorías de cumplimiento, evaluación de proyectos de reinversión social en minería, relacionamiento con comunidades, sindicatos, entre otras.

Consultor Senior



Tomás Naudón

Deloitte Human Capital
Consulting | Organizational Transformation

Perfil

- Sociólogo y Magíster en Sociología de la Universidad Católica de Chile con 4 años de experiencia en procesos de transformación organizacional con foco en Gestión del Cambio y Transformación Cultural.
- Perfil complementario en Data Science. Diplomado en Data Science de la Universidad Católica de Chile. Microsoft Certified Azure Data Scientist Associate. Habiendo participado en proyectos de elaboración de dashboards e instrumentos de medición para el seguimiento de iniciativas de transformación en PowerBi.
- Experiencias en clientes de industrias minera, petrolera, acerera, salud, retail y banca. Dentro de lo que se incluyen proyectos con alcance internacional.
- Sus fortalezas incluyen autonomía, aprendizaje y flexibilidad. Perfil analítico con foco en el trabajo en equipo.
- Inglés Intermedio.

Experiencia relevante

- **Banco de Chile:** Consultor en proyecto de análisis modelo y funciones de formación/aprendizaje para todo el banco a lo largo de Chile.
- **BHP Copper Production Management System (CPMS):** Diseño e Implementación de Estrategia de Cambio; actividades del Plan de Engagement, Comunicaciones, y levantamiento de impactos organizacional para la aceleración y adopción final de usuarios de productos de la plataforma de datos.
- **Mercado Libre:** Consultor en proyecto de análisis de insights de instrumentos de engagement y well-being. Alcance 5 países.
- **Boehringer:** Consultor a cargo de desarrollar dashboards (Power Bi) y e instrumentos de medición para proyecto de Transformación Cultural y Clima. Alcance 6 países.
- **BICE Vida:** Consultor en proyecto de Transformación Cultural, desde la etapa de definición hasta la apropiación.
- **Arauco:** Consultor en proyecto de migración a SAP S/4Hana. Alcance 6 países.
- **CAP:** Consultor en proyecto de migración a SAP S/4Hana. Alcance 3 países.
- **ENAP:** Consultor en proyecto de apropiación cultural sobre la estrategia de Arquitectura, con foco en iniciativas de arquitectura empresarial.

Consultor Senior



Jair Maggi

Deloitte Human Capital
Consulting | Organizational Transformation

Perfil

- Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y Diplomado en Análisis Financiero de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Profesional con más de 6 años de experiencia profesional en consultoría. Ha participado en proyectos de asesoría a clientes de diversas industrias. Su experiencia reciente incluye proyectos de diseño organizacional, abarcando el análisis de estructuras alineadas a los desafíos de la operación en las industrias financiera y de retail, así como de gestión del cambio en procesos de transformación tecnológica, implementando planes de comunicación y entrenamiento.
- Adicionalmente, destaca por la coordinación de proyectos en iniciativas de carácter regional, realizando análisis de cadenas de valor en materia financiera, operativa y de personas.

Experiencia relevante

- **Walmart Chile:** análisis de estructura de una de las gerencias de la compañía, en el marco de un estudio de reingeniería de procesos de soporte, a fin de estimar dotación óptima para los desafíos de la operación.
- **BHP:** especialista de apoyo para la Gestión del Cambio de proyecto de transformación tecnológica, con foco en la implementación de planes de entrenamiento y comunicaciones.
- **Banco Estado Corredores de Seguros:** análisis de factores de productividad de una de las gerencias de la compañía, enfocándose en la recomendación de oportunidades de mejora y propuestas de dotación óptima.
- **Sumitomo Rubber Latin America:** especialista de apoyo para la implementación de diversas iniciativas identificadas en una fase de diagnóstico, principalmente relacionadas a estructura y diseño organizacional (análisis FTEs, descriptores de cargo, estudio de compensaciones, sistema de promociones).

Nuestro equipo de expertos de Industria en Salud

**Antonio Martínez**

Socio Líder Life
Science & Health Care
Industry

Antonio es Socio de la industria Life Sciences and Healthcare de Deloitte Chile. Cuenta con +18 años de experiencia en consultoría y tecnología de la información en Salud, trabajando con multinacionales en el mercado local y latinoamericano.

Antonio es especialista en el área de Gestión de Salud y Hospitales, particularmente en el desarrollo de negocios, gestión de proyectos complejos y en la dirección de equipos multidisciplinarios.

**Jaime Mañalich**

Senior Advisor Life
Science & Health Care
Industry

Médico-cirujano por la Universidad de Chile. Especialidad de Medicina Interna y Nefrología por la Universidad de Chile. MSc en Epidemiología Clínica por la Universidad de McMaster, Canadá. Fellow American College of Physicians. Académico en las Universidades de Chile, San Sebastián, Los Andes, Adolfo Ibáñez. Director Médico de Clínica Las Condes 1995–2010. Gerente General de Clínica Las Condes 2017-2019. Ministro de Salud de Chile en dos oportunidades: 2010 – 2014, 2019 – 2020.

**Alex Meier**

Senior Manager
Insurance Industry

Alex es Ingeniero Comercial y Magíster en Finanzas de la Universidad de Chile, con 20 años de experiencia en puestos ejecutivos de empresas de la industria financiera y de seguros,

Ha sido responsable en el gerenciamiento de proyectos estratégicos, iniciativas de optimización de costos y gastos, desarrollo de productos y servicios, negociación con proveedores y stakeholders.

Posee una amplia experiencia en iniciativas de innovación: células ágiles, innovación abierta,, lean startup, robotización de procesos (RPA), analytics y desarrollo de apps.

**Patrick Hall**

Socio de Customer
Strategy & Applied
Design

Patrick Hall, tiene un Magister en Matemáticas de la Universidad de Cambridge, Inglaterra, y un Magister de Administración de Empresas del Ecole HEC, Francia.

Patrick, es profesional con más de 18 años de experiencia en temas de diseño estratégico, planificación estratégica, estructuración de organización, modelo de atención y experiencia de estudiantes, entre otros. Con experiencia como asesor en empresas en Minería, Servicios Financieros, Telecomunicaciones, Retail y Salud.

**Francisco Pecorella**

Director de Customer
Strategy & Applied
Design

Francisco Pecorella, es Licenciado en Computación de la Universidad Central de Venezuela, con MBA y más de 10 certificaciones internacionales centradas en tecnología, transformación digital e innovación.

Francisco, cuenta con más de 18 años de experiencia en innovación, desarrollo de productos y servicios, y nuevos modelos de negocio.

Francisco, es director en Deloitte Digital co-dirigiendo la práctica Customer Strategy & Applied Design, práctica centrada en el diseño e implementación de estrategias de clientes, diseño y desarrollo de productos, servicios y aplicaciones digitales.

**María José Donoso**

Consultor Life Science
& Health Care
Industry

María José es parte de la industria de Life Sciences and Healthcare en Deloitte Chile. Con 12 años de experiencia en el área de la salud, Tecnóloga Informática Biomédica de profesión, ha trabajado en consultoría e implementaciones de sistemas de salud y ha formado parte del equipo de elaboración de propuestas para el sector público, privado y Hospitales Concesionados.

**Florencia Torrejón**

Consultor de
Customer Strategy &
Applied Design

Florencia Torrejón es Ingeniera Comercial de la Universidad de los Andes con formación y trayectoria en el diseño de estrategia y experiencia de clientes. Florencia cuenta con +5 años de experiencia, ha colaborado en proyectos de estrategia levantamiento y diseño de experiencia de clientes, transformación digital y planificación estratégica. Florencia tiene experiencia en el sector minero y energético, de consumo, financiero y salud.

Conocimiento Salud y Seguros

Conocimiento Estrategia y Clientes

¿Por qué Deloitte?



¿Cómo se beneficiará Clínica Universidad de los Andes con la aplicación del modelo de diagnóstico de Deloitte?

Integramos nuestro conocimiento en consultoría y capital humano para generar una solución de acuerdo a las necesidades de negocio de la organización.



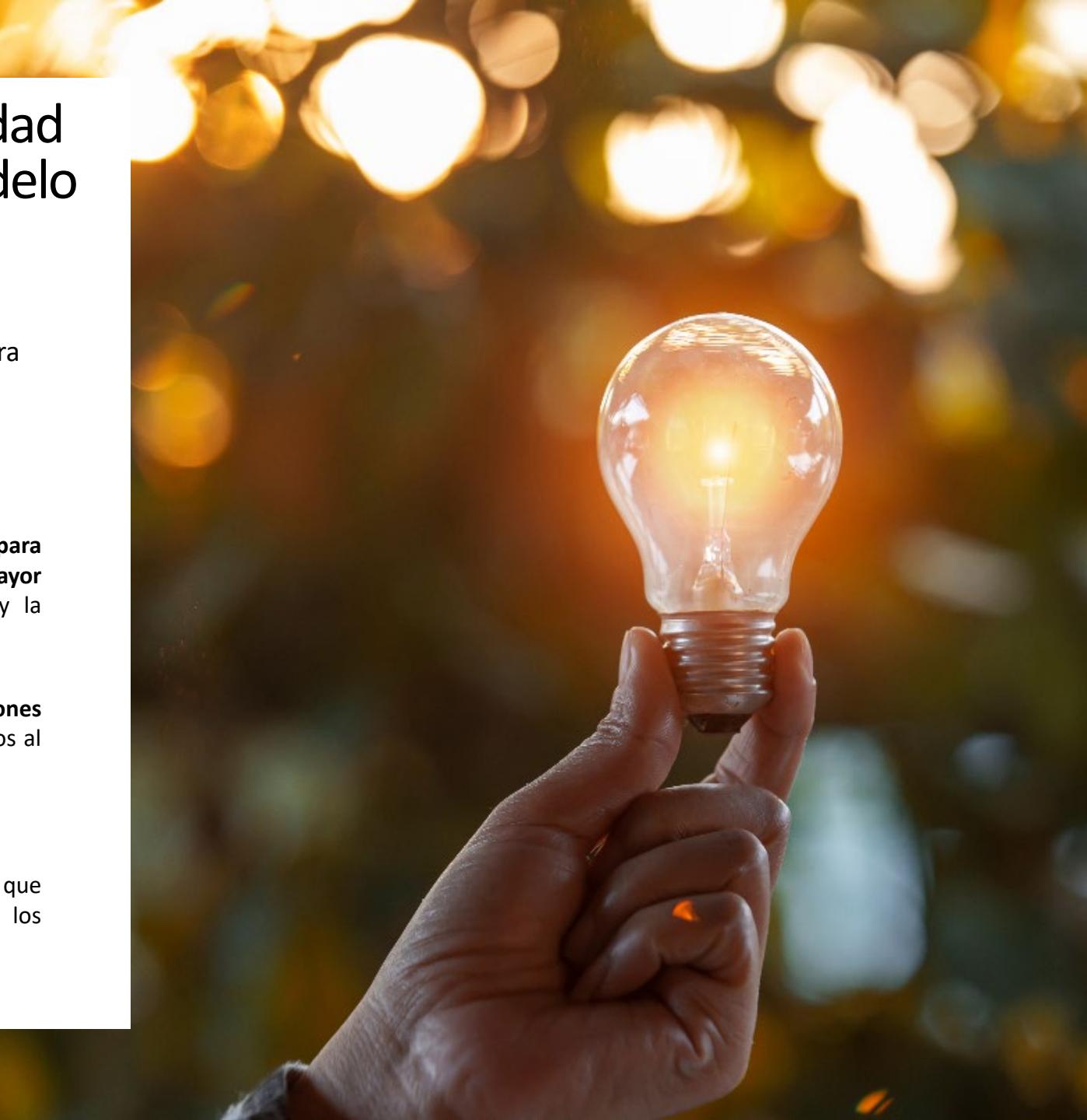
Proporcionar información auténtica de los colaboradores **para desarrollar programas de participación e impulsar un mayor compromiso** en función de las necesidades de las personas y la organización.



A través del reporte de la encuesta **podrán recomendar intervenciones** para aumentar la retención de los mejores talentos y reducir costos al mejorar la moral y mitigar la rotación no deseada.



colaboradores/as comprometidos crearán vínculos fuertes, lo que proporcionará más posibilidades de medir y adoptar los comportamientos esperados.



¿Por qué Deloitte?

**Amplio conocimiento
en compromiso del
empleado**

- El **Modelo de Organización Irresistible**, está fundado en una serie de estudios de mercado y entrevistas con clientes de diferentes industrias.
- Amplia experiencia **evaluando e implementando transformaciones sustentables** para respaldar y mejorar las estrategias de negocio de nuestros clientes.
- Habilidad para presentar **datos y tableros personalizados** a fin de generar soluciones integrales para el negocio.

**Capital humano de
clase mundial**

- **Líder global de vanguardia de acuerdo al reporte de Consultoría en Gestión del Cambio** realizado por Kennedy en febrero del 2019.
- Reconocida como la **consultoría #1 de Capital Humano y calificada, según Kennedy**, con los mayores ratings en capacidad para la gestión del cambio.

**Expertos en la
industria**

- **Conocimiento profundo de la industria**, aunado a nuestra capacidad para gestión de cambio, nos permite tener un mejor entendimiento del entorno para impulsar un proceso de cambio de cultura más eficaz.

El equipo correcto

- Profesionales altamente calificados en la materia de **gestión del cambio, liderazgo y compromiso del empleado**, apto para liderar cambios sostenibles.
- Capacidad para aportar **soluciones objetivas, holísticas e innovadoras** de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.

Condiciones de contratación



Condiciones generales de contratación

1. **Deloitte.** Se refiere a "Deloitte Advisory SpA".
2. **Cliente.** Para efectos de este Acuerdo, "Cliente" se refiere a Clínica Universidad de los Andes.
3. **Servicios.** Los resultados de nuestros servicios se fundamentan en la información proporcionada por el Cliente. Deloitte no calificará ni cuestionará la veracidad, validez e integridad de dicha información. Asimismo, Deloitte no asumirá responsabilidad alguna por daños o perjuicios directos o indirectos, derivados de información extemporánea, inexacta, errónea, incompleta o no fidedigna que le sea proporcionada por el Cliente para la prestación de los servicios.
4. **Implementación.** Se entiende y acuerda que los Servicios que prestará Deloitte en virtud de este Acuerdo podrían incluir consejos y recomendaciones, y que Deloitte no tendrá responsabilidad alguna por la toma de decisiones y la implementación de tales consejos y recomendaciones. El Cliente será el único responsable de, entre otras, lo siguiente: (i) tomar todas las decisiones gerenciales; (ii) designar a una o más personas que posean las habilidades, conocimiento y/o experiencia, en relación a los servicios comprometidos por Deloitte, preferentemente de entre la alta gerencia, para que supervisen los servicios prestados por Deloitte; (iii) evaluar los objetivos de los Servicios y el cumplimiento de los mismos; (iv) aceptar responsabilidad por los resultados de los Servicios; y (v) establecer y mantener controles internos, lo que incluye, entre otros, supervisar las actividades que se realicen con ocasión de la prestación de los servicios, comunicando a Deloitte cualquier desviación respecto del alcance definido en la propuesta de servicios. Asimismo, cualquier decisión o acción que adopten o ejecuten terceros, basándose en dichas recomendaciones, sugerencias o conclusiones, serán de exclusiva responsabilidad de dichos terceros. En ningún caso el personal de Deloitte ejercerá funciones como ejecutivo o empleado del Cliente.
5. **Prestación de servicios a Clientes de auditoría.** En el caso que Deloitte Auditores y Consultores Limitada o una Entidad de Deloitte, como se define más abajo, preste servicios de auditoría para el Cliente, la matriz o las filiales del Cliente; el Cliente declara que cumplirá con todos los requisitos normativos relacionados con la prestación de servicios distintos de auditoría por parte de Deloitte de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables, incluidos pero no limitado, al cumplimiento de los requisitos de aprobación por parte del Comité de Auditoría del cliente, cuando corresponda.
6. **Entidades Deloitte.** Deloitte Touche Tohmatsu Limited, en adelante "DTTL", es una compañía privada del Reino Unido, limitada por garantía; constituida por sus firmas miembro y sus respectivas subsidiarias y afiliadas, sus antecesoras, sucesores y cesionarios, y todos los socios, directores, miembros, propietarios, directores, empleados, subcontratistas y agentes de todas estas entidades. Salvo lo dispuesto expresamente en este documento, tanto DTTL como sus firmas miembro no tendrán responsabilidad alguna por los actos u omisiones de las demás firmas miembro. Cada firma miembro de DTTL es una entidad legal separada e independiente que opera bajo los nombres "Deloitte", "Deloitte & Touche", "Deloitte Touche Tohmatsu" u otros nombres relacionados; y los servicios son proporcionados por firmas miembro o sus subsidiarias o afiliadas y no por DTTL.

Condiciones generales de contratación

8. **Vigencia y término anticipado:** A menos que se ponga término anticipado, de conformidad a lo establecido en estos Términos, este Acuerdo terminará al finalizar la prestación de los Servicios por parte de Deloitte.
 - Cualquiera de las partes podrá siempre y en cualquier momento, poner término inmediato y anticipado al presente Acuerdo, mediante el envío de una carta certificada, con a lo menos sesenta (60) días de anticipación a la fecha del término efectivo, sin necesidad de invocar causa o motivo alguno que justifique su decisión de término y sin posteriores responsabilidades por las consecuencias o perjuicios directos o indirectos, previstos o imprevistos que ellas u otros puedan experimentar como consecuencia de tal decisión.
 - Asimismo, Deloitte podrá rescindir este Acuerdo con efecto inmediato mediante notificación por escrito, enviada al Cliente, si determina que: (i) Una entidad gubernamental, reguladora, profesional o cualquier organismo competente ha dictado nuevas leyes, normas, reglamentaciones, interpretaciones o decisiones, o las ha modificado, y el cumplimiento por parte de Deloitte de cualquier parte de este Acuerdo fuera ilegal, ilícito o entrara en conflicto con las reglas profesionales o de independencia; (ii) Cambiaron las circunstancias (incluyendo, sin limitación, cambios en la propiedad del Cliente o cualquiera de sus afiliados) de modo tal que el cumplimiento de Deloitte de cualquier parte del Contrato sería ilegal, ilícito o estuviera en conflicto con normas profesionales o de independencia. Tras la finalización de este Acuerdo, el Cliente pagará a Deloitte, según los términos de este Acuerdo, los Servicios prestados y los gastos incurridos hasta la terminación del presente instrumento.
 - En el caso de terminación anticipada, Deloitte calculará los honorarios proporcionales correspondientes a las horas incurridas en la prestación del Servicio desde la fecha de inicio hasta la fecha de terminación efectiva de los mismos. El Cliente deberá pagar a Deloitte los honorarios proporcionales que se calcularán en base al tiempo, materiales y gastos en que haya incurrido este último durante la prestación de los Servicios cuya contabilización será realizada por Deloitte y comunicada al Cliente.
 - El Cliente deberá pagar a Deloitte los montos señalados anteriormente de acuerdo con el proceso de facturación establecido en el presente Acuerdo.
9. **Suspensión.** Los Servicios sólo podrán ser suspendidos por el Cliente con el acuerdo previo de Deloitte, el cual deberá ser documentado a través de un Anexo, que se entenderá formar parte integrante del presente documento. En dicho Anexo las Partes acordarán el plazo de suspensión el cual no podrá ser superior a noventa (90) días corridos. Si la suspensión excede dicho plazo, Deloitte podrá poner término a los servicios pactados, sin derecho a indemnización para el Cliente.
 - El Cliente reconoce y acepta que cualquier suspensión de este tipo podría resultar en un costo adicional para el Cliente. Las partes acordarán mutuamente dichos costos adicionales en el Anexo señalado en el párrafo anterior.
10. **Responsabilidades del Cliente.** El Cliente se obliga durante la prestación de los servicios, entre otras, a proporcionar a Deloitte instalaciones razonables y a dar acceso oportuno a los datos, información y personal del Cliente. El Cliente será responsable del desempeño de sus empleados y agentes y de la exactitud e integridad de todos los datos e información proporcionados a Deloitte para la prestación de los Servicios materia de este Acuerdo.

Condiciones generales de contratación

11. **Limitación de daños y perjuicios.**
 - i. Deloitte no asume responsabilidad alguna por daños o perjuicios, directos o indirectos, derivados de información extemporánea, inexacta, errónea, incompleta o no fidedigna entregada por el Cliente a Deloitte para la prestación de los servicios. En caso alguno Deloitte, o cualquier entidad de Deloitte, o su personal respectivo serán responsables de daños, costos, gastos o pérdidas consecuentes, especiales, indirectas o incidentales, incluidos, entre otros daño moral o lucro cesante. Con todo, salvo en caso de dolo o culpa grave, la responsabilidad de Deloitte se limita al monto de los honorarios efectivamente pagados por el Cliente, en la medida en que se haya determinado por sentencia judicial ejecutoriada.
 - ii. El Cliente mantendrá indemne a Deloitte, su personal y cualquier entidad de Deloitte, de y frente a cualquier pago, pérdida, perjuicio, costo o gasto, incluyendo los honorarios razonables de abogados, que Deloitte haya pagado o deba pagar en relación con reclamos de cualquiera de los empleados, ex-empleados del Cliente o de terceros que sean atribuibles a declaraciones erróneas, incompletas o falsas de realizadas por el Cliente; o que surjan de, o se relacionen con, el uso por parte de terceros de cualquier elemento suministrado por Deloitte al Cliente en virtud del presente Contrato. Esta cláusula subsistirá al término de este Acuerdo.
12. **Limitación de garantía.** Deloitte garantiza que realizará los Servicios que se detallan en el presente Acuerdo, de buena fe y con el cuidado profesional debido. Deloitte no otorga otra garantía, ya sea expresa o implícita, incluidas, entre otras, las garantías de comercialización y adecuación para un propósito particular de los entregables o productos del servicio.
13. **Fuerza mayor.** Ninguna de las partes será responsable por demora o fallo de cumplir sus obligaciones (distintas a las de pago) por causas que estén fuera de su control incluyendo a título meramente enunciativo y no limitativo, tempestades, actos impredecibles, huelga, guerra, desórdenes, sabotaje, conmoción civil, actos terroristas, litigios comerciales, rechazo de licencia de terceros, fallo eléctrico o incendios. Si la prestación de servicios objeto de este Acuerdo se suspende por seis (6) o más meses, en virtud de lo anteriormente expuesto, cualquiera de las partes podrá ponerle término previa notificación por escrito dirigida a la otra.
14. **Pago de facturas.** Las facturas serán exigibles luego del transcurso de 8 días corridos desde su emisión. Las facturas cuyo pago no se reciba dentro del término de treinta (30) días calendarios desde la fecha de aprobación de la misma por el Cliente, devengarán un interés equivalente a la tasa máxima permitida por la ley. El no pago íntegro, exacto y oportuno de los honorarios y gastos de que da cuenta esta cláusula, dará derecho a Deloitte, sin perjuicio de las demás facultades, para: (i) Cobrar intereses moratorios, contados desde la fecha en que el pago se hizo exigible y hasta la fecha efectiva de pago. El interés a cobrar será el máximo convencional que permita la ley para operaciones de esta naturaleza o; (ii) Suspender o poner término anticipado a los servicios materia de este Acuerdo, si no recibe el pago dentro del plazo de 30 días contados desde la notificación por escrito, que se realice al Cliente, dando cuenta del no pago de los honorarios convenidos. La suspensión del servicio perdurará hasta que se reciba el pago de la factura vencida.

Condiciones generales de contratación

15. **Impuestos.** El Cliente será responsable de todos los impuestos aplicables a los Servicios o en relación con éstos, tales como el IVA, impuestos de retención, o cualquier otro similar, a excepción del impuesto a la renta o contribuciones de Deloitte.
 - En caso de que los Servicios materia de este Acuerdo quedasen afectos a IVA o a cualquier otro impuesto, como consecuencia de un cambio normativo, legal o reglamentario, el Cliente será el responsable del pago de los mismos, en los términos y plazos señalados por la ley.
16. **Reembolso de gastos.** El Cliente se compromete a reembolsar todos los gastos y costos en que incurra Deloitte, o sus subcontratistas, y que sean necesarios para dar cumplimiento a los servicios contratados.
17. **Propiedad Intelectual e Industrial.**
 - I. **Tecnología Deloitte.** Deloitte ha creado, adquirido o tiene derechos en relación con tecnología asociada a conceptos, ideas, métodos, metodologías, procedimientos, procesos, know-how y técnicas (que incluyen, sin limitación, modelos de función, proceso, sistema y datos), plantillas, características generalizadas de la estructura, secuencia y organización del software; interfaces de usuario y diseños de pantallas; consultas de propósito general y herramientas de software, utilidades y rutinas, y lógica, coherencia y métodos de operación de los sistemas relacionadas con la prestación de los servicios objeto del presente acuerdo (colectivamente, la "Tecnología Deloitte").
 - II. **Propiedad de Deloitte.** Las partes dejan constancia y reconocen que los elementos preexistentes de información, de software y todos los documentos asociados a los mismos que sean de propiedad de Deloitte (incluida, sin limitación, la Tecnología de Deloitte o cualquier hardware o software de Deloitte o cualquier Entidad o Subcontratista de Deloitte) al momento de iniciar la ejecución del servicio materia de este instrumento, son propiedad de Deloitte y seguirán perteneciendo a Deloitte. Por lo tanto, y a excepción de lo señalado en el numeral (iii) siguiente, el Cliente no adquirirá derecho alguno o interés en dicha propiedad. Salvo disposición contraria en este Acuerdo, las partes reconocen y aceptan que:
 - i. Deloitte es propietario de todos los derechos, títulos e intereses, incluidos, entre otros, los derechos en virtud de las leyes de propiedad intelectual, patentes y otras leyes aplicables, en y para la Tecnología Deloitte.
 - ii. Deloitte no aceptará términos o condiciones que puedan interpretarse como excluyente o limitativo de sus derechos a proporcionar asesoría u otros servicios de cualquier tipo o naturaleza a cualquier persona o entidad que Deloitte, a su entera discreción, considere apropiada; o desarrollar para sí mismo o para otros, materiales que sean competitivos con los producidos como resultado de los servicios proporcionados, independientemente de su similitud con los entregables.
 - iii. Propiedad de los entregables. Los elementos tangibles, denominados en la carta de compromiso o propuesta de servicios profesionales, como "entregables" o "producto del servicio", pasarán a ser propiedad del Cliente.

Condiciones generales de contratación

18. **Uso interno.** El Cliente será el propietario de los entregables o productos del servicio. Sin embargo, tanto los servicios como el producto final asociado a este serán para su uso exclusivo y no podrá ser utilizado para y/o por terceros, salvo acuerdo previo y por escrito de las partes.

El Cliente acepta además que dichos entregables o productos del servicio no se distribuirán, citarán o divulgarán, ni se hará referencia a ellos, sin autorización previa y por escrito de Deloitte.

Deloitte podrá conservar copias de los documentos y archivos proporcionados por el Cliente, en relación con los servicios, con el objetivo de cumplir con los estándares profesionales y las políticas de retención internas. Todos los documentos y archivos retenidos por Deloitte al finalizar los servicios (incluidos los documentos que legalmente pertenecen al Cliente) podrán ser destruidos de acuerdo con las políticas de Deloitte aplicables.

19. **Exclusiones.** Deloitte no asume obligación alguna de actualizar información en relación con los entregables o productos del servicio.

20. **Confidencialidad.** Deloitte entiende que la información suministrada por medio fehaciente por el Cliente con motivo de la prestación del servicio es confidencial y, por lo tanto, se obliga a mantener la confidencialidad de la misma, por el plazo de dos años contados desde esta fecha.

- Para efectos de este Acuerdo, “Información Confidencial” significará cualquier información que se divulgue o ponga en conocimiento, en forma escrita u otro medio fehaciente, por el Cliente y/o por cualquiera de sus socios, empleados, ejecutivos, asesores, agentes u otra tercera parte en representación de ésta, a cualquier empleado, ejecutivo, asesor o representante de Deloitte que esté participando de la prestación de los servicios materia de este Acuerdo, cuando dicha información se encuentre relacionada con los servicios, incluyendo sin limitación, cualquier información en conexión con los puntos que a continuación se indican a modo meramente ilustrativo pero no limitativo o taxativo: secretos comerciales; claves de acceso y diseños de programas computacionales; diseños industriales o de cualquier otra naturaleza; tecnología propia; operaciones de cualquier naturaleza; nuevos productos e ideas de servicios; planes de negocios; estudios estratégicos de la compañía o de sus clientes; antecedentes de recursos humanos: estructura de la organización, datos de marketing, financieros, bancarios, crediticios, de comercio, de investigación y ventas; información contable; procesos; planes; intenciones; oportunidades de mercado; know-how; derechos de propiedad intelectual; información en relación a terceros o empleados; información confidencial de otras compañías y sus productos; u otros asuntos de negocios del Cliente.

Condiciones generales de contratación

- Ambas partes libremente entienden y aceptan que, las restricciones a la divulgación de la información considerada confidencial no serán aplicables en el evento que ésta se encuentre en alguno de los casos que a continuación se señalan:
 - i. Información cuya divulgación sea requerida por una orden de autoridad o para dar cumplimiento a alguna disposición legal o reglamentaria vigente, que exigiera revelar información Confidencial del Cliente. En este contexto, Deloitte cumplirá con lo ordenado y notificará al Cliente el requerimiento de revelación o de divulgación a efectos que el Cliente, si así lo estima pertinente, pueda adoptar medidas legales para proteger la confidencialidad de su información. Con todo, Deloitte sólo proporcionará aquellas partes de la información confidencial que esté legalmente obligado a proporcionar, empleando sus mejores esfuerzos para mantener el carácter confidencial de toda la información recibida.
 - ii. Información confidencial que esté actualmente o llegue a estar a disposición del público o sea de dominio público por alguna causa distinta a un incumplimiento de las obligaciones previstas en este Acuerdo.
 - iii. Información cuya divulgación se haya realizado por el Cliente.
 - iv. Información que sea conocida o se encontraba en poder o a disposición de Deloitte al tiempo de su divulgación o entrega.
- 21. **Hospedaje, Soporte y mantención de la información.** El Cliente acepta que el hospedaje, soporte y/o mantención de la información, podrá ser realizado en servidores ubicados fuera de Chile. Deloitte seguirá siendo responsable por la protección de esta información en los términos establecidos anteriormente, no obstante, Deloitte quedará exento de responsabilidad por cualquier incumplimiento derivado de fuerza mayor o caso fortuito. Se considerarán como hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito, entre otros, los siguientes: guerra, conmoción; lock-out; huelga legal o ilegal; naufragio; terremoto; inundación; actos de gobierno; interrupción de la alimentación y fallas de corriente; sobretensiones, y en general, todo acto ajeno a las partes que impida el cumplimiento de las obligaciones pactadas en este numeral. Asimismo, también se considerará caso fortuito o fuerza mayor, según corresponda, aquellas intromisiones a la Información que sean capaz de burlar incluso los sistemas de seguridad que Deloitte haya implementado ajustándose a los requerimientos y estándares establecidos en este Acuerdo y en las políticas internas de Deloitte.
- 22. **Protección de datos personales.** Las Partes reconocen que la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada y la demás legislación aplicable sobre protección de datos personales, establecen obligaciones para el tratamiento de datos de carácter personal, entre las cuales está la prohibición de realizar cesiones de datos de carácter personal sin la correspondiente autorización del titular de los dichos datos.
- Las partes manifiestan conocer y someterse a la legislación en materia de protección de datos de carácter personal para el tratamiento de datos personales a los que tengan acceso en virtud del presente Acuerdo. A tal efecto, las partes únicamente podrán acceder a los datos personales de las personas naturales que tengan relación con objeto de este Acuerdo y solo si fuese necesario para el cumplimiento de los servicios materia del mismo. El Cliente declara que cuenta con la autorización de los titulares de los datos personales para entregar dichos datos a Deloitte.

Condiciones generales de contratación

- Las partes se comprometen a:
 - a) Utilizar los datos de carácter personal a los que tengan acceso, exclusivamente para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Acuerdo.
 - b) Adoptar las medidas de seguridad de la información suficientes que garanticen la confidencialidad, deber de secreto e integridad en el tratamiento de datos personales.
 - c) No ceder los datos de carácter personal a los que tenga acceso.
 - d) Devolver y/o destruir toda la información que contenga datos de carácter personal una vez finalizados los servicios objeto del presente contrato.
 - Estas obligaciones, y todas las que deriven de la legislación en materia de protección de datos, serán de estricto cumplimiento para ambas partes, incluyendo a los empleados, colaboradores y subcontratistas que intervengan en el tratamiento de datos.
 - Esta obligación permanecerá vigente incluso después de la finalización del servicio, por lo que ambas partes acuerdan tomar las medidas necesarias para evitar el acceso por cuenta de terceros a toda la información y documentación empleada en el desarrollo de los servicios objeto del presente contrato.
23. **No contratación.** Ambas partes se obligan a no contratar o hacer ofrecimientos laborales, ya sea de manera directa o indirecta, a empleados de la otra parte involucrados en la prestación de los servicios materia del presente Acuerdo, durante la vigencia del presente contrato y durante el año siguiente a su terminación.
- Si alguna de las partes llegase a incumplir la obligación contenida en la presente cláusula, deberá pagar a la contraria una indemnización equivalente a dos veces el sueldo anual más beneficios del empleado. Sin perjuicio de lo anterior, las Partes podrán dejar sin efecto esta disposición mediante acuerdo previo por escrito.
 - Esta disposición no restringirá el derecho de la otra parte de ofrecer trabajo o contratar a través de anuncios publicados en medios de contratación de personal u otros medios de comunicación que sean de acceso público; ni prohibirá que alguna de las partes contrate a un empleado de la otra que conteste un aviso o anuncio, o que de otra manera postule voluntariamente a un trabajo sin haber sido inicialmente contactado o contratado personalmente por Deloitte o por el Cliente, respectivamente.
24. **Subcontratación.** Deloitte podrá utilizar los servicios de cualquier entidad afiliada, miembro o filiales de Deloitte o de cualesquier otros terceros que provean servicios (incluyendo entidades que operan fuera de Chile) para asistir a Deloitte en los servicios contratados en el presente acuerdo. Deloitte es el único responsable frente al Cliente por los servicios realizados por entidades de Deloitte y terceros que provean servicios, renunciando el Cliente al ejercicio de cualquier tipo de acciones relacionadas con la ejecución de este Acuerdo en contra de entidades de Deloitte y terceros. Cualquier controversia deberá ser resuelta de acuerdo con el mecanismo de resolución de controversias dispuesto en la cláusula 33 de este Anexo. Cada entidad de Deloitte es una entidad legal separada e independiente que opera bajo los nombres "Deloitte", "Deloitte & Touche", "Deloitte Touche Tohmatsu" u otros nombres relacionados (en adelante "DTTL"); y los servicios son proporcionados por firmas miembro o sus subsidiarias o afiliadas y no por DTTL.
- En caso de que proceda subcontratar los Servicios, Deloitte podrá compartir la información proporcionada por el Cliente a Deloitte con otras firmas miembro de "DTTL" que puedan estar actuando como subcontratistas en los servicios que Deloitte preste al Cliente.

Condiciones generales de contratación

25. **Cesión.** Ninguna de las partes podrá ceder o transferir los derechos u obligaciones emanados de este Acuerdo, sin autorización previa otorgada por escrito de la otra parte. No obstante, Deloitte podrá ceder o trasferir sus derechos u obligaciones a cualquiera de sus entidades relacionadas, sin autorización del Cliente.
26. **Entidad independiente.** Las partes entienden y aceptan que cada una es una entidad independiente y que ninguna de ellas es o se considerará, un agente, distribuidor o representante de la otra. Por lo tanto, ninguna asumirá o creará obligación alguna en nombre de la otra.
27. **Uso del nombre del Cliente y Publicidad.** Deloitte podrá usar el nombre del Cliente y hacer referencia a la prestación de los servicios contratados, sólo con el objeto de acreditar su experiencia, sin revelar información confidencial del Cliente. El Cliente autoriza a Deloitte a utilizar su nombre y logotipo sólo para fines publicitarios, con el objeto de promocionar sus servicios.
 - El Cliente no podrá hacer comunicados de prensa o declaraciones en los medios, respecto de Deloitte, o referirse a Deloitte en los medios o pedirle a Deloitte que actúe como vocero, a nombre del cliente. Tampoco podrá hacer declaraciones públicas en relación con este Acuerdo, los Servicios o los Entregables (cuando sea aplicable); o referirse a la relación comercial de las partes sin el consentimiento previo y escrito de Deloitte, ni podrá revelar la existencia o contenido de este Acuerdo, salvo que fuera requerido legalmente a hacerlo.
28. **Anticorrupción.** El Cliente declara estar en conocimiento del contenido, objetivos y alcances del “Código de Ética y Conducta” de Deloitte, la Foreign Corrupt Practices Act de los EE.UU. con sus modificaciones (“FCPA”), el UK Bribery Act del Reino Unido (“UK Bribery Act”), el Canadian Corruption of Foreign Public Officials Act y garantiza, dar estricto cumplimiento a las disposiciones mencionadas (en adelante, la “Normativa Anti-Corrupción) y de todas las normas que le fueren aplicables.
 - El Cliente se obliga a no prometer, ofrecer, autorizar o realizar, en forma directa o indirecta, pagos o ventajas financieras, a cualquier funcionario de gobierno o terceros, que pueda resultar en una violación a la Normativa Anti-Corrupción.
 - Al respecto, el Cliente declara conocer y aceptar, que Deloitte, está comprometido en forma estricta al cumplimiento de la Normativa Anti-corrupción, obligándose a dar cumplimiento a las normas y controles que disponga Deloitte y cuyo objetivo es prevenir, evitar y detectar la comisión de los ilícitos contemplados en la Foreign Corrupt Practices Act de los EE.UU. con sus modificaciones (“FCPA”), el UK Bribery Act del Reino Unido (“UK Bribery Act”), el Canadian Corruption of Foreign Public Officials Act. Asimismo, el Cliente garantiza que los profesionales que contrate, para la prestación del servicio materia de este instrumento, tomarán todas las medidas necesarias y eficaces para asegurar el cumplimiento de las normativas señaladas y de los estándares de probidad, buenas prácticas, morales y éticos exigidos por Deloitte.
 - Durante la vigencia de este instrumento, el Cliente, está obligado a informar en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, cualquier circunstancia que implique una violación a la Normativa Anti-Corrupción y las normas contenidas en el Modelo de Prevención de Delitos de Deloitte, y tomará de inmediato todas las medidas necesarias para subsanar dicha violación y cumplir, según corresponda, con las normas y controles del Modelo de Prevención de Delitos indicado, medidas que deberán ser comunicadas a Deloitte, dentro de los diez (10) días siguientes a la comunicación antes señalada.

Condiciones generales de contratación

- La infracción de cualquiera de las obligaciones asumidas anteriormente, y que pudiese potencialmente, dañar la imagen o patrimonio de Deloitte, constituirá un incumplimiento grave del presente instrumento, y dará derecho a Deloitte para poner término inmediato al mismo, sin derecho a indemnización de ninguna naturaleza a favor del Cliente. Lo anterior, es sin perjuicio, de la indemnización que podrá reclamar Deloitte con motivo de cualquier infracción a las normas antes descritas. Una copia vigente del Código de Conducta de Deloitte se encuentra en:
 - <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cl/Documents/about-deloitte/cl-Codigo-de-Etica-Deloitte-Chile-2021.pdf>
- 29. **Modelo de Prevención de Delitos:** El Cliente declara conocer y se obliga a cumplir lo dispuesto en el Modelo de Prevención de Delitos que Deloitte ha implementado en cumplimiento con la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas sobre los delitos mencionados en dicha ley y sus modificaciones. La obligación estipulada en esta cláusula se eleva a categoría de esencial, por lo que su incumplimiento por parte del Cliente faculta a Deloitte a poner término al presente contrato, sin pago de indemnización alguna al Cliente por el término anticipado.
- 30. **Comunicaciones.** Todos los avisos y comunicaciones deberán ser por escrito y entregadas a los representantes legales de las partes o a los que designen las partes para estos efectos, a menos que se acuerde una forma distinta de comunicación o notificación lo que deberá constar en el presente instrumento.
 - Las partes reconocen que utilizarán Internet, como medio de comunicación y que este puede ser inseguro. Por lo tanto, cada parte será responsable de proteger sus propios sistemas y en la medida en que lo permita la ley, no será responsable ante la otra parte por pérdidas, daños u omisiones de cualquier naturaleza, que se produzcan como consecuencia del uso de Internet por cualquiera de las partes o su personal, incluidos los Subcontratistas de Deloitte, para acceder a las redes, aplicaciones, datos electrónicos u otros sistemas de la otra parte.
- 31. **Acuerdo completo, modificación y vigencia.** Estos términos y el instrumento al que se integran constituyen el acuerdo completo entre Deloitte y el Cliente y reemplazan todas las demás declaraciones, entendimientos o acuerdos previos, orales y/o escritos relacionados su objeto, y no podrán ser enmendados, excepto por acuerdo escrito firmado por las partes. En caso de cualquier conflicto, ambigüedad o inconsistencia entre estos Términos y Condiciones y el instrumento al cual se integran prevalecerán estos Términos. Si Deloitte ya hubiese comenzado el trabajo (por ejemplo, reuniendo información, planificando el proyecto o dando consejo inicial) entonces el Cliente acepta que este Acuerdo será efectivo a contar de la fecha en que comenzó dicho trabajo.
- 32. **Prescripción de acciones:** Ninguna acción relacionada con este Acuerdo o los Servicios, sin importar su forma, podrá ser interpuesta por cualquier de las partes después de cumplidos dos años desde que la causa de la acción haya ocurrido, en conformidad con la legislación vigente. La excepción a la regla anterior es la acción por no pago del Cliente de una factura de Deloitte, la que podrá ser ejercida por Deloitte en cualquier momento, siempre que se cumpla con las normas y plazos de prescripción de la ley chilena.
- 33. **Ley Aplicable y domicilio.** El presente Acuerdo se regirá e interpretará de conformidad a las leyes de la República de Chile. Para todos los efectos legales, las partes fijan domicilio en la comuna de Santiago de Chile.

•

Condiciones generales de contratación

34. **Arbitraje.** Cualquier dificultad o controversia que se produzca entre los contratantes respecto de la aplicación, interpretación, duración, validez o ejecución de este contrato o cualquier otro motivo, será resuelta por las partes dentro del plazo de 30 (treinta) días corridos, contados a partir desde la fecha del aviso escrito que una o cualquiera de las partes envíe a la otra indicando la existencia y naturaleza del conflicto a resolver.
- Si la controversia no es resuelta dentro del plazo indicado en el párrafo anterior, las partes acuerdan someter el asunto a arbitraje, conforme al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago (CAM Santiago) de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), vigente al momento de solicitarlo.
 - Las partes confieren poder especial irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago A.G. (CCS), para que, a petición escrita de cualquiera de ellas, designe a un árbitro arbitrador en cuanto al procedimiento y de derecho en cuanto al fallo, de entre los integrantes del cuerpo arbitral del CAM Santiago.
 - En contra de las resoluciones del árbitro, o del Tribunal Arbitral, no procederá recurso alguno. El árbitro o el Tribunal Arbitral, queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.
 - Las partes declaran desde ya que tanto el proceso como la sentencia arbitral permanecerán en carácter confidencial aún después del plazo de un año desde encontrarse ejecutoriada, de conformidad al Art. 10 del Reglamento Procesal de Arbitraje.

Condiciones de Independencia

Los servicios descritos en la presente propuesta están sujetos al cumplimiento de las normas de independencia que rigen en nuestra industria. Realizadas las consultas, el presente servicio debe cumplir con las siguientes condiciones:

1. La participación substancial y significativa de la Alta administración de la Compañía(*) es fundamental para el éxito de este compromiso. La Compañía será responsable de asegurar que la Alta Administración de la Compañía participe activamente tanto en la planificación como en la ejecución de este compromiso.
2. La Compañía es, y continuará siendo, la única responsable de establecer y mantener un sistema efectivo de control interno para la generación de informes financieros, incluidos sin limitación los sistemas diseñados para asegurar el logro de sus objetivos de control y el cumplimiento de las leyes y normas correspondientes. La Compañía es responsable por los resultados del proyecto, incluida la evaluación final de las debilidades de control y cualquier otro resultado del proyecto.
3. Deloitte no realizará ninguna función gerencial dentro del proyecto, ni tomarán decisiones gerenciales o administrativas, ni tampoco se desempeñarán como funcionarios de la Compañía o su equivalente para ningún propósito.
4. (*) Compañía: Para efectos de las Condiciones de Independencia, la “compañía” se refiere a la organización que solicita el servicio.

Deloitte.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.Deloitte.com/mx/conózcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría, impuestos, consultoría y asesoría financiera, a clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Cuenta con alrededor de 200,000 profesionales, todos comprometidos a ser el modelo de excelencia.

Tal y como se usa en este documento, "Deloitte Consulting" significa Deloitte Consulting Group, S.C., la cual tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de consultoría (incluidos tecnología de la información, estrategia y operaciones y capital humano) en México bajo el nombre de "Deloitte".

Antes de tomar cualquier decisión o medida que pueda afectar sus finanzas o negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte, será responsable de pérdidas que pudiera sufrir cualquier persona o entidad que consulte esta publicación.