



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### CAFETERÍA HECHO EN PEÑALOLÉN CORPORACIÓN YUNUS

Bienvenido al espacio colaborativo **“Cafetería Hecho en Peñalolén”**. En este documento podrás leer los términos y condiciones para participar del espacio de venta presencial, especialmente dirigido a microempresarios/as gastronómicos de la comuna de Peñalolén. Al acceder y utilizar este servicio, tú aceptas que has leído, entendido y estás de acuerdo con las condiciones descritas en este documento.

#### CONSIDERANDO QUE:

Los/as microempresarios/as de la comuna de Peñalolén; de ahora en adelante **“Los Proveedores”**; tienen escasos espacios de comercialización dentro de la comuna debido a los altos costos de arriendo, por lo que podrán participar de este espacio colaborativo, previo a un proceso de selección por parte de Corporación Yunus, en adelante **“La Corporación”**.

De acuerdo a lo anterior, el objetivo de este programa es facilitar una vitrina de comercialización a disposición de microempresari@s formalizados de Peñalolén, que elaboran productos gastronómicos.

**La Cafetería Hecho en Peñalolén**, es gestionada por la Corporación Municipal Yunus perteneciente a la Municipalidad de Peñalolén.

La Corporación será quien administre y venda en la Cafetería que llevará por nombre y marca “Hecho en Peñalolén”, poniendo a disposición de los productores de la comuna de Peñalolén, este espacio para realizar las ventas indirectamente. Por ende, La Corporación actuará como vendedor y el microempresari@ actuará como proveedor de los productos.

La Corporación se reserva el derecho de actualizar y/o modificar los Términos y Condiciones que se detallan a continuación, en cualquier momento y sin previo



aviso. Por dicha razón, se recomienda revisar los mismos cada vez que acceda a entregar sus productos como proveedor de la Cafetería.

## PARTICIPACIÓN EN LA CAFETERÍA

El Proveedor interesado en participar en la Cafetería deberá postular a través de la página web [yunus.cl](http://yunus.cl), tras lo cual pasará por un proceso de evaluación de acuerdo a los criterios establecidos en el **“Anexo N°1”** del presente documento. Para ser seleccionado tendrá que obtener una puntuación ponderada mínima de 2.5, de lo contrario deberá esperar al menos 6 meses para volver a postular. Los encargados de evaluar la postulación de nuevos Proveedores serán los miembros del equipo Hecho en Peñalolén perteneciente a La Corporación.

En caso de ser seleccionado, el equipo de Hecho en Peñalolén escogerá los productos aprobados para comercializar, luego de llegar a un acuerdo respecto de los precios de venta, Después de esto, se **aumentará el valor del precio pactado en un 5% más IVA**, principalmente para financiar los medios de pago electrónicos, y asimismo asegurar el correcto funcionamiento de la Cafetería.

El periodo máximo de participación del Proveedor será de 1 año, pudiendo ser renovado por 3 períodos consecutivos de 1 año más, lo cual deberá ser firmado por ambas partes al inicio de cada nuevo periodo para su entrada en vigencia. Cada proceso de renovación estará sujeto a una evaluación por parte del equipo Hecho en Peñalolén de La Corporación, de acuerdo a los criterios señalados en el **“Anexo N°2”** del presente documento.

En caso de que Corporación Yunus estime que se ha llegado a un máximo de proveedores en la cafetería, se podrá detener temporalmente el ingreso de más participantes hasta que se liberen cupos nuevamente.

## 1. DECLARACIONES Y OBLIGACIONES DE AMBAS PARTES

Las partes declaran y garantizan que:

1. a) Están legalmente constituidas bajo las leyes en que se encuentran registradas, respectivamente;
1. b) Sus representantes están facultados para suscribir los presentes términos y condiciones.
1. c) Cuentan con todas las autorizaciones necesarias para acordar los siguientes términos y condiciones; y asumir todas las obligaciones estipuladas en el mismo.
1. d) Se comprometen a trabajar en conjunto en el mejoramiento de la Propuesta de Valor del Proveedor, por medio de los programas y capacitaciones de mejoramiento continuo del negocio que estén dentro de las ofertas de la Corporación.

## 2. DECLARACIÓN DE LA CORPORACIÓN

La Corporación declara que:

2. a) Está legalmente habilitada para ofertar y vender los productos.
2. b) Se encargará de la marca/concepto Hecho en Peñalolén de forma exclusiva.
2. c) Será la encargada de la administración de la Cafetería, y todo lo que en ella se encuentre.
2. d) Delega la responsabilidad de la Cafetería al Jefe/a del Área de Desarrollo Mipes de la Corporación, o quien la Dirección Ejecutiva de la Corporación indique en su momento.
2. e) Convocará y seleccionará a los Proveedores de Peñalolén que puedan participar de la Cafetería, a través de la página web [www.yunus.cl](http://www.yunus.cl)
2. f) Supervisará que cada uno de los productos que se comercialicen cuente con la reglamentación necesaria, en particular la Resolución Sanitaria de elaboración de alimentos.
2. g) Con el fin de supervisar la elaboración de los productos y cumplimiento de la norma sanitaria, se realizarán visitas sin previo aviso, al microempresario/a y su lugar físico de elaboración.



2. h) Los recursos obtenidos por la Corporación por la venta de los productos, serán destinados al funcionamiento y mejoramiento de la Cafetería.
2. i) El pago de las facturas a los Proveedores se realizará una vez por semana, los días martes de la semana siguiente para las facturas emitidas de lunes a viernes de la semana anterior, el dinero figurará en la cuenta dos días hábiles después de efectuar el pago o de subir la nómina al banco.
2. j) La cuenta bancaria a la que se realice el pago debe estar asociado al rut de la empresa o persona natural,, de lo contrario, el pago se realizará mediante vale vista el cual debe ser cobrado en Banco BCI.
2. k) Operará la Cafetería de Lunes a Viernes entre las 8:00 y las 16:30.

### 3. DECLARACIÓN DEL PROVEEDOR

El proveedor declara que:

3. a) Está legalmente habilitado para ejercer como contribuyente de primera categoría.
3. b) Es propietario, creador, elaborador, comercializador, licenciante o análogo, de los productos ofrecidos y se los entrega a la Corporación para su venta.
3. c) Los productos comercializados cumplen con los registros legales, reglamentarios y sanitarios que correspondan.
3. d) Los productos poseen la calidad suficiente para cumplir con las especificaciones que establezca la Corporación.
3. e) Los productos entregados tienen, como mínimo, la fecha de elaboración rotulada en el producto respectivo.
3. f) Es responsable exclusivo de despachar y entregar los productos a comercializar en Av. Grecia #8735, Centro de Atención al Vecino (CAV), Peñalolén.
3. g) Los productos alimenticios han sido elaborados de conformidad con la normativa nacional, cumpliendo con los estándares adecuados a la legislación chilena.
3. h) Los recursos, bienes y servicios que emplea para el desarrollo de sus actividades comerciales, provienen de actividades lícitas y de conformidad con la legislación chilena vigente.

3. i) Su participación se debe a un proceso de invitación, convocatoria y selección establecido por la Corporación.
3. j) Participa de forma voluntaria en la Cafetería.
3. k) Delega a la Corporación la venta de los productos en la Cafetería, y la aplicación de la comisión colaborativa.
3. l) Acepta el aumento en el valor de sus precios para poder colaborar en el financiamiento de la Cafetería Hecho en Peñalolén.
3. m) Participará por un tiempo límite de 1 año en la Cafetería, renovable por 3 períodos más de 1 año de acuerdo a los criterios señalados en el **“Anexo N°2”** del presente documento
3. n) Tanto el microempresario como sus colaboradores involucrados en la producción cuentan con un curso aprobado y demostrable de Manipulación de Alimentos. En caso de que no lo tenga, deberá comprometerse a realizarlo tanto él/ella como sus colaboradores en un plazo máximo de 3 meses tras entrar en la Cafetería, de lo contrario será desvinculado de este espacio.
3. o) Acepta que se le pueda realizar una visita previa a su ingreso a la Cafetería, en caso de que Corporación Yunus lo estime pertinente, para evaluar los procesos de manipulación de alimentos en el lugar de elaboración. En caso de que se requieran implementar mejoras, se deberán realizar antes de poder ingresar a cafetería.
3. p) Una vez que ingrese como proveedor acepta que se le puedan realizar visitas sin previo aviso para evaluar los procesos de manipulación de alimentos en el lugar de elaboración.
3. q) Ha leído y entendido el presente documento.

#### 4. UTILIZACIÓN DE LA CAFETERÍA COLABORATIVA

4. a) El Proveedor se obliga a enviar a Corporación Yunus la factura emitida en cada entrega de productos previo al ingreso de estos, por medio de correo electrónico y con la fecha respectiva del día de la entrega a los siguientes correos: [adminyunus@penalolen.cl](mailto:adminyunus@penalolen.cl); [hechoenpenalolen@penalolen.cl](mailto:hechoenpenalolen@penalolen.cl); [ignacio.bustos@penalolen.cl](mailto:ignacio.bustos@penalolen.cl)

4. b) El Proveedor se obliga a facilitar a la Corporación Yunus el acta de entrega de los productos que pretende comercializar, cada vez que realice una entrega en el espacio.
4. c) La Corporación Yunus tendrá derecho a dar de baja los productos entregados por el proveedor, si no cumplen con los requisitos indicados en los puntos anteriores. Así mismo, en caso de que estas faltas sean reiteradas (2 o más veces dentro del mes o 6 veces en el semestre) se podrá poner término anticipado a la participación del Proveedor de acuerdo al punto 7. e) del presente documento.
4. d) El día y hora de entrega de los productos deberá ser en los días y horarios de funcionamiento de la Cafetería (Lunes a Viernes entre 8:00 y 16:30), a excepción del rango entre 11:00 y 14:00 todos los días, que corresponderá a los horarios de colación de las vendedoras. **No se recibirán pedidos en aquél horario.**
4. e) La Corporación Yunus no asumirá responsabilidad alguna por información incorrecta recibida; será siempre responsable el proveedor.
4. f) El precio de venta de los Productos será determinado por el Proveedor, considerando la incorporación del IVA y la comisión correspondiente.
4. g) Es de exclusiva responsabilidad del Proveedor tener la capacidad productiva para cumplir con el stock suficiente para la cafetería, siendo esto ajustable en el tiempo, de acuerdo a la demanda de cada producto.
4. h) Los productos que vengán en malas condiciones, de acuerdo a la calidad establecida por la Corporación Yunus, serán devueltos sin derecho de reclamación y pago alguno para el Proveedor.
4. i) La distribución de los productos en las vitrinas de la cafetería será responsabilidad de la Corporación, sin derecho a reclamación por parte del Proveedor.
4. j) El proveedor no puede utilizar la dirección de la cafetería como Domicilio Comercial de su Empresa, ni para ningún otro acto tributario.

## 5. NORMATIVA SANITARIA

5. a) El Proveedor será responsable del cumplimiento de la legislación, normativa y reglamentación sanitaria de la República de Chile.

5. b) La Corporación prohíbe expresamente y sin excepciones promocionar y/o comercializar productos alimenticios que no tengan las correspondientes autorizaciones sanitarias.

5. c) El Proveedor se obliga a mantener indemne a la Corporación respecto de cualquier reclamación, demanda, denuncia o conflicto que pudiera presentarse en su contra, relacionada con el incumplimiento de la legislación, normativa y reglamentación sanitaria, indemnizando a la Corporación y cubriendo cualquier pérdida, daño, perjuicio, multa o gasto de cualquier naturaleza, incluyendo honorarios y gastos de abogados para el ejercicio de la defensa, pero sin limitarse a ellos.

## 6. EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DEL PROVEEDOR

La Corporación podrá establecer modelos de evaluación de comportamiento del Proveedor, estableciendo puntajes asociados al cumplimiento efectivo de las entregas, su empaquetamiento y responsabilidad. En el caso de obtener una evaluación no conforme se podrá condicionar la permanencia como Proveedor de la Cafetería.

Otros aspectos significativos a considerar serán los relativos al correcto funcionamiento de entregas de documentos contables, durante la relación contractual de Proveedor-cliente que se establecerá desde que los empresarios/as aceptan los términos y condiciones, tales como:

6. a) Aceptar Orden de Compra con detalle de productos y cantidades a entregar de acuerdo a lo convenido con Corporación Yunus.

6. b) Emitir factura por cada una de las entregas de los productos, con detalle y cantidades respectivas. Sin este documento no se recepcionará ningún alimento, ya que no podrá ser ingresado al inventario del sistema.

6. c) Entregar los datos de facturación y transferencia en el momento que la Corporación Yunus lo solicite, para el pago de los productos entregados.

6. d) El medio de comunicación oficial es el correo electrónico y toda solicitud de pedidos, modificaciones e información relevante debe ser enviada/ avisada por este canal.

## 7. CAUSALES DE TÉRMINO ANTICIPADO DE LA PARTICIPACIÓN DEL PROVEEDOR

La participación de un proveedor en la cafetería podrá ser terminada anticipadamente bajo las siguientes circunstancias:

- 7. a) En caso de renuncia voluntaria del proveedor al programa
- 7. b) Si se registran 3 faltas consecutivas en la entrega de productos, 4 faltas en un mismo mes, u 8 faltas durante un semestre
- 7. c) Por cualquier motivo de desvinculación especificado en el procedimiento para el manejo de reclamos de la cafetería Hecho en Peñalolén, el cuál será entregado de manera impresa y por correo electrónico al momento en que el Proveedor ingrese al programa.
- 7. d) Si el proveedor incurre en conductas violentas o agresivas hacia funcionarios de la Corporación Yunus, otros proveedores o clientes de la cafetería.
- 7. e) Por el incumplimiento de los términos y condiciones establecidos en el contrato de participación.

Estas medidas buscan asegurar el buen funcionamiento del servicio y mantener un ambiente seguro y colaborativo para todos los involucrados."

## 8. CONFIDENCIALIDAD

El Proveedor reconoce y acepta que la información que recibe sobre los servicios, su diseño de marketing, el software, financiamiento de la Cafetería, información no conocida del público, es información confidencial de propiedad exclusiva de la Corporación, que el Proveedor no utilizará para los fines fuera de este acuerdo, y no podrá apropiarse, copiarla o utilizarla por fuera de este contrato, ni divulgar en forma alguna.

Dicha información incluye, sin limitarse a ella, la información financiera, comercial, virtual, técnica, métodos, información de clientes o vendedores, subcontratistas actuales, entre otras. El Proveedor no hará publicidad alguna utilizando el nombre de la Municipalidad de Peñalolén y la Corporación Yunus y sus marcas, salvo





autorización expresa y escrita del Jefe/a del Área de Desarrollo Mipes o quien la Dirección Ejecutiva de la Corporación designe, y se abstendrá de comentar, discutir, o dar a conocer de cualquier manera dicha información confidencial a terceros no autorizados y, entre otros, a funcionarios, empleados o contratistas de organismos o entidades competidoras de la Corporación;

usar, explotar o comercializar dicha información confidencial, directa o indirectamente o en forma alguna para su propio beneficio o para el beneficio de terceros; y revelar o divulgar dicha información confidencial a personas, organismos, entidades, por razón o propósito alguno, a menos que sea expresamente autorizado por la otra parte y para el cumplimiento del objeto del Servicio.

Si el Proveedor no cumple la obligación de confidencialidad aquí prevista, directa o indirectamente, será responsable por la totalidad de las pérdidas que cause a la Corporación Yunus por tal causa. Esta obligación vincula a directivos, empleados, dependientes, contratistas y compañías subordinadas del Proveedor.

Nombre Proveedor:

Rut Proveedor:

Fecha:

He leído y acepto los términos y condiciones

---

Firma

## ANEXO 1. EVALUACIÓN PARA INGRESO A CAFETERÍA COLABORATIVA HECHO EN PEÑALOLÉN

**Para poder ingresar a la cafetería el/la postulante debe obtener un puntaje ponderado igual o superior a 2.5 de acuerdo a la siguiente matriz (además de cumplir con los puntos del apartado 3. de los términos y condiciones):**

Categoría	1 punto (Insuficiente)	3 puntos (Aceptable)	5 puntos (Excelente)	Ponderación%
Fechas de Elaboración y Vencimiento	No incluye ninguna fecha.	Incluye fecha de elaboración o la de vencimiento.	Incluye tanto la fecha de elaboración como la fecha de vencimiento.	5%
Información Nutricional	El producto no cuenta con información nutricional.	El producto presenta información nutricional pero ésta se encuentra incompleta o no es acorde a la Ley 20606 - Sobre Composición Nutricional de los Alimentos y su Publicidad	El producto presenta la información nutricional completa según la Ley 20606 - Sobre Composición Nutricional de los Alimentos y su Publicidad	5%
Precio	Los precios son significativamente más altos que el valor de mercado y no se observa una propuesta de valor diferenciada que justifique el precio, obstaculizando la atracción de clientes en la Cafetería.	Los precios son moderadamente más altos que el valor de mercado. Aunque la propuesta de valor puede tener elementos diferenciadores el precio puede dificultar la atracción del cliente.	Los precios son competitivos respecto al valor de mercado, siendo accesibles para el público y manteniendo la calidad de los mismos. Se observa una propuesta de valor que justifica el precio seleccionado.	10%
Match	Ya se está ofreciendo el mismo producto en la cafetería.		No se están ofreciendo estos productos actualmente en la cafetería.	10%
Packaging	Sus productos no cuentan con packaging.	Sus productos cuentan con un packaging genérico.	Sus productos cuentan con un packaging con logo personalizado que	10%

			<p>permiten generar una imagen de marca.</p>	
Nivel de Innovación	<p>Se refiere a productos que no presentan características nuevas o distintivas en comparación con los productos existentes en el mercado. Estos alimentos pueden seguir recetas tradicionales o estándares de la industria sin ofrecer elementos nuevos en términos de ingredientes, métodos de preparación, presentación o experiencias sensoriales. En general, los alimentos con innovación baja pueden ser considerados como convencionales y pueden carecer de elementos que generen interés o emoción entre los consumidores.</p>	<p>Implica la introducción de ciertos elementos nuevos o mejoras en productos existentes, aunque no necesariamente revolucionarios. Estos alimentos pueden incorporar ingredientes nuevos, técnicas de preparación innovadoras, combinaciones de sabores únicas o presentaciones creativas que proporcionan cierto grado de novedad y diferenciación en el mercado. Si bien no son completamente revolucionarios, los alimentos con innovación media pueden atraer a consumidores que buscan variedad y experiencias gastronómicas interesantes.</p>	<p>Implica la introducción de características verdaderamente nuevas, disruptivas y/o excepcionales que cambian la forma en que se percibe o consume un producto en particular. Estos alimentos pueden ofrecer nuevas combinaciones de sabores únicas, ingredientes innovadores, procesos de producción revolucionarios, beneficios para la salud mejorados o experiencias gastronómicas completamente nuevas. La innovación superior en alimentos tiende a generar un gran interés y entusiasmo entre los consumidores.</p>	<b>15%</b>

Calidad del Producto	Los productos no cumplen con las expectativas del consumidor y pueden presentar deficiencias significativas en términos de sabor, textura, frescura, presentación o seguridad alimentaria. Los productos de calidad baja o deficiente pueden ser percibidos como poco atractivos, poco sabrosos o incluso peligrosos para el consumo. Este nivel de calidad suele generar insatisfacción entre los clientes y puede afectar negativamente la reputación de la cafetería.	Se refiere a productos que son aceptables pero pueden tener ciertos aspectos que podrían mejorar. Estos productos pueden cumplir con las expectativas básicas del consumidor en términos de sabor y presentación, pero pueden carecer de características distintivas o no destacarse en comparación con productos de calidad superior. La calidad media puede variar dependiendo de las expectativas del consumidor.	Productos que cumplen o superan las expectativas del consumidor en términos de sabor, textura, frescura, presentación y experiencia general. Los productos de calidad superior suelen ser reconocidos por su excelente sabor, ingredientes frescos y de alta calidad, preparación cuidadosa y atención al detalle. Estos productos tienden a destacarse por encima de los demás y generan altos niveles de satisfacción entre los clientes.	<b>25%</b>
Redes Sociales del Emprendimiento	No cuenta con ninguna Red Social	Cuenta con al menos una Red Social	Cuenta con 2 o más Redes Sociales	<b>10%</b>
Nivel de Ventas (Rango)	Menos de \$300.000	Entre \$300.001 y \$600.000	Más de \$600.001	<b>10%</b>

## ANEXO 2. EVALUACIÓN DESEMPEÑO

**Para poder renovar la relación comercial entre la Cafetería y el Proveedor, éste debe obtener un puntaje ponderado igual o superior a 2.5 de acuerdo a la siguiente matriz:**

<b>Criterio de Evaluación</b>	<b>1 punto (Insuficiente)</b>	<b>3 puntos (Aceptable)</b>	<b>5 puntos (Excelente)</b>	<b>Ponderación (%)</b>
Calidad del Producto	La calidad es inconsistente, con defectos que afectan la experiencia del cliente. La retroalimentación del cliente es más negativa que positiva.	Los productos son de buena calidad, aunque con algunas variaciones menores. La mayoría de los clientes están satisfechos, pero hay margen para mejorar.	Los productos son de calidad excepcional, sin defectos notables, y reciben retroalimentación consistentemente positiva de los clientes.	<b>30%</b>
Cumplimiento de Normas Sanitarias	Cumple con las normas sanitarias, pero con observaciones que indican la necesidad de mejoras en la gestión de la higiene.	Cumple con la mayoría de las normativas, con observaciones menores que son corregidas rápidamente.	Cumple estrictamente con todas las normativas sanitarias, superando las inspecciones sin observaciones y demostrando un compromiso sólido con la seguridad alimentaria.	<b>20%</b>
Puntualidad y Precisión en las Entregas	Las entregas son ocasionalmente tardías o incorrectas, causando inconvenientes menores.	Las entregas son puntuales y generalmente correctas, con pocos errores que no afectan gravemente las operaciones.	Las entregas son siempre puntuales y exactas, sin errores reportados, contribuyendo positivamente a la eficiencia operativa.	<b>15%</b>
Nivel de Ventas y Satisfacción del Cliente	Las ventas son bajas, con fluctuaciones que reflejan una satisfacción del cliente insuficiente.	El nivel de ventas es estable, aunque no destacado, con satisfacción del cliente aceptable y pocas quejas.	Las ventas son altas y sostenidas, con una satisfacción del cliente muy alta, reflejada en comentarios y encuestas positivas.	<b>15%</b>

<p>Relación con el Equipo de Trabajo Hecho en Peñalolén</p>	<p>La relación con el equipo es limitada, con problemas ocasionales de comunicación y colaboración que generan tensiones.</p>	<p>La relación con el equipo es buena, con una comunicación y colaboración generalmente efectivas, aunque podría ser más fluida.</p>	<p>La relación con el equipo es excelente, caracterizada por una comunicación abierta, proactiva y una colaboración efectiva que mejora el ambiente de trabajo.</p>	<p><b>10%</b></p>
<p>Adaptabilidad y Respuesta a la Demanda</p>	<p>El proveedor es lento para adaptarse a cambios, lo que resulta en una oferta que no siempre responde a las necesidades del mercado.</p>	<p>El proveedor se adapta a los cambios, pero de manera reactiva. Hay ajustes en la oferta, aunque estos podrían ser más oportunos.</p>	<p>El proveedor se adapta rápidamente a los cambios, introduciendo innovaciones que satisfacen las demandas del mercado de manera efectiva.</p>	<p><b>10%</b></p>