

BASES DE LICITACIÓN EN LÍNEA N° 90004843

**SERVICIO AGRADECIMIENTO PANEL
ENCUESTA FINANCIERA DE HOGARES**

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

JUNIO 2023



BASES ADMINISTRATIVAS

1. Introducción

Mediante el presente proceso de Licitación, el Banco Central de Chile requiere contratar el Servicio de Agradecimiento del Panel de la Encuesta Financiera de Hogares.

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

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

Los Servicios que se requieren contratar por el Banco han sido calificados como “Servicios Críticos”, por lo cual el Proveedor deberá contar con un plan detallado de contingencia y de continuidad de negocios, que le permita seguir cumpliendo con las obligaciones que emanen del Contrato que se suscriba. En el Anexo de Especificaciones Técnicas se indicarán las características, requisitos y la forma de revisión del mismo por parte del Banco.

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

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

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

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

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

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

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

2. Calendario de Actividades

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

3. Reunión Informativa

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 Licitación. 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.

4. Consultas y aclaraciones

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

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

Las consultas de los Proveedores sólo deberán formularse por medio del sistema de mensajería que provee el Portal, haciendo referencia en el asunto a CONSULTAS - “LICITACIÓN N°90004843”.



El Banco comunicará a través del sistema de mensajería del Portal las respectivas preguntas, observaciones, respuestas y aclaraciones, dentro del plazo indicado en el Calendario de Actividades, sin indicar el autor de las preguntas u observaciones formuladas.

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

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

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

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

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

La participación de un Proveedor en este Proceso de Licitación implica la aceptación pura y simple de las presentes Bases de Licitación, de sus Anexos y del “Acuerdo de Participación” que ha sido aceptado por el representante del Proveedor como requisito preliminar al momento de acceder a los antecedentes de este Proceso a través del Portal.

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

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

5.1. Antecedentes Administrativos

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



5.1.1. Formularios de Declaraciones

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

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

5.1.2. Antecedentes Legales

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes legales:

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

5.1.3. Antecedentes financieros

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes financieros:

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

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



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

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

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

5.2. Oferta Técnica

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

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

5.3. Oferta Económica

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

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

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

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



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

6. Garantías

6.1. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato que se suscriba, el adjudicatario deberá presentar a más tardar al momento de suscribir el Contrato, una garantía por un monto equivalente al 20% de valor total de Contrato, incluido el impuesto correspondiente, que deberá tener fecha de vigencia superior en a lo menos 30 días corridos al término del Contrato, obligándose el adjudicatario a prorrogarla, renovarla o reemplazarla, según sea el caso, en todas las oportunidades que sea necesario mientras se encuentren vigentes las obligaciones que se caucionan en dicho Contrato. Esta prórroga, renovación o reemplazo, deberá ser efectuada por el adjudicatario con no menos de 10 días hábiles bancarios de anticipación a la fecha de vencimiento de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato en poder del Banco. El no cumplimiento oportuno de esta obligación facultará al Banco para hacer efectiva la garantía que se encuentre en su poder.

6.2. Tipos de Garantía

Para los efectos de la(s) garantía(s) señalada(s) precedentemente, los Proveedores podrán otorgar uno de los siguientes tipos de garantía:

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



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

En caso que la(s) garantía(s) tenga(n) un valor superior a \$20.000.000, el Proveedor solo podrá otorgar una garantía del tipo señalado en la letra a) de este numeral.

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

7. Apertura de Ofertas

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

- a) Apertura de Ofertas Técnicas: Será de carácter privado y se realizará en la fecha indicada en el Calendario de Actividades, con la participación de un Abogado de la Fiscalía, del Gerente de Gestión Contable y Planificación o quien este designe y del Encargado del Proceso de Compras.

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

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

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

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

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

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



8. Re Oferta Económica

8.1. Presentación de Re Oferta Económica

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

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

POSICIÓN RELATIVA DE LA OFERTA

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

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

8.2. Apertura de Re Oferta Económica

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

El Encargado del Proceso de Compras comunicará a cada Proveedor Técnicamente elegible la fecha, hora y ubicación de la Apertura, en caso que esta sea presencial, o la información para ingresar a la sesión de Apertura, si esta fuera virtual.



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

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

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

9. Evaluación de Ofertas

9.1. Admisibilidad Requisitos Formales

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

9.2. Evaluación Financiera

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

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

9.3. Comisión Evaluadora

Las Ofertas que hayan sido declaradas como admisibles por el Encargado del Proceso de Compras serán examinadas por una Comisión Evaluadora designada para esta Licitación, la que estará conformada por:

- i. Jefe del Departamento Servicios de Información Estadística (DSIE)
- ii. Profesional Senior DSIE



iii. Profesional Económico-Financiero DSIE

9.4. Evaluación Técnica

La Evaluación Técnica se llevará a cabo en base a la documentación presentada por cada Proveedor, según los factores que se detallan a continuación:

1. Tabla N°1 Factores a evaluar

A. Factor Institucional (50% de ponderación en la evaluación técnica)

Antecedentes de la Institución	Ponderación
A.1 Trayectoria del proveedor	15%
A.2 Calidad de los trabajos realizados previamente	45%
A.3 Evaluación del trabajo de campo en experiencias previas	40%

Siendo el detalle de esta evaluación, el siguiente:

A.1 Trayectoria del Proveedor

La Trayectoria del Proveedor consiste en su experiencia en encuestas aplicadas a hogares y personas, más concretamente, este será evaluado según la cantidad de trabajos de campo de encuestas de hogares y personas realizados, a nivel nacional.

La evaluación de este sub-factor se realizará de acuerdo con la siguiente tabla de puntajes:

El Proveedor ha realizado al menos tres proyectos relativos al levantamiento de encuestas de hogares y personas, con más de 2.000 hogares entrevistados.	100 puntos
El Proveedor ha realizado al menos dos proyectos relativos al levantamiento de encuestas de hogares y personas, a nivel nacional, con más de 2.000 hogares entrevistados.	75 puntos
El Proveedor ha realizado un proyecto relativo al levantamiento de encuestas de hogares y personas, a nivel nacional, con más de 2.000 hogares entrevistados.	25 puntos
En otro caso	0 puntos



A.2 Calidad de los trabajos realizados previamente (Pondera 45% del factor institucional) (Mínimo 5 proyectos)

El Proveedor deberá indicar un mínimo de cinco proyectos o estudios más importante en los que ha participado en los últimos 5 años, los que no necesariamente deben tener características similares al de las presentes Bases.

En el caso de Empresas que no hayan trabajado con anterioridad en levantamientos o estudios de la Encuesta Financiera de Hogares, la evaluación de la calidad de los trabajos realizados utilizará información de los principales clientes que hayan encargado encuestas (de hogares o personas) a la Empresa, a partir de los cuales se elegirá a los cinco proyectos con mayor número de encuestas, tiempo promedio de entrevista y sensibilidad de los temas tratados (entendida como temas personales). Para ello, se contactará a la contraparte técnica de cada uno de los cinco proyectos seleccionados, a la que se le pedirá que califique aspectos cualitativos del trabajo realizado mediante 5 categorías: 0, 25, 50, 75 y 100. Los ítems a evaluar serán los siguientes:

Calidad de los trabajos realizados	Ponderación	Calificación (marcar con ✓ la casilla elegida)				
		0	25	50	75	100
1) Cumplimiento en la fecha acordada de la entrega de informes y/o bases de datos	20%					
2) Cobertura lograda efectiva (Logro de cobertura esperada)	20%					
3) Nivel técnico de los informes (Calidad de los informes: coherencia entre lo acordado y lo recibido)	20%					
4) Disponibilidad y prontitud para consultas	10%					
5) Grado de coherencia entre la propuesta y el trabajo realizado	30%					

En el caso de entidades que hayan trabajado con anterioridad en el levantamiento o estudios de la Encuesta Financiera de Hogares, la evaluación de la calidad de estos trabajos realizados será efectuada por el equipo de trabajo de la EFH, es decir, el propio Banco.



A.3 Evaluación del trabajo de campo en experiencias previas (pondera 40% del factor institucional).

El Proveedor deberá indicar para que cliente fueron realizados los cinco proyectos o estudios más relevantes en los últimos cinco años, señalados en el punto A.2, el Banco podrá solicitar una evaluación del trabajo realizado, y en base a esta asignar un puntaje de acuerdo la siguiente tabla:

La evaluación de este sub-factor se realizará de acuerdo con la siguiente tabla de puntajes:

El Proveedor es evaluado con 80% o más en los cinco proyectos o estudios más relevantes realizado en los últimos cinco años.	100 puntos
El Proveedor es evaluado con 80% o más en cuatro de los cinco proyectos o estudios más relevantes realizado en los últimos cinco años.	75 puntos
El Proveedor es evaluado con 80% o más en tres de los cinco proyectos o estudios más relevantes realizado en los últimos cinco años.	25 puntos
En otro caso	0 puntos

Los elementos a considerar en cada uno de los proyectos son:

Evaluación del trabajo de campo en experiencias previas	Calificación	Ponderación
I Empadronamiento (variable dicotómica: “Si” o “No”)		
Sí realizó empadronamiento	100%	5%
No realizó empadronamiento	0%	
II Cobertura		
Una región o solamente a nivel comunal	0%	10%
Entre dos y cuatro regiones	25%	
Entre cinco y diez regiones	50%	
Entre once y catorce regiones	75%	
Quince regiones	100%	
III Tipo de información solicitada		
Información no sensible	0%	12%
Información sensible de solamente un tema dentro de una encuesta con dos a más temas.	25%	
Información sensible de solamente un tema, que es el tema exclusivo de una encuesta.	50%	
Información sensible de dos o más temas dentro de una encuesta que incluye temas sensibles y no sensibles.	75%	
Información sensible de dos o más temas dentro de una encuesta que consulta exclusivamente por temas sensibles.	100%	
IV Número de encuestas realizadas efectivas		

Menos de 1.500 encuestas	0%	12%
Entre 1.500 y 2.500 encuestas	25%	
Entre 2.501 y 3.500 encuestas	50%	
Entre 3.501 y 4.500 encuestas	75%	
Más de 4.500 encuestas	100%	
V Tecnología de captura de datos		
Otra	0%	10%
Papel	25%	
Notebook/netbook/PDA (*)	50%	
Smartphone/Tablet (*)	75%	
(*) Aparato valida y registra de fecha, hora y duración de la entrevista en tiempo real	+ 25%	
VI Tiempo de duración de la encuesta		
Menos de 10 minutos en promedio	0%	11%
10 a 25 minutos en promedio	25%	
26 a 39 minutos en promedio	50%	
40 a 59 minutos en promedio	75%	
60 minutos en promedio o más	100%	
VII Supervisión después de la encuesta		
A menos del 5% de los contactos efectivos	0%	20%
A menos del 9% de los contactos efectivos	25%	
A menos del 12% de los contactos efectivos	50%	
A menos del 16% de los contactos efectivos	75%	
Al 20% o más de los contactos efectivos	100%	
VIII Capacitación de supervisores/encuestadores ⁽¹⁾		
a) Horas de capacitación.	25%	20%
b) Métodos de capacitación.	25%	
c) Material de apoyo de capacitación	25%	
d) Evaluación de conocimientos	25%	

⁽¹⁾ Cada criterio medido será evaluado de acuerdo a los siguientes parámetros:

Alternativas	Ponderadores
a) Horas de capacitación	
Menor o igual a 8 horas (1 día)	0%
Mayor a 8 horas pero menor o igual a 16 horas (2 días)	25%
Mayor a 16 horas pero menor o igual a 20 horas (2,5 días)	50%
Mayor a 20 horas pero menor o igual a 24 horas (3 días)	75%
Mayor a 24 horas (3 días)	100%
b) Métodos de capacitación	
Otras	0%
Online	25%
Cascada**	50%
Más de 1 capacitador (no cascada)	75%

Mismo capacitador	100%
c) Material de apoyo de capacitación	
Ninguna	0%
Sólo apoyo de manuales	25%
Apoyo de manuales y reuniones periódicas con el equipo.	50%
Apoyo de manuales y reuniones de focus group u otras de feedback de equipo (hasta 2 en el período de levantamiento)	75%
Apoyo de manuales y reuniones de focus group u otras de feedback de equipo (más de 2 en el período de levantamiento, calendarizadas en Carta Gantt)	100%
d) Evaluación de conocimientos	
Sin evaluación de conocimientos.	0%
Con evaluación de conocimientos técnicos (aspectos financieros de la encuesta).	25%
Con evaluación de conocimientos del manejo técnico y de sistema del cuestionario.	50%
Con evaluación de habilidades blandas, como también de conocimientos del manejo técnico y de sistema del cuestionario.	75%
Con evaluación de habilidades blandas, cuya metodología de desarrollo sea mediante las prácticas de entrevistas de prueba o role-playing, adicionando la evaluación de conocimientos del manejo técnico y de sistema del cuestionario.	100%

**El modelo de cascada, onda o pirámide consiste en impartir capacitación a grupos pequeños de personas, referentes a habilidades funcionales de logística y sobre técnicas de capacitación. A su vez, los integrantes de cada grupo capacitarán a pequeños grupos de personas sobre los mismos métodos que recibieron y así sucesivamente.

B. Factor Propuesta Técnica (50% de ponderación en la evaluación técnica)

Antecedentes propuesta técnica	Ponderación	0	25	50	75	100
B.1 Preparación y actualización de la base de contacto	5%					
- Formato de la base de contacto	1%					
- Obtención de las coordenadas de la dirección	1%					
- Seguimiento de casos, código de disposición final de casos y método de contacto	1%					
- Propuesta sobre otras fuentes de información	1%					
- Propuesta sobre entrega de obsequios a hogares contactados	1%					



Antecedentes propuesta técnica	Ponderación	0	25	50	75	100
B.2 Propuesta de estrategia de contacto	40%					
1) Propuesta de estrategia de contacto etapa no presencial	20%					
1.1 Desarrollo página web para actualización de datos de contacto	5%					
1.2 Protocolo contacto correo electrónico	5%					
1.3 Call center para llamar a las personas con número telefónico, incluye propuesta de protocolo de contacto	10%					
2) Propuesta de estrategia de contacto etapa presencial	20%					
2.1 Capacitación de encuestadores	5%					
2.2 Protocolo de contacto presencial, estrategia de acercamiento para entrevistas.	5%					
2.3 Levantamiento y supervisión de encuesta para actualización información de contacto	10%					
B.3 Validación de los resultados	5%					
B.4 Programación de actividades de acuerdo a las actividades y productos descritos en el Anexo A de las Bases Técnicas y en base al Calendario indicado en el Apéndice VII.2. (Calendario de Actividades)	5%					
B.5 Personal que participará en el agradecimiento	25%					
- Jefe de proyecto	10%					
- Equipo de telefonistas	5%					
- Equipo de encuestadores	5%					
- Equipo de supervisores	5%					
B.6 Recursos materiales asignados al estudio	5%					
B.7 Secreto estadístico	5%					
B.8 Exposición de la estrategia de contacto propuesta	10%					

1 Cuadros de evaluación de subfactores

a) Capacitación de encuestadores (B.2-2.1): Se evaluará de acuerdo con lo siguiente:

	Características	Puntajes	
A	No presenta capacitación de encuestadores	Ninguna	0
B	Entrega de manual	Sólo una característica	25
C	Capacitación presencial	Sólo dos características	50
D	Incluye materiales extras a usar en capacitación	Sólo tres características	75
E	Incluye medición de habilidades blandas	Todas las características B, C, D y E	100

b) Protocolo de contacto presencial, estrategia de acercamiento para entrevistas (B.2-2.2): Se considerará como requisito mínimo la existencia del protocolo de contacto, el que se evaluará de acuerdo a lo siguiente:

	Características	Puntajes	
A	No suscribe el protocolo propuesto	Ninguna	0
B	Suscribe el protocolo propuesto	Sólo una característica	25
C	Considera nuevas estrategias	Sólo dos características	50
D	Considera nuevas estrategias	Sólo tres características	75
E	Considera nuevas estrategias	Más de dos características	100

c) Levantamiento y Supervisión de encuesta para actualización información de contacto (B.2-2.3): Este ítem se evaluará (con un puntaje de 0-100) por el equipo del Banco, tomando en cuenta si las propuestas cumplen o no con las siguientes características:

	Características	Puntajes
A	No propone supervisión	0
B	Se propone supervisar a menos del 5% de las unidades muestrales teóricas	25
C	Se propone supervisar a entre el 6% y 9% de las unidades muestrales teóricas	50
D	Se propone supervisar a entre el 10% y el 14% de los contactos efectivos	75
E	Se propone supervisar más del 15 % de las unidades muestrales teóricas.	100

d) Validación de los resultados (B.3): Se evaluará las validaciones adicionales al mínimo requerido que se propongan:

	Características	Puntajes	
A	No presenta validaciones	Ninguna	0
B	Registro de fecha y hora de la visita	Sólo una característica	25
C	Registro de duración de la entrevista en caso de éxito y de los presentes entregados	Sólo dos características	50
D	Levantamiento eficiente (opción de diferenciar por equipos y software ofrecidos) y validación en línea	Sólo tres características	75

	(Nota: ésta no se puede cumplir si las encuestas son en papel).		
E	Contempla procedimiento eficiente de corrección	Todas las características	100

e) Programación de actividades (B.4): Se evaluará de acuerdo con lo siguiente:

	Características	Puntajes	
A	No presenta programación de actividades	Ninguna	0
B	Demuestra análisis de consistencia de las actividades y los tiempos asignados/propuestos	Sólo una característica	25
C	Reduce justificadamente tiempos de implementación	Sólo dos características	50
D	Presenta una programación del trabajo en terreno que sea realista y que contemple holguras para contingencias	Sólo tres características	75
E	Los plazos definidos para cada actividad consideran los tiempos y tasas de respuestas históricos de la EFH	Todas las características	100

f) Personal que participará en el agradecimiento (B.5): Las características a considerar del personal que participará en el estudio (jefe de proyecto, telefonistas, encuestadores y supervisores) incluyen lo siguiente:

- Antecedentes académicos (el jefe de proyecto debe tener título profesional)
- Experiencia laboral (con énfasis en lo relevante para el levantamiento)
- Cargo y antigüedad dentro de “la institución”
- Cargo a ocupar en el levantamiento
- Lista de proyectos en los cuales ha participado e instituciones para las cuales fueron realizadas.

El Jefe de Proyecto se evaluará de acuerdo a la siguiente tabla:

	Experiencia encuestas difíciles		
	Alta	Intermedia	Baja
Jefe de Proyecto	100	75	25

(*) El Jefe de Proyecto debe tener título profesional

En caso de que el proveedor presente un Jefe de Proyecto con experiencia menor a 3 años, este tendrá una evaluación “baja”.

La evaluación de los telefonistas y encuestadores se realizará de acuerdo a la siguiente tabla:



Nivel de Estudios	Experiencia en encuestas difíciles		
	Alta	Intermedia	Baja
Enseñanza universitaria o técnica completa	100	75	50
Enseñanza universitaria o técnica incompleta	75	50	25
Enseñanza media completa	50	25	0
Enseñanza media incompleta	25	0	0

Los antecedentes de los telefonistas y encuestadores deben ser informados en el Formulario N°7. El Banco se reserva el derecho de participar en el proceso de selección de los telefonistas y encuestadores que el Proveedor presente en este formulario.

La ponderación del grupo encuestador equivale al promedio simple del puntaje individual de cada encuestador, así mismo para el grupo de telefonistas.

La evaluación de los supervisores se realizará según la siguiente tabla:

		Experiencia encuestas difíciles		
		Alta	Intermedia	Baja
1 supervisor por cada 5 encuestadores o menos	Profesional	100	75	50
	Enseñanza universitaria o técnica incompleta	75	50	25
	Enseñanza media completa	50	25	15
	Enseñanza media incompleta	25	15	10
1 supervisor entre 6 y 10 encuestadores	Profesional	75	50	25
	Enseñanza universitaria o técnica incompleta	50	25	15
	Enseñanza media completa	25	15	10
	Enseñanza media incompleta	15	10	5
1 supervisor por más de 10 encuestadores	Profesional	50	25	15
	Enseñanza universitaria o técnica incompleta	25	15	10
	Enseñanza media completa	15	10	5
	Enseñanza media incompleta	10	5	0

Los antecedentes de los supervisores deben ser informados en el Formulario N°7. El Banco se reserva el derecho de participar en el proceso de selección de los telefonistas y encuestadores que el Proveedor presente en este formulario.

El puntaje grupal de los supervisores corresponderá al promedio simple del puntaje individual.



Para todos los perfiles se entenderá por nivel de experiencia en encuestas difíciles lo siguiente:

- **Alta:** Haber participado en el mismo cargo al que se está postulando en al menos 2 encuestas difíciles en los últimos 5 años.
- **Intermedia:** Haber participado en el mismo cargo al que se está postulando en solamente 1 encuesta difícil en los últimos 5 años.
- **Baja:** Haber participado en el mismo cargo al que se está postulando a lo más en 1 encuesta difícil en los últimos 10 años.

Adicionalmente, encuestadores, telefonistas y supervisores con experiencia menor a 2 años en el cargo que postulan tendrán una evaluación “baja”.

- g) Recursos materiales asignados al estudio (B.6): Se evaluará de acuerdo con lo siguiente:

	Características	Puntajes
A	No presenta propuesta de recursos materiales asignados al estudio	0
B	Dispone de al menos un recurso material para el estudio	25
C	Dispone de al menos dos recursos materiales para el estudio	50
D	Dispone de al menos tres recursos materiales para el estudio	75
E	Dispone de al menos cuatro recursos materiales para el estudio	100

- h) Secreto estadístico (B.7): Se evaluarán los procedimientos de resguardo de acuerdo a lo siguiente:

	Características	Puntajes	
A	No presenta una propuesta para abordar el secreto estadístico	Ninguna	0
B	El protocolo de mantención de información sensible se ciñe a estándares nacionales y/o internacionales de resguardo de información. (declaración de a qué legislación se acoge, o alternativamente una descripción del procedimiento de resguardo)	Sólo una característica	25
C	Dentro del protocolo se especifica a priori el número y las personas específicas que tendrán acceso al secreto estadístico	Sólo dos características	50
D	El acceso a la información está restringido a través de filtros de acceso	Sólo tres características	75
E	La información está contenida en un servidor aparte y el proveedor propone resguardos adicionales	Todas las características	100

- i) Exposición de la estrategia de contacto propuesta (B.8): Este ítem se evaluará por el equipo del Banco (con un puntaje de 0-100) tomando en cuenta el nivel de conocimiento que demuestra el oferente de su propuesta y su capacidad para responder preguntas formuladas por el Banco.

La estructura de estas exposiciones de trabajo, que hacen los oferentes de sus propuestas técnicas, consiste en lo siguiente:

1. 15 minutos de exposición por parte del oferente
2. 30 minutos de preguntas y respuestas

Los elementos a evaluar en esta exposición serán principalmente:

1. Claridad de la exposición de los oferentes
2. Claridad y completitud de las respuestas de los oferentes.

El puntaje final se obtendrá del promedio de las calificaciones de los factores, efectuadas por los integrantes de la Comisión Evaluadora, con la ponderación y puntajes indicados en las tablas y cuadros respectivas.

Serán consideradas como Técnicamente Elegibles aquellas ofertas que obtengan un promedio de Evaluación Técnica igual o superior a 60 puntos (sobre un máximo de 100), según calificación que se efectuará a cada oferta, y que no haya obtenido ningún puntaje promedio individual menor o igual a 25 puntos, en todos los factores y subfactores evaluados.

El Encargado del Proceso de Compras recibirá del área usuaria las evaluaciones técnicas consolidadas en función de la evaluación individual de cada integrante de la Comisión Evaluadora. Como resultado de esta consolidación se obtendrán las Ofertas consideradas como “Técnicamente Elegibles”.

9.5. Evaluación Económica

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

- a) Sólo serán consideradas las Ofertas Económicas presentadas por los Proveedores considerados como Técnicamente Elegibles en la etapa de Evaluación Técnica.
- b) Se seleccionará al Proveedor que presente la Oferta Económica con el Precio Total más bajo por el Servicio.

Durante la etapa de Evaluación Económica, el Banco se reserva el derecho de solicitar mayores antecedentes al Oferente cuya Oferta Económica o Re Oferta sea inferior en



más de un 20% al promedio de todas las Ofertas Económicas o Re Ofertas recibidas. En este caso, el Banco podrá reevaluar la Oferta Técnica de dicho Oferente, y eventualmente declararla como Técnicamente No Elegible, cuando como resultado de la reevaluación, se concluya que su menor Precio Total deriva de algún incumplimiento de las Especificaciones Técnicas de las Bases de Licitación.

9.6. Resolución de empates

Si en el resultado de la Evaluación Final de las Ofertas Económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores, se adjudicará la Licitación al Proveedor que tenga el mayor puntaje en la evaluación técnica. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la adjudicación al Proveedor que haya resultado con la mejor evaluación del Factor técnico de la propuesta de servicio.

9.7. Informe Final

El resultado consolidado de las Evaluaciones Técnica y Económica, junto con la Propuesta de Adjudicación, constará en un único Informe Final, que será firmado por todos los integrantes de la Comisión Evaluadora y por el Jefe de Departamento de Adquisiciones.

10. Adjudicación de la Licitación

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

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

11. Desistimiento

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

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



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

12. Contrato

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

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

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

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

La no suscripción del Contrato o la no entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, dentro del plazo indicado, dará derecho al Banco para dejar sin efecto la adjudicación, sin derecho a reclamo, acción o indemnización alguna por parte del adjudicatario.

13. Subcontratación

En este Proceso de Licitación, le estará prohibido a los Proveedores subcontratar la provisión de los Productos o la prestación de los Servicios solicitados.

14. Cesión

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

ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

I. ANTECEDENTES

Las encuestas tipo panel o encuestas longitudinales, son estudios donde la unidad de análisis es seguida en distintos momentos del tiempo. Este tipo de encuestas son una herramienta cada vez más utilizada, ya que su gran ventaja respecto a los estudios de corte transversal es que permiten estudiar la dinámica de una amplia variedad de fenómenos económicos y sociales.

Naturalmente, las encuestas longitudinales son más costosas ya que implica hacer un seguimiento de la misma unidad (persona, hogar, empresario, etc.) entre rondas, y mientras mayor es el tiempo entre dos levantamientos, todo lo demás constante, es más probable tener dificultades para encontrar a esta unidad¹.

La pérdida muestral entre cada ronda en encuestas tipo panel se denomina atrición. Desde una perspectiva analítica, la atrición disminuye la eficiencia de los estimadores debido al menor número de observaciones disponible y, si es que los hogares que no vuelven a participar difieren sistemáticamente de las características de quienes sí vuelven a responder, entonces la atrición es además selectiva y las estimaciones pueden ser sesgadas.

Entre las razones más frecuentes de la atrición se pueden mencionar los problemas de localización del entrevistado, el rechazo a responder, la incapacidad para responder por enfermedad o ausencia, etcétera. A diferencia de las encuestas de corte transversal, en las encuestas longitudinales no se puede seleccionar una muestra adicional para enfrentar la atrición, por lo que esta debe ser minimizada a través de otras estrategias. Por ejemplo, se puede realizar algún tipo de contacto con los hogares del panel en el periodo comprendido entre dos levantamientos.

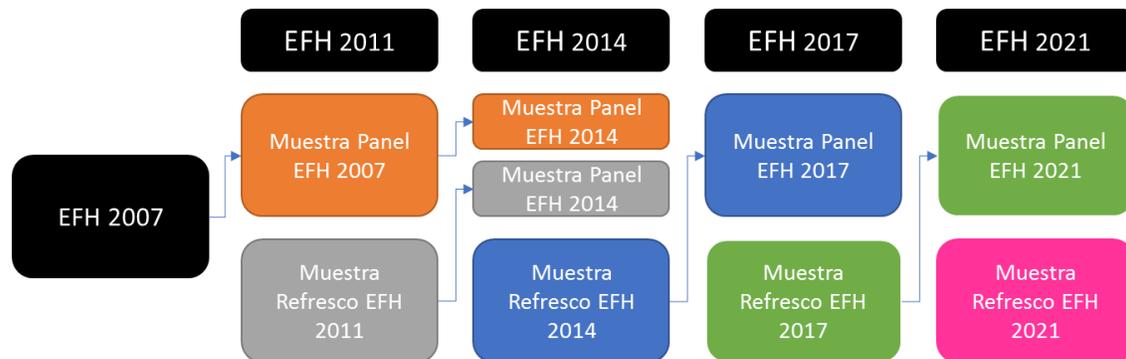
La Encuesta Financiera de Hogares (EFH), está definida como panel rotativo donde cada muestra permanece por 2 períodos dentro de la encuesta (véase figura 1). Este diseño implica que un hogar podría ser entrevistado como máximo en dos oportunidades, por lo que mantener actualizados sus datos de contacto es vital para cumplir los objetivos de la EFH.

La EFH 2021 fue una encuesta a nivel nacional urbano y su muestra total está conformada por dos muestras diferentes: una muestra de panel y una muestra de refresco. La muestra de panel corresponde a hogares provenientes de la EFH 2017, mientras que la muestra de refresco corresponde a hogares de refresco seleccionados para la EFH 2021.

¹ Couper y Ofstedal (2009). “Keeping in Contact with Mobile Sample Members”. In: Lynn P, editor. *Methodology of Longitudinal Surveys*. New York: Wiley; 2009. pp. 183–203.



Figura 1: Estructura de Panel Rotativo EFH



Así, considerando el diseño de la EFH y la importancia de mantener la participación de la muestra panel, el Banco ha planificado un proyecto de verificación de direcciones de los hogares entrevistados como muestra refresco en el levantamiento de la EFH 2021 y que conformarán la muestra panel para la EFH 2024, en esta verificación de las direcciones se agradecerá su participación en la encuesta y se les invitará a participar en la ronda del año 2024 de la EFH. El buen desarrollo de este proyecto permitirá una reducción de los costos y tiempo de búsqueda asociados a la movilidad geográfica de los hogares, un mejor diseño de rutas para el levantamiento de la muestra de panel y un aumento en la probabilidad de participación en la siguiente ola de quienes fueron contactados.

El Agradecimiento en la EFH 2021

Previo al trabajo de campo de la EFH 2021 se realizó un proceso de contacto de la muestra panel, denominado agradecimiento de la muestra panel EFH 2021. Con un 82% de logro se contactaron 2.321 de 2.816 hogares.

La preparación de la base de contactos de los hogares objetivos del agradecimiento consistió en la revisión de la información de correos electrónicos y de teléfono disponible desde la EFH 2017; se eliminó la información mal escrita o que no tuviera un correcto formato de correo para su envío, adicionalmente se levantó información complementaria a la entregada por los propios entrevistados, realizando un cruce de información mediante los RUT disponibles, con información de datos administrativos como la base de inscripción de vehículos del registro civil y el padrón electoral.

El trabajo de campo del agradecimiento se hizo en dos etapas, la primera mediante contacto remoto vía correo electrónico y por llamados telefónicos, y la segunda mediante visitas presenciales a los entrevistados.



La primera etapa de contacto remoto se realizó entre 26 de septiembre y el 3 de noviembre de 2019, y consistió en:

- 1) Envío de correos electrónicos con invitación para responder un cuestionario Web.
- 2) Llamados telefónicos para realizar el agradecimiento y completar el cuestionario de verificación.

En esta etapa se logró agradecer y verificar datos de un total de 1.239 hogares (por correo electrónico 242 y por llamado telefónico 997).

La segunda etapa de contacto presencial se realizó entre el 30 de octubre y el 9 de diciembre de 2019, en ella se visitaron en terreno las 1.577 viviendas en las que no fue posible realizar el agradecimiento y verificación de la información de contacto del hogar durante la etapa anterior, el protocolo de visitas presenciales fue:

- 3) Presentación: discurso de entrada en el primer contacto con el domicilio, en el que se agradecía la participación del hogar en la EFH 2021.
- 4) Material de contacto: el encuestador debía hacer referencia al propósito de su visita con el apoyo del díptico diseñado para el contacto y entregando la carta del Banco Central que agradecía la participación en la EFH 2021.
- 5) Confirmación del domicilio: el encuestador aplicaba el cuestionario para confirmar que la persona indicada vivía en esa dirección y que había contestado la encuesta el año 2021.
- 6) Confirmación de datos de contacto: si la confirmación anterior era positiva, se procedía a verificar algunos datos del hogar y se actualizaba la información de contacto (domicilio, teléfono).
- 7) Entrega del regalo: una vez que todo lo anterior se concretaba, el encuestador hacía entrega del regalo en nombre del Banco Central.

En esta segunda etapa presencial se lograron un total de 1.082, con lo cual se completaron los 2.321 hogares a los que se agradeció y verificó sus datos de contacto.

Las cuatro zonas en las que se distribuye la muestra de la EFH tuvieron pérdidas de muestra inferiores al 20%, siendo las zonas norte y la RM las de mayor proporción de pérdida (19% cada una) y la zona sur la de menor pérdida (13%).

Las principales razones de pérdida se debieron al cambio de domicilio (5%), a que no se encontraba presente el entrevistado o no había personas en la dirección al término de las 3 visitas (4%), el rechazo de algunos hogares en participar en el agradecimiento (4%) y por último la existencia de direcciones que no correspondían a la persona entrevistada en 2021 (2%).



Experiencia internacional

El *Panel Study of Income Dynamics* (PSDI) comenzó en 1968 con una muestra representativa a nivel nacional de más de 18.000 personas en 5.000 familias en los Estados Unidos. La información sobre estos individuos y sus descendientes se ha recopilado continuamente (cada 2 años), cubriendo distintas temáticas como el empleo, los ingresos, la riqueza, los gastos, la salud, el matrimonio, la maternidad, el desarrollo infantil, la filantropía, la educación, entre otros. Desde 1969, cada año se les envía a las familias una carta donde se les pide que actualicen o verifiquen su información de contacto para mantener registro de su paradero entre las rondas de levantamiento. Más concretamente, se envía una tarjeta postal prepagada con la dirección y teléfono actualmente registrados, y se ofrece un cheque de US\$10 a cambio de que actualicen o confirmen los datos devolviendo la tarjeta por correo o por contacto telefónico. Los resultados muestran que en los últimos años aproximadamente la mitad del panel responde este correo entre cada ronda, y que a quienes responden es más fácil contactarlos posteriormente para la entrevista.

Por otra parte, la *British Household Panel Survey* (BHPS) es una encuesta panel en Gran Bretaña que comenzó en 1991 con una muestra de 5.500 hogares y 10.300 individuos. La entrevista se hace cara a cara, y en algunos casos de rechazo se hace telefónicamente. Como mecanismo de fidelización en cada ronda de levantamiento se entrega una tarjeta postal prepagada con los datos actuales de contacto y un espacio para actualizarlos en caso de que cambien. Se ofrece un pago de 5 libras (tarjeta de regalo) por enviar la tarjeta.

Un año después de la entrevista, se envía una carta con los resultados del estudio y el recordatorio de actualizar la dirección en caso de cambio, a cambio de un pago de 5 libras. Además, antes de cada ronda se envía una carta de aviso con las fechas del trabajo de campo, y se entrega una tarjeta de regalo de 10 libras a todos los entrevistados.

II. OBJETIVOS

1. Objetivo general

El objetivo del estudio “Agradecimiento del panel de la Encuesta Financiera de Hogares” es contactar a los hogares de la muestra de refresco de la EFH 2021, agradecer su participación en la última edición del estudio, actualizar la información de contacto e invitarlos a participar nuevamente en la muestra panel de la EFH 2024.

2. Objetivos específicos

- 2.1. Contactar a 2.855 hogares de la EFH 2021² distribuidas a lo largo de todo el país, con el objetivo de agradecer su participación y verificar o rectificar el domicilio y datos de contacto obtenidos en la encuesta del año 2021.

² Corresponde a las personas seleccionadas y entrevistadas como muestra de refresco en la EFH 2021.

- 2.2. Invitar a los hogares contactados a participar en la próxima ronda del estudio a realizarse en el año 2024.
- 2.3. Actualizar la información de contacto y de composición del hogar de la muestra panel EFH 2024 que es contactada y está interesada en participar en la EFH 2024.
- 2.4. Entregar un obsequio institucional a los hogares contactados y que están interesados en participar en la EFH 2024.

III. DEFINICIÓN DEL PANEL 2024

La EFH 2024 estará conformada por dos muestras: una muestra de panel y una muestra de refresco. La **muestra panel de la EFH 2024** corresponde a los 2.855 hogares que fueron entrevistados como muestra refresco en la EFH 2021. La tabla 1 muestra la distribución por macro-zona y estrato de riqueza³ de la muestra de panel a visitar.

Tabla 1: Distribución por macro-zona y estrato de la muestra refresco EFH 2021

Zona	Estrato			Total
	1 (deciles 1 a 5)	2 (deciles 6 a 8)	3 (deciles 9 y 10)	
Norte (regiones I a IV y XV)	317	242	349	908
Centro (regiones V a VIII)	143	84	148	375
Sur (regiones IX a XII y XIV)	209	138	230	577
RM	366	245	384	995
Total	1.035	709	1.111	2.855

IV. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

1. Preparación de la base de contacto

El Banco proporcionará a la Empresa la información de contacto recolectada en la EFH 2021 para los 2.855 hogares que conforman la muestra panel. A partir de esta información, la Empresa deberá preparar una base de contacto incluyendo:

- a. Dirección: la dirección debe incluir las siguientes variables:
 - i. Nombre de la calle
 - ii. Número
 - iii. Departamento
 - iv. Casa
 - v. Población/Villa/Condominio

³ Corresponde a estrato de riqueza contruidos a partir de los deciles del avalúo fiscal de la propiedad.



- b. Comuna: nombre de la comuna y código de la comuna, utilizar “Nomenclatura de Regiones y Comunas (septiembre 2018)”⁴
- c. Región, con numeración según “Nomenclatura de Regiones y Comunas (septiembre 2018)”.
- d. Nombre del entrevistado en 2021
- e. Edad del entrevistado en 2021
- f. Rut del entrevistado en 2021
- g. Número de personas en el hogar 2021
- h. Género, edad y relación de parentesco con el entrevistado de otros integrantes del hogar en 2021
- i. Teléfono de contacto
- j. Email
- k. Coordenadas geográficas de la dirección

La información proporcionada por el Banco no incluye las coordenadas geográficas de la dirección; será responsabilidad de la Empresa obtener estas coordenadas en función de la información de la dirección.

La Empresa debe encargarse de armar una base de datos ordenada y que permita hacer seguimiento de las unidades a ser contactadas, además de asegurar y garantizar el resguardo de esta información confidencial.

La información será entregada a la Empresa una vez firmado el contrato.

2. Contacto de la muestra panel

a) Seguimiento de los hogares

En la EFH la unidad de muestreo y análisis es el hogar, sin embargo, quien reporta la información para cada uno de los integrantes del hogar es una sola persona, el entrevistado. El entrevistado se define como el integrante del hogar de 18 años o más con mayor conocimiento sobre las finanzas del hogar.

El seguimiento de la muestra de panel de la EFH se hace en base a la persona entrevistada, independientemente de que su hogar haya sufrido cambios de composición o exista un cambio de dirección con respecto a la ronda anterior. En este sentido podrían darse cuatro situaciones:

⁴ <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1123248>



- A. El entrevistado del año 2021 continúa viviendo con el mismo hogar y en la misma dirección.
- B. El entrevistado del año 2021 continúa viviendo con el mismo hogar, pero en otra dirección.
- C. El entrevistado del año 2021 vive con otro hogar, pero en la misma dirección.
- D. El entrevistado del año 2021 vive con otro hogar y en otra dirección.

La Empresa deberá verificar que la persona contactada corresponde exactamente a la persona entrevistada en la EFH 2021, para lo cual deberá validar el nombre, sexo y fecha de nacimiento del entrevistado.

En caso de que la información de contacto disponible (dirección, teléfono, mail, etc.) no sea suficiente para localizar a la persona entrevistada en el año 2021, se pueden utilizar otras fuentes alternativas. La Empresa deberá proponer otras fuentes de información a las que podría recurrir en caso de no poder contactar la persona con los datos disponibles de la EFH 2021.

b) Estrategia de Contacto

El Banco ha diseñado una estrategia de contacto mixta, que consta de una etapa no presencial y una etapa presencial, las cuales se describen a continuación:

b.1) *Etapa contacto no presencial*

Consiste en enviar un correo electrónico y/o llamar por teléfono según la información que se tenga disponible en la base de contactos elaborada de acuerdo con los criterios establecidos en el **punto IV.1.**

1. Contacto mediante correo electrónico: Se adjuntará la tarjeta de agradecimiento la tarjeta de invitación y la carta con las instrucciones, usuario y clave para actualizar los datos mediante página web o call center.
2. Teléfono: La Empresa diseñará un protocolo de contacto telefónico a través de un call center, el que deberá ser aprobado por el Banco. Durante este llamado se agradecerá a la persona por haber participado en la EFH 2021, se le invitará a participar en la EFH 2024, y se le solicitará la actualización de sus datos de contacto. También se puede ofrecer que la persona entregue su correo electrónico para enviar la carta con las instrucciones para actualizar sus datos mediante la página web, si es que de esta manera le es más cómodo.

La Empresa registrará el código de disposición final de esta etapa, indicando por el medio (correo electrónico o teléfono) a través del cual la persona fue contactada, e indicando las razones de no contacto en caso de no haber sido contactada.



A todos los hogares contactados durante esta etapa, donde se haya podido efectuar la verificación y actualización de datos, se les debe hacer entrega de un obsequio institucional que el Banco suministrará al proveedor para tal fin. La entrega de este obsequio podrá realizarse a través de servicios de correspondencia nacional o bien directamente por personal del proveedor, en ambos casos se entregará al Banco la información que sustente la gestión de entrega de los obsequios a los hogares contactados.

b.2) *Etapa presencial*

Para todas aquellas personas que no lograron ser contactadas en la etapa no presencial, o bien siendo contactadas no actualizaron sus datos mediante la página web o telefónicamente, se intentará contactarlas de manera presencial en la dirección de entrevista de la EFH 2021. Así, esta etapa consiste en la realización de un trabajo de terreno, donde encuestadores capacitados, y siguiendo un protocolo de contacto, visitarán la vivienda de la persona entrevistada en la EFH 2021, agradeciendo su participación en la ronda anterior, invitándolo a participar en la EFH 2024, y solicitándole que actualice sus datos de contacto. El encuestador entregará la tarjeta de agradecimiento, la tarjeta de invitación impresa y el regalo institucional suministrado por el Banco.

La Empresa seguirá el protocolo de contacto establecido en el apéndice **VII.1 Protocolo de contacto**. Si la Empresa propusiera mejoras a este protocolo, éstas deberán ser aprobadas por el Banco.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa debe proveer de un centro de consultas telefónicas y web, disponible como medio de certificación del encuestador y también para responder a otras posibles consultas de los entrevistados y la implementación de un sitio web informativo de la encuesta.

La Empresa deberá preocuparse por la selección y capacitación de supervisores y encuestadores, ya que estos juegan un papel esencial en la calidad de la información recogida a través de entrevistas presenciales. A continuación se detallan las características que debe tener este proceso:

i) Selección de los encuestadores y supervisores

Se debe considerar la calidad de la persona en términos de su experiencia como encuestador y/o supervisor, la participación en encuestas de características similares, dedicación y desempeño en encuestas anteriores que la persona haya desarrollado con la Empresa, habilidades comunicacionales entendidas como aquellas características que permiten la interacción de manera efectiva, y cualquier otro antecedente que ayude a determinar la calidad de los encuestadores y supervisores.

ii) Capacitación de los encuestadores y supervisores

Las capacitaciones estarán a cargo de la Empresa con la participación del Banco, y versarán sobre los aspectos técnicos y prácticos de aplicación y supervisión de la encuesta. Estas deben

asegurar que los encuestadores sean capaces de administrar adecuadamente el instrumento, de desarrollar habilidades sociales, de comunicación y de acercamiento a los demás para comunicarse y relacionarse con el entrevistado de manera efectiva. Los supervisores deberán ser capaces de monitorear, corregir y/o enmendar problemas que surjan en el levantamiento, y realizar un control adecuado del trabajo de campo.

Las capacitaciones serán realizadas en las dependencias de la Empresa, o en algún lugar que la Empresa determine y arregle para estos fines. Estas deben incluir un manual de trabajo de campo y un manual del cuestionario, previamente aprobados por la contraparte técnica del Banco.

iii) Certificación de supervisores y encuestadores

Esta certificación debe especificar los criterios mínimos de asistencia a las capacitaciones y evaluación de conocimientos, con el objetivo de asegurar que quienes la obtengan hayan incorporado los conocimientos y destrezas propias de la encuesta y los pongan en ventaja frente a otros supervisores y encuestadores en versiones futuras de la encuesta.

3. Levantamiento de la información

La empresa levantará la siguiente información:

1. Confirmar el nombre del entrevistado
2. Confirmar la fecha de nacimiento del entrevistado
3. Confirmar el nivel educacional del entrevistado
4. Confirmar la dirección
5. Confirmar el sexo y la edad de los integrantes del hogar
6. Verificar la participación en la EFH 2021.
7. Disposición del entrevistado a participar en la EFH 2024
8. Fecha y hora de entrega del obsequio institucional.

Además, para las 2.855 observaciones, la Empresa registrará el código de disposición final. Estos códigos deben ser diseñados de acuerdo con la estrategia de contacto implementada y además deben ser precisos sobre los motivos en caso de no contactar al entrevistado.

4. Procesamiento de la información y llenado de Base de datos

Durante todo el período de levantamiento, se procesará la información recogida y generarán bases de datos periódicas, las que serán revisadas quincenalmente por personal del Banco.

En el caso del trabajo de campo presencial con encuestadores, se debe preparar una base de datos del seguimiento de las direcciones incluyendo un identificador por encuestador. Esta incorporará información sobre la aplicación del protocolo de contacto y consecución de la entrevista: número de visitas realizadas, reasignación de la observación a otro encuestador,

encuesta realizada en una o más visitas, identificador cuando la observación esté sujeta a supervisión o auditoría, fecha y hora de visitas y levantamiento de la encuesta. La Empresa entregará al Banco información sobre los encuestadores: género, edad, nivel educacional, supervisor directo, número de encuestas asignadas, número de encuestas logradas, y observaciones sobre el desempeño de cada encuestador y supervisor. Esta información se entregará innominada pero codificada con un identificador único para cada persona.

Las bases se entregarán en al menos 2 formatos digitales: ASCII y algún formato de base de datos como Stata o Excel. Estas deben contar con documentación completa adjunta (diccionario de variables, codificaciones y etiquetado), la cual debe utilizar el mismo formato y nombre que el utilizado en las versiones anteriores de la EFH.

Si bien las bases serán enviadas una vez validadas por la Empresa, el Banco se reserva el derecho de revisarlas y solicitar mejoras en los casos en que éste detecte falta de información relevante y/o problemas de consistencia en los datos. Una encuesta se considerará cerrada y aceptada por el Banco cuando éste proceda a la revisión de la misma e informe su conformidad a la Empresa.

5. Validación de la información

La empresa propondrá un sistema de validación de la consistencia de la información de contacto recogida. Para el trabajo de campo presencial se debe implementar un sistema que permita a los encuestadores llevar un registro detallado de su trabajo en terreno, que incluya al menos, el día y hora del recorrido, y la duración de la entrevista en los casos de éxito. Esta gestión debe ser controlada por los supervisores en forma telefónica y presencial.

6. Reuniones semanales para informar avances

Cada semana se realizará una reunión entre la Empresa y el Banco, en donde el primero informará los avances logrados en el levantamiento, las dificultades que hubieran surgido, así como las soluciones implementadas y/o las propuestas de solución a implementar.

7. Revisión quincenal de la base de datos por parte del Banco

Durante el proceso de agradecimiento, el personal del Banco revisará las bases de datos quincenalmente. Estas bases consistirán en encuestas finalizadas, cuyos resultados hayan sido validados por la Empresa. El Banco enviará sus observaciones sobre errores o inconsistencias (si los hubiera), en un plazo no mayor a 5 días hábiles. A su vez la Empresa debe responder las observaciones e incorporar las correcciones (si corresponde) en las próximas revisiones quincenales.

Que el Banco no entregue observaciones no implica en ningún caso la recepción conforme de las bases de datos.



El formato de estas bases de datos se ajustará al formato acordado descrito en el numeral 4 de esta sección.

8. Primera etapa: Levantamiento del 30% de la muestra

La Empresa debe entregar el primer producto formal en la fecha indicada en el Calendario de Actividades del **Apéndice VII.2**, tras haber encuestado y validado el 30% de la muestra total.

De este porcentaje, el 40% debe estar constituido por observaciones del estrato 3.

Para cumplir con los requerimientos de la primera entrega la Empresa:

- a) Preparará las bases de datos del 30% de la muestra total con los requerimientos mínimos anteriormente fijados, cuyo formato debe corresponder al descrito en los numerales 4 y 5, incorporando además las correcciones solicitadas por el Banco, producto de su revisión quincenal. Las observaciones incluidas en la base deben ajustarse a los niveles de avance esperados de acuerdo a lo planteado en el Calendario de Actividades, detallado en **Apéndice VII.2**.
- b) Elaborará un informe que contenga una descripción de la estrategia de contacto implementada para este 30% del levantamiento total, incorporando antecedentes tales como estrategia de entrevistas y respectivos ajustes (si fuera el caso), dificultades y soluciones implementadas, la base de datos de supervisión en conjunto con un informe de actividades de supervisión y un reporte cuantitativo de éstas, tiempos de respuesta, tasas de rechazo, porcentaje de verificaciones efectivas (el cual debe corresponder como mínimo a un 15% de las encuestas totales programadas).

9. Segunda etapa: Levantamiento del 60% de la muestra

La Empresa debe entregar el segundo producto formal en la fecha indicada en el Calendario de Actividades del **Apéndice VII.2**, tras haber encuestado y validado el 60% de la muestra total. De este porcentaje, el 70% debe estar constituido por observaciones del estrato 3.

Para cumplir con los requerimientos de la segunda entrega la Empresa:

- a) Preparará las bases de datos del 60% de la muestra total con los requerimientos mínimos anteriormente fijados, cuyo formato debe corresponder al descrito en los numerales 4 y 5, incorporando, además las correcciones solicitadas por el Banco producto de su revisión quincenal. Las observaciones incluidas en la base deben ajustarse a los niveles de avance esperados de acuerdo con lo planteado en el Calendario de Actividades detallado en **Apéndice VII.2**.
- b) Elaborará un informe que contenga una descripción de la estrategia de contacto implementada para este 60% del levantamiento total, incorporando antecedentes tales



como estrategia de entrevistas y respectivos ajustes (si fuera el caso), dificultades y soluciones implementadas, la base de datos de supervisión en conjunto con un informe de actividades de supervisión y un reporte cuantitativo de éstas, tiempos de respuesta, tasas de rechazo, porcentaje de verificaciones efectivas (el cual debe corresponder como mínimo a un 15% de las encuestas totales programadas). Este informe, deberá contener y sistematizar a lo menos toda la información entregada parcialmente en las reuniones semanales.

10. Tercera etapa: Levantamiento del 100% de la muestra

Esta actividad corresponde a la validación y preparación de la base de datos total, en la fecha indicada en el Calendario de Actividades del **Apéndice VII.2**. También a la preparación del informe final de supervisión. Esta entrega constará de:

- a) Base de datos completa y validada, cuyo formato debe corresponder al descrito en los puntos 4 y 5, incorporando además las correcciones solicitadas por el Banco producto de su revisión quincenal y de las entregas previas (30% y 60% de la muestra). La Empresa deberá comprometer un número mínimo de observaciones a ser contactado, sin perjuicio de que para cada uno de ellos de igual forma deberá registrar porque medio(s) se intentó contactar, la cantidad de veces, y el código de disposición final de cada caso.
- b) Un informe que contenga una descripción de la estrategia de contacto implementada para este 100% del levantamiento total, incorporando antecedentes tales como estrategia de entrevistas y respectivos ajustes (si fuera el caso), dificultades y soluciones implementadas, la base de datos de supervisión en conjunto con un informe de actividades de supervisión y un reporte cuantitativo de éstas, tiempos de respuesta, tasas de rechazo, porcentaje de verificaciones efectivas (el cual debe corresponder como mínimo a un 15% de las encuestas totales programadas), entre otros. Este informe, deberá contener y sistematizar a lo menos toda la información entregada parcialmente en las reuniones semanales y en las dos entregas previas (30% y 60% de la muestra). El informe también contendrá información sobre el llenado de la base y los efectos de atrición en la representatividad de la muestra.
- c) La base de datos de supervisión acompañada de los protocolos e instrumentos de contraste, en conjunto con un informe completo de las actividades y resultados de la supervisión durante todo el período de levantamiento de la encuesta, con sus problemas y aplicación de soluciones.



V. PRODUCTOS

Los productos a entregar consistirán en bases de datos acompañadas de informes que expliquen la naturaleza de la actividad desarrollada y los resultados de ésta, según la programación indicada en el cronograma de actividades propuesto en el **Apéndice VII.2**. Los informes deben incluir un resumen ejecutivo que destaque los aspectos más relevantes asociados a la entrega que acompañan.

1. Primer producto: Informe y Base de Datos con el 30% de la muestra

Consiste en la entrega de un 30% de la base de datos validada producto del levantamiento de la encuesta, y el informe sobre la estrategia de contacto implementada y la supervisión respectiva.

El Banco remitirá sus comentarios a esta entrega compuesta por las bases de datos de levantamiento y supervisión y el respectivo informe, en un plazo máximo de dos semanas, luego de las cuales, la Empresa entregará la versión final de ambos, en un plazo máximo de una semana. El Banco evaluará nuevamente lo entregado por el Consultor, en un plazo máximo de una semana y dará su conformidad o rechazará la entrega. En caso de rechazo, el Banco podrá aplicar multas acordes a lo establecido en las bases. Sin perjuicio de la aplicación de multas, la Empresa deberá volver a realizar una entrega corregida.

2. Segundo producto: informe y base de datos con el 60% de la muestra

Consiste en la entrega de un 60% de la base de datos validada producto del levantamiento de la encuesta, y el informe sobre la estrategia de contacto implementada y supervisión respectivos.

El Banco remitirá sus comentarios a esta entrega compuesta por las bases de datos de levantamiento y supervisión y el respectivo informe, en un plazo máximo de dos semanas, luego de las cuales el consultor entregará la versión final de ambos, en un plazo máximo de una semana. El Banco evaluará nuevamente lo entregado por la Empresa, en un plazo máximo de una semana y dará su conformidad o rechazará la entrega. En caso de rechazo, el Banco podrá aplicar multas acordes a lo establecido en las bases. Sin perjuicio de la aplicación de multas, la Empresa deberá volver a realizar una entrega corregida.

3. Tercer producto: informe y base de datos con el 100% de la muestra

Consiste en la entrega del 100% de la base de datos validada producto del levantamiento de la encuesta, y el informe sobre la estrategia de contacto implementada y supervisión respectivos. Además, esta entrega incluye el informe de supervisión según lo solicitado por el Banco en el **punto IV. 10. c)** y lo detallado por la Empresa en su Oferta Técnica.



La Empresa deberá comprometer un número mínimo de observaciones a ser contactado (% de logro), este número será parte del contrato y por lo tanto su no cumplimiento queda expuesto a multas. Sin perjuicio de esto, para cada uno de ellos de igual forma deberá registrar porque medio(s) se intentó contactar, la cantidad de veces, y el código de disposición final de cada caso.

El Banco remitirá sus comentarios a esta entrega, compuesta por las bases de datos de levantamiento y supervisión y el respectivo informe, en un plazo máximo de dos semanas, luego de las cuales la Empresa entregará la versión final de ambos en un plazo máximo de una semana. El Banco evaluará nuevamente lo entregado por la Empresa, en un plazo máximo de una semana y dará su conformidad o rechazará la entrega. En caso de rechazo, el Banco podrá aplicar multas acordes a lo establecido en las bases. Sin perjuicio de la aplicación de multas, la Empresa deberá volver a realizar una entrega corregida.

VI. PROPUESTA TÉCNICA

La Empresa debe incluir una descripción detallada de su propuesta técnica, detallando la forma en que esta cumple con cada uno de los requerimientos que se señalan en este Anexo A “Especificaciones Técnicas”. De acuerdo a lo señalado en la **sección IV.2**, la Empresa debe elaborar una propuesta técnica para las dos estrategias de contacto mencionadas.

1. Currículum de la entidad:

a) Trayectoria de la empresa y cartera de clientes

La Empresa debe indicar la cantidad de clientes que dispone o ha tenido en los últimos cinco años y cuyo valor exceda las UF 2.000, los que deberá informar en función de los proyectos o estudios por fecha más reciente a la más antigua. **(Mínimo 5 clientes)**. Se debe utilizar el siguiente formato:

Empresa o Institución	Nombre del Proyecto y monto del presupuesto en pesos	Fecha de inicio y término	Descripción del proyecto (incluir además el número de encuestas)	Nombre del contacto	Teléfono y e-mail del contacto
1.					
2.					
...					

b) Experiencia en consultorías previas a la presente licitación

La Empresa debe indicar **un mínimo de 5** proyectos o estudios más importantes en que ha participado en los últimos cinco años, los que no necesariamente deben tener características similares al de las presentes Bases. La calificación de importancia la dará la Empresa, y podrá



estar asociada al tamaño del proyecto, complejidad, sensibilidad del tipo de información solicitada, similitudes con la EFH, o cualquier otra característica que considere relevante para considerar estos proyectos como los más importantes.

Estos cinco proyectos deben presentarse en el siguiente formato:

Empresa o Institución (para la cual se realizó el proyecto)	Nombre del Proyecto	Fecha de inicio y término	Nombre del contacto	Teléfono y e-mail
1.				
2.				

Adicionalmente, para cada uno de estos proyectos, se debe completar una Ficha de Caracterización, de acuerdo con el **Formulario N°5** indicado en formularios para la presentación de ofertas en el portal, que contempla la siguiente información:

- ✓ Volumen de empadronamiento de unidades muestrales
- ✓ Nivel de cobertura nacional y regional de la muestra
- ✓ Sensibilidad del tipo de información consultada
- ✓ Número de encuestas efectivamente realizadas (cerradas)
- ✓ Tipo de tecnología usada en la captura de datos
- ✓ Tiempo promedio de duración de las entrevistas
- ✓ Supervisión después de la encuesta
- ✓ Capacitación del equipo de levantamiento

Tanto para los **puntos VI.1.a como VI.1.b**, el Banco podrá llamar a algunas de las instituciones para consultar su evaluación del trabajo realizado por la entidad. En el caso de que algunos de estos proyectos hayan sido realizados para alguna unidad del Banco, este último podrá contactar a los encargados técnicos de esos proyectos para consultar su evaluación.

Sólo se considerarán los proyectos llevados a cabo en los últimos cinco años.

2. Antecedentes técnicos

La Entidad debe incluir en su oferta técnica los siguientes antecedentes:

- a) Plazo de entrega del agradecimiento

La ejecución de todas las actividades contempladas en el agradecimiento del panel de la EFH 2024 debe tener una **duración máxima de 20 semanas** a partir de la fecha de inicio del



servicio y tener en consideración las especificaciones técnicas detalladas en este **Anexo A**. La Empresa presentará una propuesta de plazo ofertado, el que se presentará con un “cronograma de actividades” para el estudio. La propuesta de cronograma debe ser consistente con el Calendario de Actividades presentado en el **Apéndice VII.2**, del Anexo A, en lo referido al plazo máximo de 13 semanas de levantamiento, a las fechas intermedias para las entregas primera y segunda, y a la fecha final para el término del levantamiento (18 de diciembre de 2023). Dentro de este marco de fechas, el cronograma propuesto debe detallar el tiempo en el cual se llevarán a cabo cada una de las actividades correspondientes a la primera, segunda y tercera etapas especificadas en los numerales IV.7, IV.8 y **IV.9 de este Anexo A** de las presentes bases, así como también los plazos de entrega para los productos detallados en el **numeral V**, del mismo Anexo A.

La Empresa propondrá un calendario de contacto precisando el número esperado de personas contactadas a lograr por semana. El valor esperado de esta tasa debe estar debidamente fundamentado en la propuesta de la Empresa. Además, indicará las variables de ajuste que emplearía en el escenario que no se esté cumpliendo con el avance esperado.

Sin perjuicio de lo señalado, la Empresa podrá presentar una oferta que contemple un plazo menor al indicado. El plazo comprometido en el cronograma de actividades propuesto para efectos del cumplimiento del contrato será aquél señalado en la oferta de la Empresa seleccionada.

b) Propuesta de ejecución del agradecimiento de la muestra panel:

La Empresa debe incluir su propuesta técnica para desarrollar el estudio, de acuerdo con los antecedentes y condiciones establecidas en las Bases Técnicas que se señalan en este Anexo A, de las presentes bases. En particular, la propuesta debe detallar cómo se llevará a cabo cada una de las actividades correspondientes a la primera, segunda y tercera etapas especificadas en los numerales IV.7, IV.8 y IV.9 del mismo Anexo A. Esta presentación debe ser por actividad y debe incluir un índice.

Se debe realizar una descripción de las tareas y sus metodologías en forma detallada, indicando cómo éstas contribuyen a lograr los objetivos de la encuesta dadas sus particularidades. Especial atención se dará a la descripción de las siguientes tareas:

- Calidad y capacitación de los encuestadores para la estrategia presencial
- Elaboración de página web e implementación de call center para estrategia no presencial
- Levantamiento de la información: Supervisión y seguimiento de la estrategia de contacto y condiciones de resguardo de información estadística sensible.
- Validación de los resultados de las encuestas (chequeo de datos incoherentes y procedimientos de corrección)



c) Del personal que participará en la encuesta:

La Empresa debe incluir el currículum de los profesionales que participarán en la ejecución de la Encuesta, Jefe del Proyecto **con experiencia mínima de 3 años en proyectos similares y supervisores, con experiencia mínima de 2 años en proyectos similares**, antecedentes que el Banco evaluará de acuerdo a los requerimientos técnicos establecidos en este Anexo A de las presentes bases. En todo caso, la Empresa deberá destacar en su oferta los siguientes antecedentes para cada uno los profesionales, los que serán evaluados por el Banco:

- ✓ Antecedentes académicos.
- ✓ Experiencia laboral, detallando específicamente aquellos aspectos que se consideren pertinentes a la calificación necesaria para elaborar el estudio.
- ✓ Cargo y antigüedad dentro de la empresa.
- ✓ Cargo a ocupar en el estudio, describiendo las principales funciones que desarrollará en el proyecto y nombrando los otros proyectos en los que estará involucrado en el período de ejecución del producto o servicio que se está contratando en esta licitación.
- ✓ Lista de proyectos en los cuales han participado y empresas para las cuales fueron realizados.

Además, el personal que participará en el estudio contempla al equipo de encuestadores como un todo, para el que se debe indicar: características de los encuestadores (experiencia relacionada, estudios, entre otros) y el número de encuestadores que presentan cada una de estas características, de acuerdo al **Formulario N°7** indicado en formularios para la presentación de ofertas en el portal. Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa puede incluir otras características que considere relevantes de sus encuestadores y/o supervisores.

d) Número de horas asignadas al proyecto

Cada integrante del proyecto agradecimiento del panel de la EFH 2024 deberá tener asignadas actividades y tiempo en horas asociadas a ellas, según la siguiente tabla:

Actividades (completar con nombre descriptivo de cada actividad)	Número de horas asignadas al proyecto		
	Jefe del Proyecto	Supervisor 1	Supervisor...
1.			
2.			
...			

La Entidad deberá presentar además el compromiso de horas de trabajo, para cada uno de los profesionales que participarán en el proyecto, en el Formulario que se adjunta como **Formulario N°8** indicado en formularios para la presentación de ofertas en el portal, el cual no deberá ser modificado unilateralmente por la Empresa. El compromiso de horas de trabajo



indicado en dicho formulario deberá ser consistente con lo informado para el jefe de proyecto y supervisores, en el cuadro precedente de este numeral.

e) Recursos materiales asignados a la encuesta:

La Empresa debe describir los materiales para llevar a cabo las actividades tanto de levantamiento, como de procesamiento de los datos. En particular, se deben especificar los medios electrónicos que se utilizarán para el agradecimiento del panel de la EFH 2024 (PDA o notebooks/laptops, página web, call center, etc.), indicando las especificaciones técnicas de estos instrumentos (cantidad, modelo, antigüedad, capacidad de procesamiento, memoria, etc.) así como los paquetes computacionales que son utilizados para la validación de la información.

f) Secreto estadístico

La Entidad debe explicar cuál es el procedimiento que utiliza para resguardar el secreto estadístico. En particular, debe especificar los recursos (físicos y humanos) involucrados en este proceso y los protocolos de operación que los rigen.

APÉNDICE VII.1: PROTOCOLO DE CONTACTO

Para la etapa presencial es indispensable que la Empresa siga un protocolo para acceder a la entrevista, el que establece un orden en el levantamiento de los datos que permite resguardar la calidad de la información recogida. Por ello, se solicita a los encuestadores seguir las instrucciones que a continuación se detallan.

La estrategia de contacto y recogida de datos puede dividirse en dos etapas. La primera etapa está constituida por la generación de rutas, la preparación del material y el reconocimiento de la ubicación de las viviendas en terreno, y la segunda etapa comprende el contacto con el hogar y aplicación del instrumento.

a) **Primera etapa:** Esta etapa tiene por objetivo, generar con la antelación suficiente, el material necesario para “preparar el terreno” y facilitar la ubicación de direcciones y hogares y la ubicación de la vivienda en terreno. El detalle de las tareas de este periodo puede describirse de la siguiente manera:

i. Generación de rutas

El jefe de campo, luego del trabajo de geo-referenciación, preparará los recorridos para cada encuestador.

ii. Preparación del material



Una vez recibida la ruta, el encuestador debe chequear y preparar el material antes de salir a terreno. Estos materiales incluyen:

- ✓ Tarjeta de identificación personal
- ✓ Teléfonos y dirección web donde es posible acceder al registro de los encuestadores
- ✓ Soporte tecnológico que contenga: hoja de ruta, mapa de geo-referenciación, módulo de incidencias, video de la Presidenta del Banco.
- ✓ Incentivos para conserjes y guardias
- ✓ Carta de agradecimiento personalizada firmada por el presidente del Banco
- ✓ Presentes para los entrevistados

iii. Reconocimiento de la ubicación de las viviendas en terreno

La primera actividad en terreno es identificar la dirección de la vivienda asignada. En el caso de no encontrarla, el encuestador debe contactarse inmediatamente con el jefe de campo para que asigne una nueva carga de trabajo. Según se trate de una vivienda con acceso directo o de viviendas ubicadas en edificios, condominios o cualquier otro tipo de organización de propiedades que impidan el contacto directo con el hogar a encuestar, se debe continuar con la estrategia VII.1.b) i. o VII.1.b) ii. descrita a continuación.

b) **Segunda etapa:** Consiste en la aplicación de distintas estrategias con el objetivo de lograr el contacto con el hogar y levantar el cuestionario. A continuación, se describen las estrategias.

i. Viviendas sin intermediarios

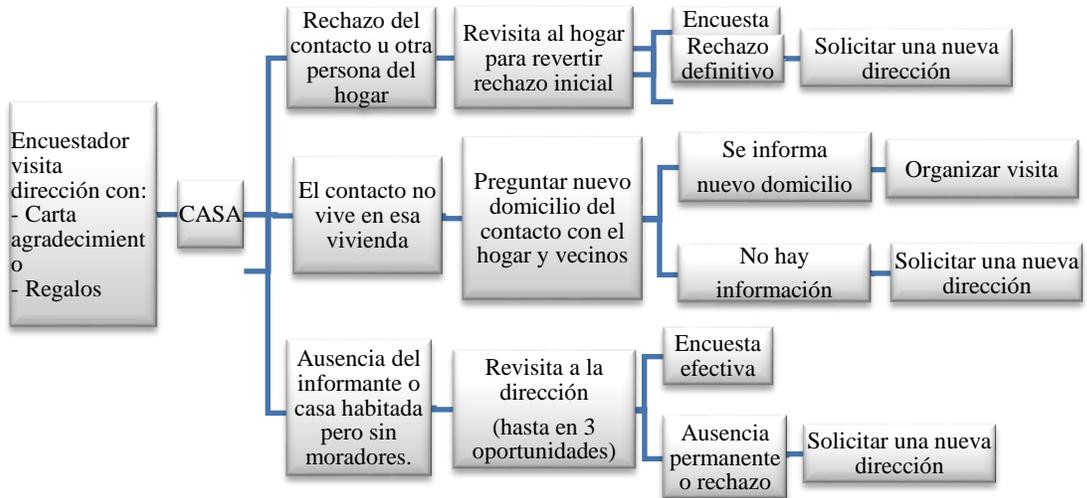
En caso de ausencia de moradores, planificar una segunda visita en una fecha y horario diferente hasta completar tres visitas. Realizar una de lunes a viernes en horario laboral, otra de lunes a viernes después del horario laboral (17 hrs. en adelante) y otra vista el sábado o el domingo. Una vez logrado el contacto, el encuestador debe presentarse e identificarse, y corroborar si efectivamente es el contacto buscado quien habita la vivienda. De no ser así, se debe indagar con los moradores actuales y con vecinos, sobre la nueva dirección del hogar buscado.

Si se comprueba que se ha encontrado el hogar seleccionado, pero el contacto rechaza la entrevista, debe revisarse el hogar al menos una vez más para intentar revertir la negativa a responder.

Si se comprueba que se ha encontrado el hogar seleccionado y el contacto accede a la entrevista, el encuestador debe entregar la carta de agradecimiento explicando el motivo de la visita y finalizar la entrevista con la entrega del obsequio.

Si el rechazo es definitivo o es imposible obtener información del contacto, se debe informar al jefe de campo y solicitar una nueva dirección.

Diagrama 2. Estrategia de contacto en casas sin intermediario

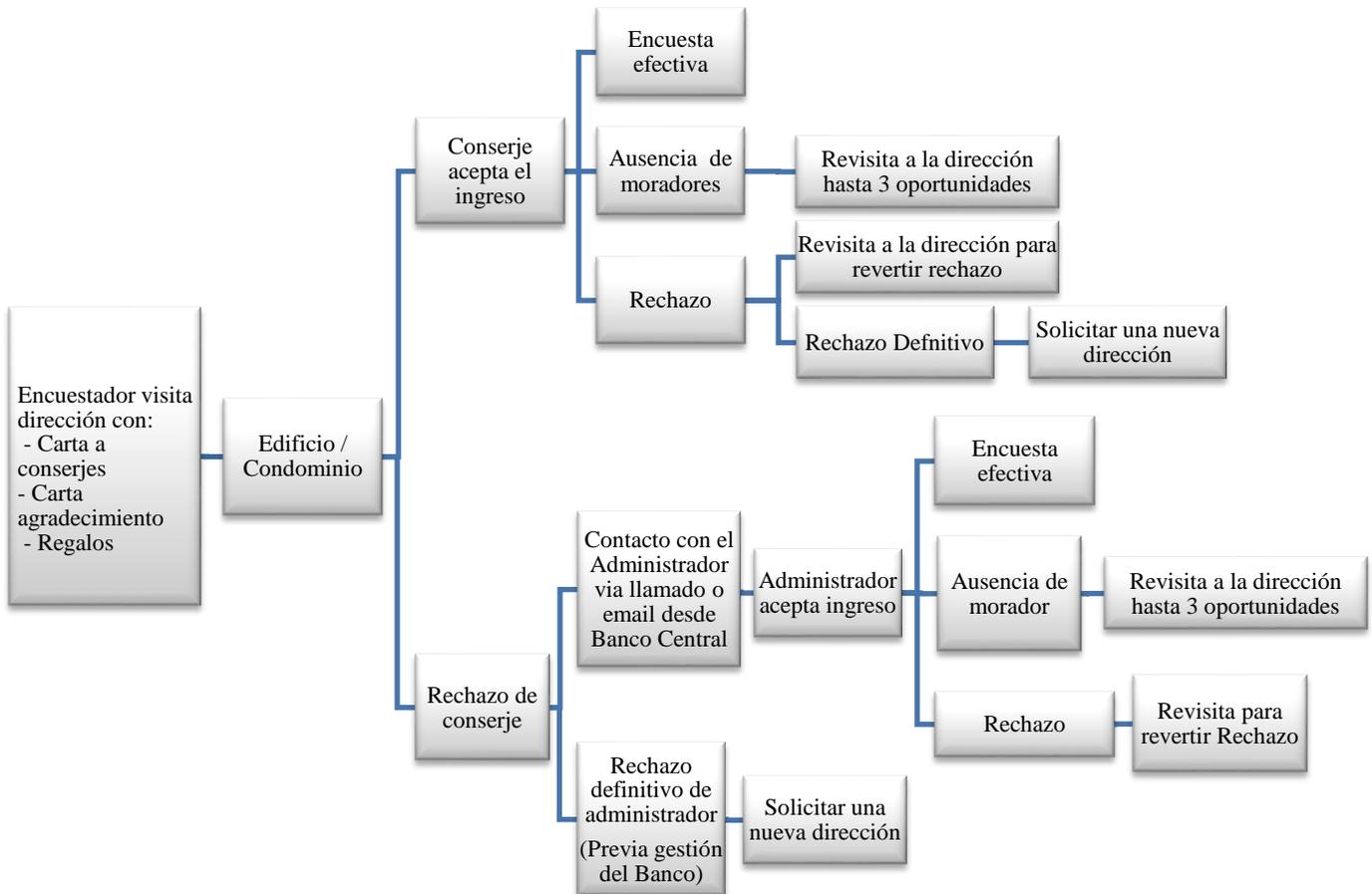


Handwritten mark

ii. Viviendas en edificios, condominios u otros con conserje o guardias

En este caso, se procede con algunos pasos previos al contacto con el hogar. El primer paso, es informar al conserje/guardia que se requiere entregar información del Banco al contacto (no se menciona que se trata de una encuesta). Si hay un rechazo, se debe pedir los datos de contacto del administrador y derivarse al jefe de campo, quién hará la gestión para que el Banco se contacte con el administrador. Una vez obtenido el permiso del administrador se procede como en VII.1.b) i.

Diagrama 3. Estrategia de contacto en edificios y condominios con conserje / guardia:




APÉNDICE VII.2: CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Actividades	Semanas																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	07-ago	14-ago	21-ago	28-ago	04-sept	11-sept	18-sept	25-sept	02-oct	09-oct	16-oct	23-oct	30-oct	06-nov	13-nov	20-nov	27-nov	04-dic	11-dic	18-dic
Inicio de servicio	10																			
Preparación Fidelización																				
Elaboración Carta de agradecimiento	BCCh																			
Impresión Carta de agradecimiento		BCCh																		
Compra de obsequios	BCCh																			
Compra de sobres y stickers	BCCh																			
Entrega base de contacto (a través del INE)	BCCh																			
Entrega material (obsequios, carta, sobres y stickers)		BCCh																		
Elaboración del cuestionario actualización			21																	
Revisión cuestionario actualización				BCCh																
Programación cuestionario y registro de contacto																				
Revisión Programación Cuestionario Actualización						BCCh														
Elaboración Protocolo contacto telefónico		16																		
Revisión Procolo contacto telefónico			BCCh																	
Elaboración Protocolo contacto email		16																		
Revisión Procolo contacto email			BCCh																	
Elaboración Protocolo contacto presencial			23																	
Revisión Procolo contacto presencial				BCCh																
Desarrollo página web			23																	
Revisión página web				BCCh																
Preparación de la base de contacto																				
Selección de encuestadores y supervisores																				
Elaboración Manual del encuestador																				
Revisión Manual del encuestador					BCCh															
Elaboración material informativo y apoyo al encuestador																				
Revisión material informativo				BCCh																
Actividades	Semanas																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	07-ago	14-ago	21-ago	28-ago	04-sept	11-sept	18-sept	25-sept	02-oct	09-oct	16-oct	23-oct	30-oct	06-nov	13-nov	20-nov	27-nov	04-dic	11-dic	18-dic
Ejecución fidelización																				
Capacitación supervisores																				
Capacitación y evaluación encuestadores presenciales																				
Capacitación y evaluación encuestadores telefónicos																				
Envío correos electrónicos a muestra con email																				
Entrevistas telefónicas																				
Trabajo de campo presencial																				
Informes de avance												30%			60%				100%	
Entrega base de datos quincenal																				
Revisión base de datos quincenal											BCCh									
Validación y generación de base de datos final																				
Informe final descriptivo y base final																				



CUARTO : Precio del Servicio

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

[Oferta Económica de la Empresa adjudicada]

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

QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio

El Banco pagará el valor del Servicio de acuerdo con el siguiente detalle y contra su Recepción Conforme de acuerdo con las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato.

- a) **Primera cuota:** El 30 % del precio total se pagará contra la entrega y recepción conforme por parte del Banco, del Primer Producto detallado en el número 1, numeral V del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este contrato.
- b) **Segunda cuota:** El 30 % del precio total se pagará contra la entrega y recepción conforme por parte del Banco del Segundo Producto detallado en el número 1, numeral V del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este contrato.
- c) **Tercera cuota:** El 40 % del precio total se pagará contra la entrega y recepción conforme por parte del Banco del Tercer Producto detallado en el número 1, numeral V del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este contrato.

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

Para los efectos del pago señalado, la Empresa deberá remitir el documento de cobro electrónicamente al correo facturasbcch@bcentral.cl, indicando el “N° del Pedido de Compra” y el “Código de Aprobación de Pago” para proceder a cursar el pago correspondiente. Una vez aprobado el documento de cobro correspondiente por el Banco, será pagado dentro de los 10 días hábiles bancarios siguientes a la fecha de su aprobación.

El Banco efectuará el pago en sus oficinas ubicadas en la ciudad de Santiago. Sin embargo, se reserva el derecho de efectuarlo a través de una empresa bancaria con la cual haya celebrado algún convenio de pago a sus proveedores, bajo la modalidad de abono en cuenta corriente o vale vista, según sea la forma de pago que elija la Empresa. Para tal efecto, el



Banco comunicará a la Empresa la entidad bancaria a través de la cual efectuará los pagos, debiendo la Empresa indicar, dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles bancarios, contados desde la fecha de dicha comunicación, la modalidad en la cual desea recibir el pago. Si así no lo hiciere dentro del plazo indicado, se entenderá que se acoge al pago mediante vale vista, que deberá retirar en las oficinas de la empresa bancaria que se le ha indicado.

La Empresa deberá informar al Banco, en un plazo no superior a 30 días corridos siguientes a la fecha en que se haya formalizado, cualquier cambio en la cuenta bancaria declarada en el Proceso de Licitación/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 Gerente de Información Estadística del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará, una vez verificado que el Servicio fue prestado de conformidad a lo estipulado 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 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 provisión de los Productos y/o la prestación del Servicio, deberá comunicar por escrito a la Empresa las observaciones que estime pertinentes, las que la Empresa deberá subsanar e informar en un plazo no superior a 5 días hábiles bancarios, contados desde la comunicación de las observaciones.

SÉPTIMO : Término Anticipado del Contrato

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

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

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 2 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco, para emitir sus descargos. El Banco tendrá un plazo de 2 días hábiles bancarios para analizar los descargos de la Empresa y determinar si procede o no terminar el presente Contrato, sin derecho a indemnización a favor de la Empresa, pagando sólo el costo de aquellos Servicios



cuyo suministro haya sido efectuado hasta la fecha de término dispuesta por el Banco y al cual éste haya dado su aprobación, en la forma establecida en este Contrato.

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

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

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

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

También será considerada como causa de término, la omisión, inexactitud o incumplimiento de las declaraciones consignadas en las cláusulas del presente Contrato.

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

No obstante lo anterior, el Banco se reserva el derecho de poner término anticipado al Contrato, sin expresión de causa en cualquier momento, previo aviso escrito remitido con a lo menos 30 días corridos de anticipación a la fecha de término deseada, sin derecho a indemnización o retribución alguna, pagando sólo el costo de aquellos Servicios cuyo suministro haya sido efectuado hasta la fecha de término dispuesta por el Banco y al cual éste haya dado su aprobación, en la forma establecida en este Contrato.



En ningún caso, el aviso escrito de término de Contrato, libera a la Empresa de su obligación de proveer el Servicio hasta la fecha efectiva de su término.

OCTAVO : Multas

En caso de incumplimiento total o parcial, por causas atribuibles a la Empresa de las obligaciones que ésta asume por el presente Contrato, el Banco podrá aplicar las multas que se señalan a continuación:

Por cada día corrido de atraso respecto a las fechas comprometidas por la Empresa en el Cronograma de Actividades o por incumplimiento de los plazos comprometidos para solucionar las observaciones que se refiere la Cláusula Sexta de este Contrato, de acuerdo con la siguiente tabla de multas:

Días Corridos de Atraso en la Entrega de los Productos o la Solución de Observaciones	Deducción (%)
1 día de atraso	2 % del valor total del servicio
2 días de atraso	3 % del valor total del servicio
3 días de atraso	4 % del valor total del servicio
4 días de atraso	5 % del valor total del servicio
5 días de atraso	6 % del valor total del servicio
N días de atraso	N+1 % del valor total del servicio

Los retrasos no podrán ser atribuibles a la participación de profesionales del Banco designados como contraparte usuaria, excepto que el Banco lo declare expresamente.

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, o bien, el Banco hará efectiva la garantía de fiel cumplimiento.

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

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 10 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco, para emitir sus descargos o subsanar el motivo de la multa. El Banco tendrá un plazo de 10 días hábiles bancarios para determinar si los descargos de la Empresa tienen mérito suficiente para dejar sin efecto la aplicación de la multa. Finalizado dicho plazo, el Banco



comunicará a la Empresa su determinación final y procederá a ratificar la aplicación de la multa o a dejarla sin efecto, en cuyo caso devolverá todo o parte de la garantía de fiel cumplimiento, en caso de haberla cobrado, o dejará sin efecto la emisión de la nota de cobro, según corresponda.

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

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

NOVENO : Garantía por fiel cumplimiento de Contrato

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que se deriven del presente Contrato, la Empresa hace entrega en este acto de una Garantía por fiel cumplimiento de Contrato (la "Garantía"), por la suma de \$ [____], monto equivalente al 20 % del valor total del Contrato, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 30 días corridos a la fecha de término del Contrato. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para "garantizar el fiel cumplimiento del Contrato".

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

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

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

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



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

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

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

DÉCIMO: Propiedad Intelectual, Secreto Estadístico y Exactitud de los Informes

10.1) Propiedad Intelectual

La propiedad material e intelectual de todos los entregables correspondientes al Servicio de, pertenecerá exclusivamente al Banco, no pudiendo en consecuencia, la Empresa, reclamar derecho alguno sobre los mismos, ni divulgarlos, total o parcialmente, sin la autorización expresa del Banco.

En lo particular la Encuesta a realizar por la empresa de acuerdo al presente documento, pertenecerá exclusivamente a el Banco, no pudiendo en consecuencia, la empresa, reclamar derecho alguno sobre sí mismo, ni divulgarlo, total o parcialmente, sin la autorización expresa del Banco. Lo anterior, no impide que la empresa realice trabajos en que aplique metodologías similares a aquellas utilizadas en la Encuesta, a condición de que la información utilizada en esos trabajos sea accesible sin la colaboración del Banco. Asimismo, el Banco se reserva el derecho de publicar el trabajo en cuestión, total o parcialmente en la forma que estime procedente.



10.2) Secreto Estadístico

La Empresa deberá velar por el fiel cumplimiento del secreto estadístico, debiendo mantener total confidencialidad respecto de la identidad de las personas encuestadas, comprometiéndose a no revelarla públicamente. El resguardo del secreto estadístico podrá ser transferido a otra Institución si así lo determina el Banco. Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa, a requerimiento del Banco, le dará acceso a la matriz que vincula la identificación e información de contacto del entrevistado (RUT, nombre, fecha de nacimiento, email, teléfono, dirección, y otros incluidos en el módulo “Información de contacto” del cuestionario) con el folio de la encuesta.

El Banco entiende como secreto estadístico la matriz que vincula la identificación e información de contacto del entrevistado (RUT, nombre, fecha de nacimiento, email, teléfono, dirección, y otros incluidos en el módulo “Información de contacto” del cuestionario) con el folio de la encuesta. Todo aquello que no forme parte de esta definición no será considerado como secreto estadístico

En particular, la Empresa posee la obligación de mantener reserva de las bases de datos proporcionadas por el Banco, obligándose también con ello a no hacer un uso diverso de dichos antecedentes, reconociendo la propiedad intelectual que corresponde a ese servicio. Asimismo, deberá devolver al Banco, o destruir, todos los antecedentes o copias que la contengan, una vez prestado el servicio y dependiendo de los que le instruya el Banco.

Por otra parte, la Empresa se compromete a llevar a cabo todos los cruces de información de la muestra de la Encuesta Financiera de Hogares con otras bases de datos que el Banco requiera a futuro, siempre que se resguarde el secreto estadístico al que se hace referencia en el párrafo anterior. Del mismo modo, la entidad no podrá utilizar esta información sin autorización expresa del Banco. La propiedad de los cruces de información que se lleven a cabo con la Encuesta será del Banco, no pudiendo en consecuencia, la entidad, reclamar derecho alguno sobre la misma, ni divulgarla, total o parcialmente, sin la autorización expresa del Banco.

10.3) Exactitud de los Informes

La Entidad responderá de culpa leve, respecto de la exactitud, fidelidad y fundamentación de la información contenida de sus informes, debiendo comunicar a el Banco, a la brevedad posible, cualquier error, imperfección u omisión que detecte en la información suministrada; obligándose a sí mismo a cumplir estrictamente con lo previsto en el artículo 3° de la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

Las partes elevan la presente cláusula al carácter de esencial, y su incumplimiento generará la resolución de pleno derecho del presente contrato, sin necesidad de demanda, notificación o comunicación alguna.



UNDÉCIMO: Personal

La Empresa ejecutará el Servicio a que se refiere el presente Contrato con trabajadores de su dependencia, por lo que será de su exclusivo cargo y responsabilidad el cumplimiento estricto de las leyes tributarias, laborales, previsionales y de seguridad social, especialmente en lo que se refiere al pago de las remuneraciones, gratificaciones, horas extraordinarias, imposiciones 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 hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato o retener cualquier pago que pueda adeudarle.

Por su parte, en el caso de tratarse de una demanda judicial, una vez notificada al Banco, la Empresa deberá hacerle entrega de una Boleta Bancaria de Garantía emitida a favor del Banco, tomada directamente por la Empresa y pagadera a la vista por una empresa bancaria autorizada para funcionar en Chile, por el monto de la respectiva demanda, la que deberá mantenerse vigente hasta que la sentencia del juicio correspondiente quede firme y ejecutoriada. Si la Empresa no otorgare la mencionada garantía, el Banco, previa comunicación a la Empresa, podrá hacer efectiva cualquier otra garantía que se encuentre en su poder o 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 o de las garantías de cumplimiento entregadas al Banco por ésta.

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 del mismo.

DUODÉCIMO: Encargados Técnicos

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

Los nombres de los encargados técnicos se señalan a continuación:

NOMBRES	EN REPRESENTACIÓN DE
	BANCO
	EMPRESA

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

DÉCIMO TERCERO: Confidencialidad

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

Asimismo, la Empresa se obliga 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.

La Empresa asume 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 la Empresa se obliga 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.



El Banco, en caso de entregar a la Empresa “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, deberá informar de tal situación al Encargado Técnico de la Empresa, debiendo el Banco catalogar adecuadamente dicha información a fin de ser claramente identificable.

El Banco se reserva el derecho de solicitar a la Empresa la destrucción de la documentación que tenga el carácter de “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, lo que deberá ser certificado por un apoderado de la Empresa 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 Empresa 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 Empresa deba divulgar o entregar por mandato legal u orden emanada de autoridad competente. En este caso, la Empresa deberá informar dicha circunstancia al Banco dentro del plazo de 24 horas siguiente a la notificación por la autoridad requirente, de modo que el Banco 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, en los términos establecidos en esa legislación.

DÉCIMO CUARTO: 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.

DÉCIMO QUINTO: 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.

DÉCIMO SEXTO: Responsabilidad por Violaciones de Patentes y/o Derechos de Autor

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

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

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

DÉCIMO SÉPTIMO: 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.

DÉCIMO OCTAVO: Conflicto de Intereses

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

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

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

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

DÉCIMO NOVENO: 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: Responsabilidad de la Empresa

La Empresa responderá ante el Banco:

- a) Por cualquier clase de errores en la ejecución del presente Contrato. Para prevenir los errores, la Empresa deberá ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en la prestación de todos los Servicios, sea que los realice directamente o no, debiendo responder hasta por la culpa leve.
- b) Por cualquier perjuicio directo que el Banco sufra por algún hecho o actuación culposa o dolosa, de parte de cualquiera de las personas que se encuentren asignadas a las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato. La Empresa se obliga a: i) 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; y ii) Indemnizar por los daños directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a éste último.
- c) 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) Aun cuando el perjuicio sufrido por el Banco sea detectado 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) Por los daños y perjuicios directos, previstos o que se debieron haber previsto de acuerdo al objeto del Contrato, salvo que los daños y perjuicios puedan ser imputables al dolo de la Empresa o sus dependientes, ya que en ese caso responderá de todos los daños se le causen al Banco por el incumplimiento de las obligaciones contraídas para la ejecución de este Contrato.
- f) Asimismo, se obliga a 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.



- g) 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.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Prevención de delitos

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

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

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

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

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

VIGÉSIMO TERCERO: Anticorrupción

La Empresa deberá asegurarse durante la vigencia del contrato que:

- a) Ni ella ni sus socios, accionistas, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores, son o han sido parte de ningún contrato, acuerdo o convenio con cualquier persona que al tiempo de celebración del Contrato haya estado:



- i) Identificada en la lista de nacionales especialmente designados y personas bloqueadas, emitida por el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América (List of Specially Designated Nationals and Blocked Persons, "Lista SDN")
o
- ii) Sancionado por la Oficina de Control de Activos en el Extranjero (Office of Foreign Assets Control "OFAC") del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América.

b) Ni ella ni sus socios, accionistas, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores, han sido o están siendo investigados o han sido sancionados por cualquier autoridad competente, y otras autoridades de vigilancia y control con facultades de acuerdo a su naturaleza y actividad;

c) Ni ella y ni sus socios, accionistas, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores han incurrido en conductas de aquellas sancionadas de acuerdo con lo establecido en leyes anticorrupción y demás normas que la modifiquen, aclaren, desarrollen o deroguen;

d) Ni ella ni sus socios, accionistas, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores han cometido conducta alguna que contraríe lo estipulado en la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)) de los Estados Unidos de América, así como la Ley del Reino Unido de Gran Bretaña denominada "Ley de Sobornos".

La Empresa se obliga a notificar de inmediato al Banco cualquier cambio a las situaciones declaradas en la presente cláusula, informando las medidas que tomará para mitigar los daños que ello pueda causar. No obstante, la Empresa faculta al Banco para terminar anticipadamente el contrato sin que ello genere multa o indemnización alguna en el evento en que la Empresa, sus socios, accionistas, directores administradores, ejecutivos, trabajadores, representantes o beneficiarios finales, sean incluidos por cualquier causa en dichas listas o sean condenados por narcotráfico, lavado de activos y demás conductas contrarias a la ley.

VIGÉSIMO 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 prestación del Servicio y a los términos señalados en las Cláusulas del presente Contrato deberán comunicarse por escrito, todo esto, como requisito preliminar para convenir un eventual cambio de las condiciones pactadas en el presente Contrato.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: Servicios Adicionales

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

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

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

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

VIGÉSIMO OCTAVO: Evaluación de Proveedores

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

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



- a) **Calidad:** Se considera en este concepto si los servicios fueron prestados conforme a lo requerido en el Contrato o si los bienes fueron entregados cumpliendo las especificaciones técnicas. También se deberá considerar en este concepto si el Banco aplicó multas, realizó el cobro de garantías o el producto fue devuelto.
- b) **Plazo:** Se refiere a la oportunidad de entrega de los bienes o servicios contratados y si el Proveedor cumplió con las fechas y/o plazos pactados.
- c) **Cantidad:** Contempla si el Proveedor entregó la totalidad de los bienes adquiridos o prestó totalmente los servicios contratados.
- d) **Servicio:** Es el objeto del Contrato, el cual debe ser prestado por el proveedor, en tiempo, plazo, condiciones y calidad señalada en el mismo contrato.

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

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

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

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

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

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

VIGÉSIMO NOVENO: Cambio de Estructura Societaria

Durante la vigencia del presente Contrato, la Empresa se obliga a informar al Banco, cualquier cambio en la estructura societaria o de propiedad de la Empresa declarada en el



Proceso de Licitación/Cotización referido en la Cláusula Primera, documento que forma parte integrante de este Contrato.

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

TRIGÉSIMO: Planes de contingencia y continuidad de negocios

La Empresa deberá contar con un plan detallado de contingencia y de continuidad del negocio que le permita seguir cumpliendo con las obligaciones emanadas del presente contrato; el cual deberá incluir todas las actividades pertinentes para tal fin, en caso de presentarse alguna eventualidad que afecte el desarrollo normal de las actividades. Dicho plan deberá hacerse llegar al Banco dentro de los 5 días hábiles bancarios siguientes a su requerimiento.

De la misma manera, el Banco se reserva el derecho a supervisar el cumplimiento puntual y correcto por parte de la Empresa de sus obligaciones contractuales, lo que incluye la comprobación presencial de cualesquiera procesos de desarrollo de los servicios por parte de la Empresa, así como la aplicación del plan de contingencia y de continuidad del negocio antes mencionado.

Para lo anterior, el Banco podrá revisar las instalaciones de la Empresa y solicitarle información precisa a los efectos de constatar el buen funcionamiento de los Servicios.

TRIGÉSIMO PRIMERO: Tratamiento de datos de carácter personal

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

En particular, la Empresa garantiza:

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



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

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

TRIGÉSIMO SEGUNDO: 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 TERCERO: 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 CUARTO: 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 QUINTO: Copias

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



**ANEXO N°1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

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

[
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y
PLANIFICACIÓN
BANCO CENTRAL DE CHILE

[
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA

