

BASES DE LICITACIÓN EN LÍNEA N°90005923

ESTUDIO COMPORTAMIENTO DE PAGOS

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

NOVIEMBRE 2023

BASES ADMINISTRATIVAS

1. Introducción

Mediante el presente proceso de Licitación, el Banco Central de Chile requiere contratar un Estudio del Comportamiento de Pagos.

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

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

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

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

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

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

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

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



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

2. Calendario de actividades

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

3. 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°90005923”.

El Banco comunicará a través del sistema de mensajería del Portal y su publicación en el sitio



web del Banco (www.bcentral.cl) las respectivas preguntas, observaciones, respuestas y aclaraciones, dentro del plazo indicado en el Calendario de Actividades, sin indicar el autor de las preguntas u observaciones formuladas.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. Antecedentes Administrativos

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

5.1.1. Formularios de Declaraciones

El Proveedor deberá incluir las siguientes Declaraciones, utilizando para ello, los formularios que se adjuntan en el Portal, firmados por el Representante Legal del



Proveedor, los cuales no deberán ser modificados:

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

5.1.2. Antecedentes Legales

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes legales:

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

5.2. 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 Productos y/o 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 Productos y/o Servicios al Banco, en sus recintos y en las fechas acordadas, de forma tal que ninguna otra suma deba ser pagada por el Banco por el suministro o prestación de los Productos y/o Servicios a que este proceso de Licitación se refiere.

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

6. Garantías

6.1. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato que se suscriba, el adjudicatario deberá presentar a más tardar al momento de suscribir el Contrato, una garantía por un monto equivalente al 10 % de valor 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.

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



6.2. Tipos de Garantía

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

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

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

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

7. Apertura de Ofertas

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

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

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

Los Proveedores que hayan dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Banco para presentar la Oferta Técnica serán evaluados técnicamente.

Efectuada la evaluación de los antecedentes de las ofertas técnicas, el Banco determinará



los Proveedores técnicamente elegibles, los cuales serán considerados para la etapa de evaluación económica.

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

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

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

8. Re Oferta Económica

8.1. Presentación de Re Oferta Económica

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

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

POSICIÓN RELATIVA DE LA OFERTA

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

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

8.2. Apertura de Re Oferta Económica

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

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

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

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

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

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

9. Evaluación de Ofertas

9.1. Admisibilidad Requisitos Formales

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

8.2 Evaluación Técnica

La Evaluación Técnica será realizada por el Encargado Técnico del Proceso de Compras, en base a la documentación presentada por cada Proveedor. Para ser considerado como Técnicamente Elegible, el Oferente debe cumplir con todos los requisitos señalados a continuación:



FACTOR 1	EVALUACIÓN TÉCNICA DE LA EMPRESA	Cumple (sí/no)
	1. Experiencia en el levantamiento de encuestas y análisis de datos para la toma de decisiones de política pública. La empresa deberá contar con, al menos, 5 años de experiencia en este rubro.	
	2. Cartera de clientes a los cuales le haya prestado servicios de asesoría metodológica y levantamiento de datos similares a los de la presente Licitación. La empresa deberá contar con, al menos, 3 clientes a los cuales le haya prestado estos servicios, cuyo valor deberá exceder las 1.500 UF.	
	3. Al menos 1 estudio o proyecto en los últimos 2 años, con características similares al estudio que se quiere desarrollar, en términos de los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> i. Nivel de cobertura nacional (todas las regiones). ii. Número de encuestas efectivamente realizadas (2.000). iii. Sensibilidad de la información consultada. iv. Tipo de información o proceso de selección de muestra: Registro de transacciones, pagos, gastos, consumo o algún tipo de información similar, o procesos de conformación y selección de muestra tal como se detalla en la Descripción del Estudio. v. Supervisión durante y después del levantamiento. 	
	4. El equipo de trabajo debe incluir un Jefe/a de Proyecto y, al menos, un analista con formación en áreas de estadística, economía o sociología. Adicionalmente, ambos deberán tener experiencia demostrable en estudios o proyectos de características similares al que se quiere desarrollar (incluir CV del equipo de trabajo a cargo).	
FACTOR 2	EVALUACIÓN TÉCNICA DE LA PROPUESTA	Cumple (sí/no)
	5. <u>Equipo y Modelo de trabajo</u> : Detallar conformación del equipo, indicando funciones, tareas específicas y responsabilidades. Incluir al menos 2 mecanismos que facilitarán la comunicación, coordinación y control entre el equipo de trabajo y la contraparte técnica del Banco.	
	6. <u>Revisión metodológica</u> : Plan de revisión metodológica en conjunto con el Banco, indicando objetivos y duración de cada etapa de revisión, asignando un foco especial en la metodología de reclutamiento y encuesta, los incentivos,	

STX

	la revisión de las herramientas de levantamiento y el control de calidad. Incluir metodología de las validaciones que se harán para los cuestionarios (focus group u otro).	
	7. <u>Estudio</u> : Detallar modelo de trabajo que aborde las actividades descritas en la Tabla 6, “Segunda Etapa – Levantamiento del Estudio” del módulo V.3.1. del Anexo A. Incluir una explicación de cada una de ellas, considerando su vínculo con el objetivo del estudio.	
	8. <u>Capacitación</u> : Se debe considerar la capacitación de todo el equipo destinado a supervisar, encuestar, apoyar y recordar. Considerar un espacio de capacitación para enseñar la metodología del estudio y otro para mostrar claramente los roles que tiene cada integrante del equipo en la consecución de los objetivos. Incluir un plan de capacitación que considere a lo menos 5 horas lectivas.	
	9. <u>Estrategia de acercamiento</u> : Incluir un plan de contacto a las personas que preliminarmente son seleccionadas para participar. La estrategia deberá abordar protocolo de contacto y tácticas para mejorar la efectividad del acercamiento. Además, se deberán considerar, al menos, 3 intentos de contacto antes de reemplazar la observación.	
	10. <u>Monitoreo y Control de calidad</u> : Detalle de la estrategia de control que se empleará para asegurar la completitud y el registro de las herramientas de levantamiento. Incorporar detalle de puntos clave de control de avance, de calidad y de supervisión, junto con la posibilidad de contactar nuevamente al participante en caso de omisiones, errores, o inconsistencias.	
	11. <u>Plazo de Ejecución</u> : La propuesta deberá considerar un plazo de ejecución del servicio no mayor a 16 semanas ¹ . Se deberá incluir una planificación detallada de todo el servicio de acuerdo con la Tabla 6, “Etapas, actividades y plazos”, del Anexo A.	
	12. <u>Procedimiento para resguardar el secreto estadístico y los recursos (físicos y de personas)</u> : La propuesta debe considerar i) Forma de almacenamiento y procesamiento de la información digital; y ii) Protocolos de seguridad, procedimientos de salvaguarda de información, y protocolos de acceso a la información.	

El Encargado del Proceso de Compras recibirá del Encargado Técnico su evaluación

¹ Considerar que el número de semanas no necesariamente será corrido ya que se estima comenzar el levantamiento (Mes 1) a mediados de marzo debido a que los primeros meses del año podrían afectar la ejecución satisfactorio de los objetivos del estudio.



técnica. De esta evaluación, obtendrán las Ofertas consideradas como “Técnicamente Elegibles”.

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

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

8.4 Resolución de empates

Si en el resultado de la Evaluación Final de las Ofertas Económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores, se adjudicará la Licitación al Proveedor que presente el menor plazo de ejecución. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la adjudicación al Proveedor que acredite la mayor cantidad de años de experiencia en el levantamiento de encuestas y análisis de datos para la toma de decisiones de política pública.

8.5 Informe Final

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



9 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).

10 Mecanismo de Reclamos

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

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

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

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

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 correspondiente.

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

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

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.

BANCO CENTRAL DE CHILE



ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El Banco Central de Chile, en línea con su rol emisor de billetes y monedas, está en búsqueda constante de información y estadísticas confiables que le permitan evaluar, analizar y comparar las tendencias de uso del efectivo con el objetivo de asegurar su provisión y promover la discusión respecto al rol del dinero físico en nuestra sociedad. Adicionalmente, esta información es clave a la hora de desarrollar estrategias y políticas relacionadas con el Ciclo del Efectivo y la eficiencia del sistema de pagos minoristas chileno.

En Chile, si bien existen estadísticas para algunos medios de pagos electrónicos, no hay datos confiables y objetivos de la cantidad y valor de transacciones que se realizan en efectivo para todos los segmentos de la población o para todos los mercados, por lo que el Banco se ha propuesto realizar un “Estudio de Comportamiento de Pago” que satisfaga esta creciente necesidad de información.

El presente Anexo contiene una descripción del estudio en términos de sus objetivos, etapas, metodología y expectativas de cada fase, junto con las especificaciones técnicas para la contratación del servicio que el Banco requiere para llevar a cabo dicho Estudio. En particular, se requiere contratar la realización de la primera versión del “Estudio de Comportamiento de Pago” en base a las actividades descritas a continuación.

Para mayor detalle de las actividades que se realizarán en esta primera versión, ver Descripción del Requerimiento.

I. Objetivo General

El propósito de este estudio es conocer y monitorear el comportamiento que tienen las personas naturales de 18 años o más residentes en viviendas particulares urbanas de todo el territorio nacional respecto al uso de efectivo y otros medios de pago en sus transacciones de la vida diaria.

II. Objetivos Específicos

- a) Recolectar información objetiva, certera y confiable de las transacciones y montos de los pagos que realizan las personas que habitan el territorio de Chile, especialmente de las realizadas en efectivo.
- b) Obtener información sociodemográfica de las personas que permita categorizarlos y determinar algunas relaciones asociadas a su comportamiento de pago.



- c) Recopilar información de preferencias y uso de medios de pago de las personas, que permitan explicar la forma en la que se realizan las transacciones y los montos de los pagos mencionados en el punto uno.

III. Instrumentos e información a recolectar

La unidad de análisis es la persona, para lo cual se seleccionará una muestra representativa de individuos mayores de 18 años distribuidos en todo el territorio nacional, a los cuales se les invitará a participar en el estudio.

Este estudio consta de dos (2) etapas². En una primera etapa, se debe realizar un proceso de reclutamiento y encuesta. El reclutamiento tiene como objetivo realizar una preselección de individuos dispuestos a participar en el levantamiento junto con recolectar información relevante para llevar a cabo las siguientes etapas del proyecto. La encuesta tiene el propósito de identificar preferencias, adopción y frecuencia de uso de medios de pago. La segunda etapa, consta de un registro de pagos o transacciones a través de un *Diario*, donde se registrarán cada uno de los pagos (transacciones) realizados durante un período de 3 días.

En la tabla 1 a continuación, se presenta el tipo de información a recolectar asociado al instrumento que se utilizará para lograrlo:

Tabla 1. Información e instrumento de recolección

Categoría	Detalle de Información	Instrumento
Caracterización sociodemográfica	Información de edad, ingreso, país de origen, educación y sexo	Reclutamiento/Encuesta de Medios de Pago
	Medio por el cual prefiere realizar el registro de pagos	Reclutamiento/Encuesta de Medios de Pago
Bancarización	Acceso a productos y servicios financieros	Encuesta de Medios de Pago
	Conocimiento de productos y servicios financieros	Encuesta de Medios de Pago
	Tenencia de productos y servicios financieros específicos	Encuesta de Medios de Pago
Frecuencia de uso de medios de pago	Frecuencia de uso de efectivo, tarjetas, transferencias u otros medios de pago	Encuesta de Medios de Pago

² El detalle de diseño e implementación de cada una de estas etapas se encuentra en el punto IV.2. “Diseño del levantamiento”

	Frecuencia de obtención de efectivo; lugares y frecuencia	Encuesta de Medios de Pago
	Cantidad de dinero que se maneja en general y el propósito	Encuesta de Medios de Pago
Atributos de medios de pago	Características más valoradas del efectivo y otros medios de pago; seguridad, costos, rapidez, control de gastos u otra	Encuesta de Medios de Pago
	Aceptación del medio de pago; demanda determinada por la oferta	Encuesta de Medios de Pago
Balance de medios de pago	Cantidad de efectivo (billetes y monedas); al inicio y al término de cada período	Diario de Pagos
	Tipos de medios de pago electrónico	Diario de Pagos
	Cantidad de medios de pago	Diario de Pagos
Registro de transacciones y pagos	Registro de compras; fecha, valor, medio de pago, restricciones, producto o servicio, tipo de compra	Diario de Pagos
	Registro de pagos; fecha, valor, medio de pago, restricciones, servicio, tipo de pago	Diario de Pagos
	Registro de obtención de efectivo; fecha, cantidad, medio, restricciones	Diario de Pagos

IV. Metodología del Estudio

En esta sección, se presentan los antecedentes metodológicos del estudio, los cuales están estructurados para responder las siguientes preguntas: ¿A quién?, ¿Dónde? y ¿Cómo?

IV.1. Diseño Muestral

El diseño muestral de este estudio tiene como propósito seleccionar una muestra representativa de la población objetivo del estudio, utilizando un diseño probabilístico, estratificado y en etapas.



1.1. Población objetivo

La población objetivo del estudio corresponde a las personas naturales de 18 años o más residentes en viviendas particulares urbanas de todo el territorio nacional. Se excluyen turistas, no residentes y personas que residen en viviendas colectivas.

1.2. Cobertura geográfica

El estudio es de cobertura nacional urbano y estratificado a nivel de macrozonas definidas como un grupo de regiones de acuerdo con la tabla 2.

Tabla 2. Regiones por macrozona de acuerdo con la estratificación

Macrozonas	Regiones
Norte	I, II, III, IV y XV
Centro	V, VI, VII, VIII y XVI
Sur	IX, X, XI, XII y XIV
RM	RM

1.3. Marco muestral

De acuerdo con las características del estudio, se utiliza como marco muestral el Catastro de Bienes Raíces (CBR) del Servicio de Impuestos Internos (SII). La ventaja de esta base de datos administrativa radica en que tiene un registro actualizado de todas las viviendas de uso habitacional con su respectiva manzana, comuna y región, lo que permite seleccionar directamente manzanas y luego direcciones de hogares al interior de cada manzana, utilizando estas variables geográficas para la definición de estratos.

1.4. Tamaño de la muestra

La muestra objetivo corresponde a 2.000 individuos con la información de la encuesta y el diario de pagos, para el logro de lo anterior, se le solicita al proveedor considerar estrategias que permitan la completitud válida y satisfactoria de ambas etapas.

1.5. Selección de la muestra

La selección de la muestra para el estudio oficial consta de un proceso multietápico (cuatro etapas), utilizando estratificación geográfica. A continuación, se describe el proceso y sus consideraciones:

La primera etapa consiste en seleccionar las comunas, estas corresponden a la Unidad Primaria de Muestreo (UPM). Se escogen con probabilidad igual a uno ($p=1$) todas las comunas de sesenta mil (60.000) habitantes o más³. Así, de un total de 346 comunas, 78 son incluidas de manera forzosa, las cuales representan un 74% de la población.

Por otro lado, al interior de cada macrozona, las comunas restantes (268) serán agrupadas en conglomerados o clusters de aproximadamente sesenta mil (60.000) habitantes, utilizando como criterio la región y el ingreso per cápita según la última Encuesta Casen disponible. Luego, en cada conglomerado se selecciona 1 comuna para representarlo con probabilidad proporcional al tamaño (número de habitantes).

En una segunda etapa, al interior de cada comuna se seleccionan manzanas, las que corresponden a las Unidades Secundaria de Muestreo (USM).

Al interior de cada manzana, se seleccionan viviendas (direcciones del CBR), así las viviendas corresponden a la Unidad Terciaria de Muestreo (UTM), y dentro de cada vivienda se apunta a entrevistar a las personas del hogar principal residentes en la dirección seleccionada. El hogar se define como un grupo de personas que viven en una misma vivienda y que comparten un presupuesto de alimentación.

Finalmente, dentro de la etapa de reclutamiento se debe seleccionar aleatoriamente a una persona residente en el hogar seleccionado para ser entrevistado, este individuo corresponde a la Unidad Final de Muestreo (UFM). Es importante destacar, que dentro del proceso de reclutamiento se deben listar todas las personas residentes en el hogar principal de la vivienda seleccionado, y seleccionar aleatoriamente dentro de TODAS las personas de 18 años y más, el individuo que será entrevistado, esto independientemente que en el momento que se haga el reclutamiento este individuo este o no presente para ser entrevistado. Si la persona seleccionada no está presente en el momento del reclutamiento se debe solicitar la información de contacto para luego agendar una entrevista con él. Cualquier alteración en este procedimiento alterará la representatividad de la muestra.

1.6. Representatividad

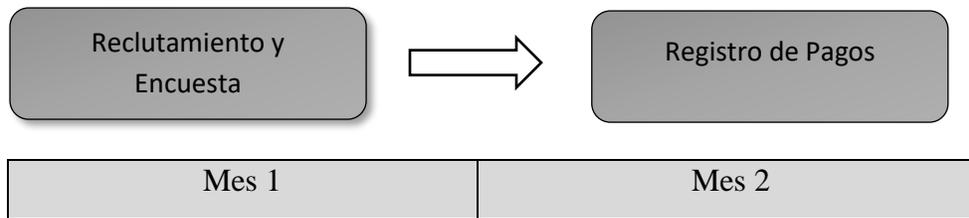
De acuerdo con el diseño muestral, este Estudio de Pagos tiene representatividad a nivel nacional urbano y está dirigida a la persona dentro de un hogar.

³ Excepcionalmente se incluye Coyhaique por ser capital de la undécima región.

IV.2. Diseño del levantamiento

Como se especifica en el punto III. “Información a recolectar”, este estudio está estructurado en dos (2) etapas: Reclutamiento/Encuesta y Registro de Pagos. La figura 1 muestra cómo estas actividades se relacionan entre sí en una dimensión temporal. A continuación, se detalla en qué consisten cada una de las etapas, especificando objetivos y las expectativas de cada una de ellas.

Figura 1: Etapas del estudio



2.1. Reclutamiento y Encuesta

2.1.1. Reclutamiento

La etapa de Reclutamiento tiene como objetivo seleccionar la muestra final de individuos que participarán del estudio y recolectar información que permita segmentarlos y distribuirlos a lo largo del período de levantamiento del Registro de Pagos.

Como lo muestra la figura 1 más arriba, esta etapa debe ser realizada y finalizada durante el mes cero (1), antes de iniciar la segunda etapa (Registro de Pagos).

Para lo anterior, se presentan en la tabla 3 las actividades que debe realizar el proveedor, junto con las expectativas del Banco para cada una de ellas:

Tabla 3. Actividades de la etapa de reclutamiento y expectativas

Actividades: Reclutamiento	Expectativas
1. Desarrollar una estrategia de reclutamiento.	i. Desarrollar un plan de reclutamiento que incluya un protocolo de contacto (diferenciado por estrato de ingreso u otra variable relevante) que incluya formas de acceder a los hogares y potenciales participantes, introducción del objetivo, certificación de los

STX

	<p>encuestadores/reclutadores, diseño de material necesario para dar confianza a los potenciales participantes, visitas sucesivas en caso de no contacto.</p> <p>ii. Identificar posibles dificultades en el proceso de reclutamiento y proponer mejoras o mitigadores, anticipándose a riesgos de no contacto, rechazo u otros que puedan ocurrir durante esta etapa.</p>
<p>2. Visitar a los hogares muestreados en la primera etapa del diseño.</p>	<p>i. Verificar las direcciones en forma presencial, asegurándose que correspondan a las entregadas en el CBR.</p> <p>ii. Revisar la concordancia de la unidad con la definición de hogar e identificación de dificultades para el contacto o acceso (inmueble no residencial, inhabitable, vivienda colectiva, sitio eriazo, otros).</p>
<p>3. Contactar a algún individuo dentro del hogar seleccionado.</p>	<p>i. Establecer primer contacto, preferentemente con Jefe/a de Hogar. En caso de no estar disponible, contactar a cualquier persona desde los 18 años que pueda proveer información necesaria para la siguiente actividad (4).</p> <p>ii. Introducir el estudio, recalando sus objetivos e importancia, e invitar a participar mediante una estrategia de persuasión efectiva.</p>
<p>4. Empadronar a los individuos elegibles dentro del hogar y selección de participante.</p>	<p>i. Aplicar encuesta filtro para empadronar a los individuos elegibles de acuerdo con la población objetivo del estudio.</p> <p>ii. Seleccionar aleatoriamente (Método Kish/último cumpleaños) a la Unidad Final de Muestreo (UFM), la cual corresponde al individuo al interior de cada hogar.</p> <p>iii. Obtener información de contacto del individuo seleccionado para continuar con la siguiente actividad (5).</p>

<p>5. Contactar a la persona seleccionada y registrar información sociodemográfica.</p>	<p>i. Contactar al participante y confirmar su participación en el estudio, aplicando una estrategia que disminuya la probabilidad de rechazo (incluye incentivo).</p> <p>ii. Obtener información sociodemográfica del participante: edad, sexo, ingreso, nivel de educación y país de origen. Además, se debe determinar si el/la participante está en condiciones de contestar el Registro de Pagos a través de internet o se realizará el levantamiento telefónicamente.</p>
<p>6. Explicar metodología del estudio y expectativas.</p>	<p>i. Explicar claramente la metodología del estudio, detallando las siguientes etapas (Encuesta y Registro de Pagos), momento del tiempo en el cual se realizará cada una, herramientas que se utilizarán, métodos de contacto y de entrega de material, y todo lo necesario para que el encuestado resuelva cualquier interrogante.</p> <p>ii. Comunicar claramente las expectativas que se tienen del encuestado, indicando que debe realizar tanto el Registro de Pagos en el período que le corresponda para cumplir con los objetivos del estudio.</p> <p>iii. Establecer una línea de contacto para que el encuestado pueda resolver dudas antes, durante y después del levantamiento.</p>

Durante esta etapa, una vez que el/la participante hayan accedido a ser parte del estudio, se entregará el material e información necesaria para la preparación de las siguientes etapas. En particular, Manuales e Instructivos, Cuadernillos de Registro, Recordatorios, Contacto para Asistencia y otros. Este material será confeccionado por la empresa en base a los lineamientos entregados por el Banco

La Empresa podrá incluir alternativas a alguna de estas actividades, las cuales deberán ser detalladas en forma separada y complementaria, es decir, la oferta debe considerar siempre la realización de las actividades descritas en dicha tabla. Asimismo, el detalle de la propuesta alternativa debe contener una argumentación clara respecto a las ventajas y posibles dificultades que conlleve su realización



2.1.2. Encuesta

La etapa de Encuesta tiene como objetivo levantar información de un mínimo de 2.000 individuos representativos de la población (urbana) nacional desde los 18 años en adelante, los cuales provienen de la lista de empadronados obtenida del proceso de reclutamiento detallado más arriba.

La implementación de la Encuesta deberá ser de manera presencial en conjunto con el reclutamiento.

Como lo muestra la Figura 1 más arriba, esta etapa debe iniciarse en el mes uno (1) y finalizará transcurridas 6 semanas como máximo. Paralelo a lo anterior, al comienzo del mes dos (2) debe iniciarse la siguiente etapa (Registro de Pagos).

Para lo anterior, se presentan en la tabla 4 las actividades que debe realizar el proveedor, junto con las expectativas del Banco para cada una de ellas:

Tabla 4. Actividades de la etapa de Encuesta y expectativas:

Actividades: Encuesta	Expectativas
1. Disponibilizar el sistema para el levantamiento de la Encuesta.	i. Disponibilizar el cuestionario a través de una aplicación web (o similar) segura/papel, para que los participantes puedan contestar la Encuesta presencialmente.
2. Llevar a cabo el levantamiento de información de acuerdo con los plazos establecidos.	i. Aplicar el cuestionario a los participantes seleccionados en la etapa de reclutamiento. ii. El plazo máximo para terminar esta etapa es de 6 semanas.
3. Realizar seguimiento del registro de información por parte de los encuestados.	i. Emitir un reporte semanal de control de avance con información de encuestas realizadas, percances, etc.

<p>4. Realizar control de calidad al registro de información por parte de los encuestados.</p>	<p>i. Controlar la consistencia y calidad de los datos respondidos por el encuestado</p> <p>ii. Diseñar una estrategia de control activo (durante toda esta etapa) que permita evitar la omisión o los errores en el registro de la información por los encuestadores. En la sección V.2.6 se detalla cuáles son los criterios mínimos de información para que una encuesta se considere completa.</p>
--	--

La Empresa podrá incluir alternativas a alguna de estas actividades, las cuales deberán ser detalladas en forma separada y complementaria, es decir, la oferta debe considerar siempre la realización de las actividades descritas en dicha tabla. Asimismo, el detalle de la propuesta alternativa debe contener una argumentación clara respecto a las ventajas y posibles dificultades que conlleve su realización.

2.2. Registro de pagos

La etapa de Registro de Pagos tiene como objetivo levantar información transaccional por un período total de un mes y de, al menos, los mismos individuos que respondieron la Encuesta, los cuales deben ser representativos de la población (urbana) nacional desde los 18 años en adelante.

En esta etapa, los participantes deberán completar un *diario de pagos*⁴ con toda la información de sus transacciones financieras que involucren pagos y obtención de dinero efectivo y lo deberán hacer en forma diaria. Sin embargo, debido a la dificultad para que una persona registre las transacciones de todo un mes, se le asignará a cada individuo un subperíodo de tres (3) días en el cual deberán reportar la información. Asimismo, con el objetivo de capturar cualquier tipo de variación estacional en las transacciones dentro del mes, se definirán olas de participantes con una distribución uniforme durante todo el período.

A diferencia de la etapa anterior (Encuesta), el levantamiento deberá ser a través de una aplicación web (o similar), exceptuando los casos en los cuales los participantes manifiesten no tener acceso a internet o un medio digital para cargar la aplicación. Sin embargo, debido a que este levantamiento es auto reportado, los participantes que no estén en condiciones de responder a través de una aplicación web (o similar), deberán registrar sus pagos en un

⁴ Se denomina “diario” debido a que los participantes deben registrar todas sus transacciones de pagos en forma diaria (Angrisani, Foster and Hitzenko, 2018).



cuadernillo de apoyo durante el día, y luego, al final de cada jornada, deberán ser contactados telefónicamente para llenar el Registro de Pagos conjuntamente (encuestador y encuestado).

Esta etapa deberá partir al inicio del mes dos y finalizar íntegramente al término del mismo mes. Como se menciona más arriba, este proceso se realizará en olas, las cuales permitirán distribuir a los encuestados uniformemente durante todo el mes y así, registrar cantidades similares (idealmente idénticas) de *diarios* cada día.

Así, una vez realizada la Encuesta, la primera ola de cantidad n de individuos iniciará el registro del primer día (al inicio del mes dos). Luego esa misma cantidad n de individuos registrarán su segundo día de transacciones y al día siguiente, llenarán el día final. Al día siguiente iniciará una nueva ola de participantes y así sucesivamente.

Para lo anterior, se presentan en la tabla 5 las actividades que debe realizar el proveedor, junto con las expectativas del Banco para cada una de ellas:

Tabla 5. Actividades de la etapa de Registro de Pagos y expectativas:

Actividades: Registro de Pagos	Expectativas
1. Distribuir a los participantes a lo largo del período y comunicar los días que les corresponde registrar sus pagos.	i. Distribuir a los participantes uniformemente durante el período de medición de acuerdo con la descripción anterior. En caso de abandono o no respuesta de la Encuesta, la distribución deberá ser balanceada para que una cantidad uniforme de diarios sea registrada cada día. ii. Comunicar a los participantes la fecha en la cual les corresponde registrar sus pagos. Además, la propuesta deberá contemplar envío de recordatorios periódicos con el objetivo de garantizar la completitud de los diarios y mantener su distribución en el tiempo.

<p>2. Desarrollar manuales, instructivos y otros materiales para garantizar el entendimiento de la metodología por parte de los encuestados.</p>	<p>i. Desarrollar material necesario para garantizar el entendimiento y las expectativas que se tiene de los encuestados en relación con el Registro de Pagos. Este material se debe desarrollar en conjunto con el Banco y consiste en instructivos, cuadernillos de apoyo, ejemplos y lo que se debe y no se debe hacer.</p> <p>ii. Enviar material desarrollado a los participantes mediante correo electrónico (a los participantes que eligieron esta vía de respuesta) o mediante correo físico, y establecer un canal de comunicación para la resolución de dudas y aspectos relacionado con la Registro de Pagos.</p>
<p>3. Disponibilizar el sistema para el Registro de Pagos.</p>	<p>i. Disponibilizar el Registro de Pagos a través de una aplicación web (o similar) segura para que los participantes puedan registrar la información. Esta aplicación deberá ser simple e intuitiva para facilitar el uso por parte de los participantes.</p> <p>ii. Disponibilizar un equipo de encuestadores encargados de realizar el levantamiento telefónico a los participantes sin acceso a internet. Este equipo se debe contactar con los encuestados al término de cada jornada para registrar las transacciones en conjunto.</p> <p>iii. El equipo de encuestadores debe también estar disponible para recordar y/o encuestar a los participantes que eligieron la opción web (o similar) que se encuentren rezagados.</p>

STX

<p>4. Llevar a cabo el levantamiento de la información.</p>	<p>i. Asegurarse que el registro sea llenado por los participantes de acuerdo con la planificación. Los esfuerzos deben estar orientados a anticiparse a casos de abandono (para esto se puede instruir a los participantes que ingresen a la aplicación X días antes del inicio del registro, por ejemplo) y a mantener la distribución a lo largo del período.</p> <p>ii. El proveedor debe diseñar una estrategia que maximice la participación y reduzca al mínimo la probabilidad de abandono. Los abandonos por aspectos técnicos y de diseño en la aplicación no serán aceptados.</p>
<p>5. Realizar seguimiento del registro de información por parte de los encuestados.</p>	<p>i. Controlar que los encuestados (web o similar) registren la información de acuerdo con los plazos establecidos y monitorear a los que se encuentren rezagados. Detallar en la propuesta cómo se llevarán a cabo estos controles.</p> <p>ii. Detallar claramente la planificación y distribución del registro por parte todos los participantes y señalar cómo se realizará el control de ejecución.</p> <p>iii. Emitir un reporte de control de avance semanal con información de registros realizados, horarios y fechas de registro, recordatorios realizados, cantidad de personas que eligieron contestar web pero que tuvieron que hacerlo por teléfono, entre otros datos relevantes.</p>



<p>6. Realizar control de calidad al registro de información por parte de los encuestados.</p>	<p>i. Controlar la consistencia y calidad de los datos registrados por el encuestado y adicionalmente supervisar la calidad de la información levantada por los encuestadores telefónicamente.</p> <p>ii. Diseñar una estrategia de control activo (durante toda esta etapa) que permita evitar la omisión o los errores en el registro de la información tanto por los encuestados como por los encuestadores. Se deberá contactar al encuestado nuevamente en caso de que la encuesta tenga omisiones y errores o no se encuentre completa. En la sección V.2.6 se detalla cuáles son los criterios mínimos de información para que un Registro de Pagos se considere completo.</p>
--	---

La Empresa podrá incluir alternativas a alguna de estas actividades, las cuales deberán ser detalladas en forma separada y complementaria, es decir, la oferta debe considerar siempre la realización de las actividades descritas en dicha tabla. Asimismo, el detalle de la propuesta alternativa debe contener una argumentación clara respecto a las ventajas y posibles dificultades que conlleve su realización.

➤ **Descripción del Requerimiento**

De acuerdo con lo indicado al inicio de este anexo, el Banco solicita al proveedor que realice una oferta por el servicio Estudio de Comportamiento de Pago, el cual considerará la totalidad de las actividades descritas en el apartado 1.5 Diseño del Levantamiento. Para este estudio, el Banco Central proveerá a la empresa información relevante de la experiencia del piloto realizado previamente para apoyar la planificación y los criterios de información mínima que debe contemplarse para que las herramientas (encuesta y diario) sean consideradas como “logradas”.

La propuesta de la Empresa deberá contemplar los siguientes aspectos para ser una propuesta elegible, y deberá hacerse cargo de las etapas, actividades, entregables y plazos descritos a continuación.



V.1. Revisión Técnica

1.1. Estudio completo: Se espera que la empresa revise la estructura del estudio a nivel general y recomiende modificaciones o mejoras en función de los objetivos del proyecto y/o de las capacidades de los consultores, siempre procurando resguardar la calidad final de la información que se levantará. Los aspectos del estudio que se deben revisar serán:

- a. Información a recolectar: El objetivo de este estudio es recolectar información de las personas respecto al uso de medios de pago en transacciones de la vida diaria. Algunas transacciones podrían no ser relevantes para el objetivo del estudio (como, por ejemplo, pagos de dividendo o inversiones). El consultor revisará la pertinencia del tipo de transacciones que se incluirán en el levantamiento y su relación con el objetivo del estudio.
- b. Instrumentos: Propuesta de validación del cuestionario entregado por el Banco, junto con la elaboración de un informe con recomendaciones. Se deben incluir los incidentes, dificultades, limitaciones, junto con recomendaciones de mejora para el levantamiento de la información
- c. Estructura del levantamiento: Revisar las etapas del estudio (reclutamiento, encuesta y registro de pagos), evaluar la duración de cada una de ellas y proponer actividades adicionales o complementarias que permitan una efectiva consecución de los objetivos de estas. Presentar una estrategia de levantamiento.
- d. Material de apoyo necesario: Evaluar las necesidades de material de apoyo que sirva para llevar a cabo cada una de las actividades del estudio y elaborar una lista de chequeo, describiendo cada material y su función.
- e. Sistema de incentivos: El Banco Central reconoce que, debido a la naturaleza del estudio, se deberá incluir un esquema de incentivos para garantizar el cumplimiento de la cantidad de observaciones definida en las especificaciones. En este sentido, se requiere que la empresa proponga un sistema que esté en línea con las mejores prácticas de la industria, el cual puede traducirse en el pago de un incentivo a una parte o al total de la muestra, y puede ser entregado por etapas o al final de la realización de todo el levantamiento⁵. En el caso de que la empresa recomiende una modificación de la estructura del estudio, el sistema de incentivos deberá ser flexible para adaptarlo a esa nueva estructura.

1.2. Reclutamiento: El reclutamiento tiene como objetivo seleccionar la muestra final de individuos que participarán del estudio y recolectar información que permitirá segmentarlos y distribuirlos a lo largo del período de levantamiento del Registro de

⁵ Es muy importante que la propuesta considere que es la empresa proveedora del servicio la que hará la transferencia del incentivo a los participantes y no el Banco Central de Chile.



Pagos. Esta actividad es crucial para evitar la incorporación de sesgos de selección muestral en el estudio y, dado el marco muestral y el proceso de selección de muestra utilizados, se espera que tenga una componente importante de trabajo en terreno (presencialidad).

Considerando todo lo anterior, los aspectos técnicos que deberá revisar la empresa se indican a continuación:

- a. Metodología de Reclutamiento: Revisar actividades consideradas en esta etapa (referirse a tabla 3 del documento), evaluando su duración y pertinencia con relación al objetivo del proceso. Se deberán proponer mejoras, modificaciones o nuevas actividades para seleccionar, con probabilidad conocida, a los individuos que participarán del estudio.
 - b. Selección de Unidad Final de Muestreo (UFM): La metodología de selección de la UFM considera una selección aleatoria de la persona que participará en el levantamiento, lo cual puede llevar a dificultades para cumplir con las cuotas necesarias de ciertos segmentos de la población tradicionalmente más difíciles de abordar en este tipo de estudios. Al respecto, la empresa debe evaluar esta metodología y proponer alternativas para realizar esta selección evitando incorporar sesgos de selección u otros que pudieran restar validez a los resultados.
- 1.3. Encuesta: La encuesta tiene como objetivo levantar la información descrita en la tabla 1 “Información e instrumento de recolección” a un grupo representativo de la población nacional. Esta etapa consiste en la aplicación de un cuestionario que ha sido prediseñado por el BCCh y que deberá ser revisado y testeado por la empresa (propuesto por proveedor). El método de recolección de los datos es de manera presencial en conjunto con el Reclutamiento.

Considerando lo anterior, los aspectos técnicos que deberá revisar la empresa se indican a continuación:

- a. Metodología de la Encuesta: Revisar actividades consideradas en esta etapa (referirse a tabla 4 del documento), evaluando su duración y pertinencia con relación al objetivo del proceso. Se deberán proponer mejoras, modificaciones o nuevas actividades que propendan a maximizar la participación de los individuos y reducir las probabilidades no cooperación.
- b. Revisión del cuestionario: Revisar el cuestionario prediseñado por el BCCh y proponer mejoras y/o modificaciones con el objetivo de capturar de la mejor manera posible la información descrita en el punto III. “Información a Recolectar” asociada a esta etapa. Las preguntas deben ser coherentes y complementarias con la información que se levantará en el Registro de Pagos, y también deben estar

STX

formuladas para garantizar el entendimiento de los y las participantes, junto con seguir un flujo lógico que permita asegurar la calidad de la información que se está recolectando.

- c. Controles y calidad de los datos: Revisar qué tipo de controles son mandatorios para reducir al mínimo la omisión o errores en el registro de la información por parte de los encuestadores en esta etapa del estudio.

1.4. Registro de Pagos: El registro de pagos tiene como objetivo levantar la información descrita en la tabla 1 “Información e instrumento de recolección”, al menos, a los individuos que participaron en la Encuesta. Esta etapa requiere que los participantes registren un balance de medios de pago y todas las transacciones que realicen con ellos en un período de tres días, para lo cual se utilizará una herramienta prediseñada por el BCCh que deberá ser revisada y testeada por la empresa (propuesta por proveedor).

Considerando lo anterior, los aspectos técnicos que deberá revisar la empresa se indican a continuación:

- a. Esquema de levantamiento: Revisar el esquema del levantamiento, evaluando su estructura, los tiempos de realización y la factibilidad de coordinación del levantamiento en base a la descripción del presente documento.
- b. Metodología del Registro de Pagos: Revisar actividades consideradas en esta etapa (referirse a tabla 5 del documento), evaluando su duración y pertinencia con relación al objetivo del proceso. Se deberán proponer mejoras, modificaciones o nuevas actividades que propendan a maximizar la participación de los individuos, reducir las probabilidades de abandono y garantizar, en lo posible, la distribución de los participantes uniformemente durante el período de medición.
- c. Revisión de la herramienta de registro: Revisar la herramienta prediseñada por el BCCh y proponer mejoras y/o modificaciones con el objetivo de capturar de la mejor manera posible la información descrita en el punto III “Información a Recolectar” asociada a esta etapa. El diseño de la herramienta debe ser intuitivo, auto explicativo, y deberá permitir el registro de todas las transacciones relevantes para el estudio.
- d. Modo de aplicación registro: El registro podrá implementarse vía web o telefónica dependiendo de las restricciones de los y las participantes. Se deberán revisar las características con las cuales debe contar la aplicación para que sea suficientemente flexible y se adapte a las necesidades de los y las encuestadas.

Se deberá revisar con especial atención las potenciales dificultades y desafíos que tendrá la recolección de datos desde los participantes sin acceso a internet, y los tipos de controles adicionales que podrían ser necesarios para estos casos.

- e. Controles y calidad de los datos: Revisar qué tipo de controles son mandatorios para reducir al mínimo la omisión o errores en el registro de la información tanto por los encuestados o por los encuestadores en esta etapa del estudio.

En esta etapa es fundamental implementar controles que permitan monitorear el avance de los registros en línea y faciliten la comunicación con el encuestado en caso de ser necesario.

1.5. Entregable de esta etapa

Se espera que el proveedor entregue un documento técnico (Informe de Revisión Metodológica) con los principales hallazgos y recomendaciones al Estudio, los cuales podrán ser incorporados por la contraparte técnica del Banco para la realización de las siguientes actividades. Además, se solicita un Informe de revisión y validación del cuestionario con la aprobación del Banco.

V.2. Levantamiento del Estudio

El objetivo principal del presente requerimiento es llevar a cabo el levantamiento de información a 2.000⁶ personas tal como se detalla en la descripción del estudio. Este proceso requiere de la ejecución de las actividades detalladas en el módulo 1.5. “Diseño del Levantamiento”.

2.1. Requerimientos del Levantamiento

El Levantamiento del Estudio se realizará en base a las actividades descritas en el presente documento (ver apartado 2.2 Actividades por realizar) a un total de 2.000 observaciones. Estas personas deben haber completado satisfactoriamente la Encuesta y el Diario de Pagos, por lo que se solicita al proveedor generar estrategias para que esto se pueda lograr de manera óptima⁷.

2.2. Actividades por realizar

En término específicos, las actividades que se deberán realizar para cada etapa del levantamiento serán (ver módulo 1.5. “Diseño del levantamiento”).

- a) Reclutamiento y Encuesta: formato presencial.

⁶ Encuestas logradas y validadas en las dos etapas.

⁷ A modo de referencia en el piloto realizado previamente 508 panelistas fueron reclutados y encuestados en la primera etapa, al pasar a la segunda etapa del *Diario* solo 382 de ellos completaron satisfactoriamente el registro.



b) Registro de Pagos: formato online/telefónico.

2.3.Muestra para Levantamiento

Macrozona	Muestra objetivo
Norte	270
Centro	600
Sur	290
RM	840
Total	2.000

2.4.Etapas del Levantamiento

Las etapas del Levantamiento de este estudio se realizarán de la misma forma que se describe en la Figura 1. 'Etapas del estudio'. El Registro de Pagos se levantará en base a la siguiente estructura:

- Durante la semana, cada grupo de 250 observaciones (podría variar) iniciará su registro el mismo día (lunes, por ejemplo). Estos 250 participantes registrarán sus transacciones por tres días (hasta el miércoles, siguiendo con el ejemplo) para dar paso al siguiente grupo de 250 observaciones, que iniciará el jueves.
- Distribución de segmentos: Los segmentos deberán ser distribuidos de manera balanceada (cuotas idénticas) dentro de cada ola de observaciones.
- Se deben considerar estrategias para registros del fin de semana o feriados, donde la tasa de respuesta podría caer.

2.5.Herramientas de levantamiento de datos

- Cuestionario: Para la Encuesta, el Banco pondrá a disposición un cuestionario prediseñado que se revisará en la etapa de revisión metodológica. Se espera que la aplicación de este cuestionario no exceda los 25 minutos.
- Registro de Pagos: Para el Diario, el Banco pondrá a disposición un documento de registro que se revisará en la etapa de revisión metodológica. La herramienta contemplará un módulo de registro de medios de pago disponibles (billetes, monedas,

STX

tarjetas, dispositivo móvil para realizar pagos, etc.) y otro módulo para registrar la información de la transacción/pago.

Luego de la revisión técnica de los instrumentos de medición, la empresa deberá realizar un proceso de validación de estos, la cual consiste en aplicar el cuestionario y el registro de pagos a un grupo de no menos de 30 personas, para levantar información acerca del entendimiento, complicaciones y observaciones que puedan haber tenido los participantes de este levantamiento. En este proceso, el público objetivo debe coincidir con el público objetivo del estudio.

Para el caso del Registro de Pagos, en esta etapa solo se busca validar si la herramienta es intuitiva, fácil de rellenar y cuenta con el diseño apropiado para lograr su objetivo, por lo que no será necesario que la información registrada sea real.

Para esta validación, el Banco recomienda llevar a cabo uno o dos *Focus Group* (online o presencial), invitando a cada participante a contestar ambos instrumentos y luego proveer retroalimentación en base a lo que se busca validar. Sin embargo, la Empresa podrá proponer una metodología alternativa para realizar esta actividad.

2.6. Validación y procesamiento de datos

Para realizar cualquier tipo de análisis estadístico, es necesario asegurar la calidad de los datos provenientes del levantamiento. Para cada instrumento de recolección se deberá especificar el tratamiento de datos y los aspectos relevantes para tener en cuenta a la hora de revisar la calidad de estos.

Como regla general, se solicita que la empresa presente una propuesta que se haga cargo de revisar la consistencia y calidad de los datos que son ingresados a cada instrumento, de preferencia, en tiempo real. Algunos ejemplos que vale la pena destacar en esta sección son la inclusión de transacciones con valores negativos, sumas exorbitantes para compras o pagos de productos de bajo valor en el Registro de Pagos, o rechazo a ciertos medios de pago en la Encuesta que luego figura utilizando frecuentemente en el Registro de Pagos, entre otros. Se revisará esta parte de la propuesta en conjunto con la contraparte técnica del Banco para asegurar que se aborden todos los aspectos relevantes.

Por otro lado, se definirá entre las partes el estándar que constituye la completitud y aceptación de una Encuesta y de un Registro de Pagos. Para el caso de la primera, se espera que los encuestados contesten, al menos, una cantidad específica de preguntas clave que se definirán durante la etapa de Revisión Metodológica del proyecto. En el caso del Registro de

Pagos, uno de los criterios que se proponen para validar los datos es una métrica conocida como “Identidad del Efectivo” (Huynh *et. al.*, 2018)

La Identidad del Efectivo corresponde a una métrica utilizada por otros Bancos Centrales para evaluar la calidad de los datos. Debido a que en el Registro de Pagos es posible hacer seguimiento al flujo de efectivo a lo largo de los 3 días, se propone una ecuación simple que permita validar que los datos ingresados por las y los participantes sean consistentes.

$$Efectivo_{Fin} = Efectivo_{Inicio} - Efectivo_{Usado} + Efectivo_{Obtenido}$$

Idealmente, esta igualdad debiese cumplirse para cada participante a lo largo de los 3 días de registro transaccional. El error que se pueda producir en esta identidad entrega una medida de cuán correcta es la información ingresada en el Registro de Pagos y debería permitir determinar inconsistencias en algún ítem de la herramienta para revalidación (contactar encuestado) o imputación (corregir datos a través de una metodología de común acuerdo entre las partes).

2.7. Ponderadores

Uno de los propósitos importantes de este estudio es proveer estimaciones de estadísticas de pago para toda la población chilena urbana desde los 18 años. Generalmente, este objetivo se cumple a través del uso de ponderadores para extrapolar los datos de la muestra y así asemejarse lo más posible a los de la población en estudio. De acuerdo con el diseño muestral del Levantamiento, será necesario utilizar ponderadores de acuerdo con las siguientes variables demográficas: Sexo, Edad, Educación y Región.

Los ponderadores que se utilizarán para extrapolar los resultados serán revisados entre las partes y deberán ser aprobados por el Banco.

2.8. Representatividad

Una vez seleccionado los participantes se deberá evaluar cuán representativa es la muestra del universo establecido en el marco muestral. Existe la posibilidad de que algunos grupos de la población resulten excesivamente subrepresentados, lo cual puede llevar a ponderadores extremos al procesar los resultados. En esta línea, será necesario analizar tanto los resultados del proceso de selección de muestra como los de los individuos que finalmente respondieron ambos instrumentos.

V.3. Etapas del Estudio

3.1. Etapas, actividades y plazos.

En la tabla 6 a continuación, se detallan las actividades que debe realizar la empresa a lo largo del servicio.

Tabla 6. Etapas, actividades y plazos

Etapas	Actividades	Plazos (duración)
Primera etapa – Revisión Estructura, Metodología e Instrumentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión Estudio 2. Revisión Reclutamiento 3. Revisión Encuesta 4. Revisión Registro de Pagos 	3 semanas de duración total con, al menos, una sesión de discusión semanal con la contraparte del Banco.
Segunda etapa – Levantamiento (2.000 casos)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Tareas preparación</u>: Selección de la muestra, preparación de estrategia de contacto, preparación del material, validación y programación de cuestionario/diario y pruebas con las aplicaciones para el levantamiento, selección y capacitación de los reclutadores/encuestadores y supervisores. 2. <u>Inicio del levantamiento de la Encuesta y proceso de contacto</u>: introducción y explicación del estudio, comunicación del incentivo y expectativas asociadas. Realización y supervisión a las encuestas. 3. <u>Inicio del levantamiento del Registro de Pagos</u>: Envío del registro 1 semana antes del turno y un recordatorio 3 días antes del turno, disponer de encuestadores para apoyo y recordatorio, monitoreo activo del avance, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las tareas de preparación durarán 2 semanas desde el término de la primera etapa. 2. El levantamiento de la Encuesta durará 6 semanas desde el término de la actividad anterior. 3. El levantamiento del Registro de Pagos durará 4 semanas desde el término de la actividad anterior.

STX

	aplicación de controles de calidad y supervisión de los registros.	
Tercera etapa - Evaluación de Resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de bases de datos. 2. Comparación de la planificación con la ejecución de ambos levantamientos 3. Elaboración de Informes (ver módulo V.. ‘Entregables’) con foco en los objetivos del estudio. 4. Entregables finales (ver módulo V.. ‘Entregables’) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las bases de datos deberán ser entregadas 1 semana después del término de la Encuesta y del Registro de Pagos respectivamente. 2. Los informes finales deberán ser entregados 2 semanas después de la entrega de las bases.

La etapa 1 se espera que se realice inmediatamente transcurrida la fecha de firma del contrato, sin embargo, la etapa 2, específicamente el comienzo del levantamiento de la encuesta se espera que comience la segunda mitad de marzo de 2024.

V.4. Entregables e hitos de pago

- Fase Revisión Técnica, corresponderá al pago del 25% del Precio Total Bruto, una vez completada y recibida conforme por el Banco.
- Fase Levantamiento del Estudio, corresponderá al pago del 25% del Precio Total Bruto, una vez completada y recibida conforme por el Banco.
- Fase de Evaluación de Resultados, corresponderá al pago del 50% del Precio Total Bruto, una vez completada y recibida conforme por el Banco.

A continuación, se indican los entregables para la **Fase de Revisión Técnica del Servicio**, junto con algunos de los aspectos que deberían ser abordados en ellos.

Informe de revisión y validación del cuestionario con la aprobación del Banco.

1. Informe de Revisión Metodológica. Aspectos de diseño que puedan derivar en dificultades para recolectar la información de acuerdo con los objetivos, medidas y/o ajustes propuestos por la empresa para mitigar/eliminar estas dificultades, esquema de incentivos recomendado para mejorar la cooperación.



2. Informe de revisión y validación de los cuestionarios con la aprobación del Banco

A continuación, se indican los entregables para la **Fase de Levantamiento del Estudio**, junto con algunos de los aspectos que deberían ser abordados en ellos.

1. Lista de chequeo. Información relevante para la planificación, indicando el material y actividades necesarias para completar cada subetapa del levantamiento.
2. Reporte de preparación. Breve documento que detalle las actividades de la preparación y sus resultados (selección de muestra, estrategia de contacto, selección y capacitación de encuestadores).
3. Diseño y distribución del levantamiento. Este documento deberá ser aprobado por el Banco para continuar con las siguientes etapas.
4. Reporte de avance del levantamiento. Breve documento que señale porcentaje de avance e incidencias y soluciones para el cumplimiento de los objetivos.
5. Reporte final de levantamiento.

A continuación, se indican los entregables para la **Fase de Evaluación de Resultados**, junto con algunos de los aspectos que deberían ser abordados en ellos.

6. Bases de datos. Bases en formato xlsx y/o dta con los nombres de las variables y su descripción, las respuestas codificadas y etiquetadas. Incluir ponderadores en una columna aparte.
7. Informe de control de ejecución, calidad y supervisión. Se debe incluir la comparación de la planificación con la ejecución, duración de las encuestas y los registros de pago, controles de calidad realizados durante y después del trabajo de campo, junto con los incidentes descubiertos.
8. Informe de resultados finales. Incluir resultados de la encuesta y el registro de pagos, informes metodológicos, discusión y conclusiones.
9. Presentación de los resultados finales. Resumen de los resultados finales, privilegiando la claridad y el entendimiento de la información por parte de la audiencia. La fecha de entrega de esta presentación deberá ser convenida con el Banco. Será presentada por parte del proveedor ante el BCCh.



10. Evaluación de costos. Incluir una cotización de un levantamiento con las mismas características, pero ampliando la muestra a áreas rurales. Esta información solo será utilizada como referencia interna.

VI. REQUISITOS DE LA EMPRESA

1. EXPERIENCIA DE LA EMPRESA

La Empresa deberá entregar un resumen de su experiencia, considerando los siguientes criterios.

- a. Experiencia en el levantamiento de encuestas y análisis de datos para la toma de decisiones de política pública. La empresa deberá contar con, al menos, 5 años de experiencia en este rubro.
- b. Cartera de clientes a los cuales le haya prestado servicios de asesoría metodológica, de instrumentos y levantamiento de datos similares a los de la presente Licitación. La empresa deberá contar con, al menos, 3 clientes a los cuales le haya prestado estos servicios, cuyo valor deberá exceder las 1.500 UF.
- c. Al menos 1 estudio o proyecto, en los últimos 2 años, con características similares al estudio que se quiere desarrollar en el marco de esta Licitación, según ítem 3 de la Tabla N°1 de evaluación. Los criterios técnicos serán: 1) nivel de cobertura, 2) Número de encuestas, 3) Sensibilidad de la información, 4) Tipo de información o proceso de selección de muestra, y 5) Supervisión durante y después del levantamiento.

Se requiere que la empresa resuma su experiencia en el siguiente formato.

Nombre Cliente	Nombre, Objetivo y Monto del Proyecto	Fecha de realización	Criterios Técnicos	Nombre Contacto	Dirección email

Nota: El Banco se reserva el derecho de efectuar consultas a los contactos indicados.

1.1 EQUIPO DE TRABAJO

- a. Detallar conformación del Equipo de Trabajo para el Servicio, incluyendo su formación y experiencia. Incluir Currículum del Personal que se designará para proveer los Servicios, considerando para estos efectos, la presentación de currículum vitae de todo el Equipo de Trabajo que ejecutará el Servicio, destacando los siguientes aspectos para cada integrante.

1. Formación Académica
2. Experiencia
3. Antigüedad en la Empresa

El equipo de trabajo debe incluir un Jefe/a de Proyecto y, al menos, un analista con formación en áreas de estadística, economía o sociología. Adicionalmente, ambos deberán tener experiencia demostrable en estudios o proyectos de características similares al que se quiere desarrollar.

VII. PRESENTACIÓN PROPUESTA TÉCNICA

La Empresa deberá incluir una descripción detallada de su propuesta técnica para proveer el Servicio objeto de este proceso de Licitación, especificando la forma en que su propuesta cumple cada uno de los Requerimientos que se señalan en el módulo V, “Descripción del Requerimiento” del presente Anexo, y considerando los requisitos de la Tabla de Evaluación Técnica Factor 2.

En esta propuesta se deberán destacar los siguientes aspectos:

- i. Equipo y Modelo de Trabajo
- ii. Metodología de las validaciones que se harán para los cuestionarios (*focus group* u otro)
- iii. Revisión Metodológica
- iv. Estudio: Detallar modelo de trabajo que aborde las actividades descritas en la Tabla 6, “Segunda Etapa – Levantamiento del Estudio” del módulo V.3.1. del presente Anexo. Incluir una explicación de cada una de ellas, considerando su vínculo con el objetivo del estudio.
- v. Capacitación
- vi. Levantamiento y supervisión: Descripción de los controles técnicos y metodológicos que se aplicarán para asegurar la calidad del resultado del servicio
- vii. Estrategia de Acercamiento: Desarrollar un plan detallado de estrategia de entrevistas, el que deberá contemplar aspectos tales como formas de acceder al entrevistado, formas de introducir el objetivo, certificación de

encuestadores y estrategias en caso de ausencia o rechazo. Se espera que el proveedor entregue:

- a. Estrategia de contacto de los hogares e individuos.
 - b. Protocolo de Contacto que contemple estrategias para lograr el contacto y la aplicación del cuestionario.
- viii. Monitoreo y Control de calidad
 - ix. Plazo de ejecución (Carta Gantt).

Además, la Empresa deberá incorporar un procedimiento para resguardar el secreto estadístico y los recursos (físicos y de personas) involucrados en este proceso, junto con los protocolos de operación que los rigen. Como parte de este procedimiento, se deberá entregar.

- i. Forma de almacenamiento y procesamiento de la información digital (servidores/nube, redundancia de los servidores de almacenamiento y procesamiento de la información, sistemas de encriptado, controles de acceso a los sistemas, software de correos y medidas de seguridad que lo acompañan).
- ii. Protocolos de seguridad, procedimientos de salvaguarda de información, y protocolos de acceso a la información.

**ANEXO B
MODELO DE CONTRATO A SUSCRIBIR**

N° []

**CONTRATO
ESTUDIO COMPORTAMIENTO DE PAGOS**

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

PRIMERO : Objeto del Contrato

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

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

Anexo N°1: Especificaciones Técnicas.

SEGUNDO : Vigencia del Contrato

El presente Contrato tendrá una vigencia de 24 semanas contado desde el [fecha de vigencia] de 2024.

Con todo, el plazo para la ejecución de las actividades correspondientes al Servicio pactado será de 16 semanas, no corridas, a contar de la fecha del kick off.

TERCERO : Especificaciones Técnicas del Servicio

La Empresa se obliga a prestar el Servicio conforme a las características y especificaciones técnicas establecidas en el Anexo N°1 del presente Contrato.

CUARTO : Precio del Servicio



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

[Oferta Económica de la Empresa adjudicada]

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

QUINTO : Forma y Lugar de Pago del Servicio

El Banco pagará el valor del Servicio, indicado en la cláusula precedente, en 3 cuotas de acuerdo con el siguiente plan de pago:

- a) El primer Pago equivalente al **25%** del precio total bruto se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco, de la **Fase Revisión Técnica** detallada en el numeral V.1 del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este Contrato.
- b) El segundo Pago equivalente al **25%** del precio total bruto se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco de la **Fase Levantamiento del Estudio** detallada en el numeral V.2 del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este Contrato.
- c) El tercer Pago equivalente al **50%** del precio total bruto se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco de la **Fase Evaluación de Resultados** detallado en el numeral V.3 del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este Contrato.

Los precios expresados en moneda extranjera se pagarán en el equivalente en pesos, de acuerdo con el tipo de cambio observado vigente a la fecha de emisión de la factura correspondiente. Igual conversión se realizará respecto de los precios o tarifas expresadas en Unidades de Fomento.

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

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

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



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

La Empresa deberá informar al Banco, en un plazo no superior a 30 días corridos siguientes a la fecha en que se haya formalizado, cualquier cambio en la cuenta bancaria declarada en el Proceso de Licitación 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 Departamento de Estrategia y Gestión del Circulante del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada y se otorgará una vez verificada la entrega, a satisfacción del Banco, de cada uno de los entregables estipulados en las especificaciones técnicas del presente Contrato. Este requisito será necesario para proceder al o los pagos en los términos señalados en la Cláusula sobre Forma y lugar de pago del Servicio.

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

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

SÉPTIMO : Término Anticipado del Contrato

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.



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

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

NOVENO : 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 10 % del valor total del Contrato, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 30 días corridos a la fecha de término de la vigencia de la prestación del Servicio. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para "garantizar el fiel cumplimiento del Contrato N° ____".

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 Termino Anticipado del Contrato y de Multas, según corresponda.

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

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

Si 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, 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 el estudio a realizar por la Empresa de acuerdo al presente documento, pertenecerá exclusivamente al 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 el estudio, 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 tiene 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 lo que le instruya el Banco.

Por otra parte, la Empresa se compromete a llevar a cabo todos los cruces de información a objeto de cumplir con el Servicio con otras bases de datos que el Banco requiera durante la vigencia del presente contrato, 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 motivo del Servicio 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 Empresa 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 asimismo 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 los Servicios a que se refiere el presente Contrato con trabajadores de su dependencia, por lo que será de su exclusivo cargo y responsabilidad el cumplimiento estricto de las leyes tributarias, laborales, previsionales y de seguridad social, especialmente en lo que se refiere al pago de las remuneraciones, gratificaciones, horas extraordinarias, 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 retener cualquier pago que pueda adeudarle.

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

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

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

DUODÉCIMO : Encargados Técnicos

Por el Banco participará un profesional designado por la Gerencia de Tesorería, 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.

DECIMOTERCERO : Confidencialidad

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



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

Las Partes asumen dichas obligaciones en el carácter de condiciones esenciales para la suscripción y vigencia del Contrato.

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

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

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

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

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

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

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

DECIMOCUARTO : Tratamiento de datos de carácter personal

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

En particular, la Empresa garantiza:



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

DECIMOQUINTO : 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.

DECIMOSEXTO : 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.



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

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

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

En caso que el Banco sea notificado de cualquier demanda o acción por parte de un tercero relacionada con la violación de derechos de patente, licencias o derechos de autor 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.

DECIMOCTAVO : 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.

DECIMONOVENO : Conflicto de Intereses

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

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

Las partes entienden que existe dicho conflicto respecto de la Empresa en toda negociación, acto, contrato u operación en que sea parte, tenga interés, intervenga o tenga cualquier otra forma de participación, algún funcionario del Banco, su cónyuge, conviviente civil o sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad inclusive (esto es, abuelos, padres, hermanos, hijos y nietos, y suegros, yernos/nueras y cuñados), como asimismo, las sociedades o empresas en las cuales éste sea director, gerente, apoderado, o dueño directo o a través de otras personas naturales o jurídicas de un 5% o más de su capital o las sociedades o empresas en las que alguna de las personas antes



mencionadas, sea director o dueño directo o indirecto del 5% o más de su capital; y las personas por quien el funcionario del Banco actúe como representante, asesor o consultor. Asimismo, constituye tal especie de conflicto cualquier otra situación, de la cual tenga conocimiento la Empresa que pueda influir en la decisión del Banco de celebrar el presente Contrato.

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

VIGÉSIMO : 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 PRIMERO : 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 SEGUNDO : Licencias

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

VIGÉSIMO TERCERO : Responsabilidad de las Partes

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

Especialmente, la Empresa deberá:

- a) Responder al Banco por cualquier clase de errores en la ejecución del Contrato.
- b) Velar por la conducta de sus dependientes en la ejecución del presente Contrato, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y hacerse plenamente responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables e indemnizar por los daños y/o perjuicios directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a este último.



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

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

VIGÉSIMO CUARTO : Prevención de delitos

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

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

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

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



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

VIGÉSIMO QUINTO : 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 SEXTO : Canal de Denuncias de Proveedores

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

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

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

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

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

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



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

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

VIGÉSIMO SÉPTIMO : Modificación de Condiciones

Las partes acuerdan que toda intención de modificación a la provisión del Servicio y a los términos señalados en las Cláusulas del presente Contrato deberán comunicarse por escrito, todo esto, como requisito preliminar para convenir un eventual cambio de las condiciones pactadas en el presente Contrato.

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

VIGÉSIMO OCTAVO : Servicios Adicionales

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

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

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

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

VIGÉSIMO NOVENO : 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 Satisfactorio
5	Excelente Desempeño y Cumplimiento

El Banco comunicará al Proveedor el resultado de la Evaluación de Desempeño en caso de que la calificación esa 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.

TRIGÉSIMO : 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 PRIMERO : 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 SEGUNDO : 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 TERCERO : Representación

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

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

TRIGÉSIMO CUARTO : Copias

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

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

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

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA



**ANEXO N° 1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

[Este Anexo corresponde a la descripción del Servicio, de acuerdo a las especificaciones técnicas detalladas en el correspondiente Anexo de 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]

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

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

[REDACTED]
[REDACTED]
REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA

5/11