

**RESPUESTAS A CONSULTAS FORMULADAS
EN LICITACIÓN N°90006893
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CONSUMIDORES**

El Banco Central de Chile da respuesta a las consultas efectuadas por las Empresas participantes. Estas respuestas a las consultas modifican o complementan las Bases de Licitación, así como también el Modelo de Contrato, en los casos en que corresponda.

I.- ACLARACIONES

Aclaración N°1: La estratificación socioeconómica se entiende como la clasificación desarrollada por la Asociación de Investigación de Mercado y Opinión Pública de Chile ([AIM](#)). Sin embargo, el proveedor podrá reemplazar esta variable por la variable del ingreso del hogar, siempre y cuando esta variable sea continua. Esta deberá ser descrita explícitamente en la estructura de la Presentación de la propuesta de panel o directorio de acuerdo a lo establecido en el número IV.2 y número VIII, numeral 1).

II.- RESPUESTAS A LAS CONSULTAS FORMULADAS

Pregunta N°1: ¿Se ha hecho antes este estudio? Si es así, ¿podríamos tener acceso al material y a las bases de datos?

Respuesta: No, es la primera vez que se realizará este estudio.

Pregunta N°2: No terminamos de entender la figura de los trimestres móviles y el rol que tienen estos dentro de la recolección de las muestras. ¿Podrían explicar en detalle lo que esperan que se realice a nivel de muestreo a nivel mensual, a nivel de trimestre móvil y a nivel anual? ¿Consideran que cada mes sean entrevistados informantes distintos o esperan que se repitan en algún momento? Algo comentaron de esto ayer, pero si pudieran aclararlo detalladamente lo agradeceríamos mucho.

Respuesta: El trimestre móvil es una técnica analítica donde una muestra es gestionada durante todo un trimestre. La muestra total (trimestral) se divide en tres submuestras, una para cada mes de un trimestre. Por ejemplo, la submuestra a gestionar el mes 1, debe ser gestionada totalmente el mes 4, el mes 7 y así sucesivamente. Lo mismo sucede con la submuestra del mes 2 y mes 3 con sus respectivos meses consecuentes. El muestreo no es un muestro por cuotas por lo que todos los casos deben ser gestionados y tener un Código de Disposición Final.

La muestra para gestionar es más alta que la objetivo entendiendo que las tasas de respuesta y la atrición de un panel son elevadas, por lo mismo se calcula una sobre muestra. Esta muestra total será la que tiene que ser gestionada.

En el caso de que se hayan sobre estimado o subestimado las tasas de respuestas y atrición del panel, se podría recalcular el tamaño muestral con los datos operativos del trabajo de campo pero para futuros contratos.

Pregunta N°3: Nos llama la atención el tiempo que piden de dedicación al proyecto en términos del equipo de trabajo, en particular en cuanto al Jefe de Proyecto y al Director Ejecutivo. Con respecto a esto, ¿ambos cargos tienen que ser personas que trabajen jornada completa o pueden trabajar solamente media jornada? Además, ¿tienen que dedicar su jornada laboral de manera exclusiva a trabajar en el proyecto una vez comience su ejecución o pueden estar participando en otros proyectos a la vez?

Respuesta: El proyecto requiere el porcentaje de dedicación de su jornada laboral explicitada en las Bases para cada cargo.

Pregunta N°4: La distribución de la muestra según macrozonas, ¿se espera que se realice en base a los números de población urbana de cada región?

Respuesta: No, se espera que sea según la población total, pero la división de las poblaciones urbana y rural no es un criterio de estratificación. Esto no implica que los sectores rurales estén excluidos en el universo de respuesta.

Pregunta N°5: Finalmente, nosotros cumplimos 15 años de experiencia en Agosto, por lo que al momento de la entrega de la Oferta Técnica todavía no cumplimos con ese requisito. Tenemos, literalmente, 14 años, 11 meses y algo así como 20 días. Suponemos que no debiera ser problema para participar de la licitación, pero de todas formas nos gustaría que nos lo confirmaran.

Respuesta: El Banco como parte de su política de compras y, con el propósito de promover la participación y competencia entre proveedores, ha analizado la solicitud y ha accedido a considerar rebajar la cantidad de años requerida a 14.

Pregunta N°6: 5.1.3. Antecedentes financieros: "Dado que el proveedor es filial de una sociedad francesa que transa en la bolsa de valores de Paris y por lo tanto se encuentra impedida de entregar estados financieros locales, ¿es posible reemplazar con los estados financieros del grupo?"

Respuesta: No. No es posible. El análisis financiero debe ser realizado con los antecedentes de la empresa que participa de la licitación.

Pregunta N°7: 13. Subcontratación: ¿esta limitación excluye a empresas del mismo grupo o Holding?

Respuesta: En relación a la Cláusula Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación, esta prohibición también excluye a las empresas del mismo holding.

Pregunta N°8: 14. Cesión: ¿La autorización es necesaria para empresas del mismo grupo o holding?

Respuesta: De acuerdo a lo establecido en la Cláusula VIGÉSIMO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación, del Modelo de Contrato que se adjunta como Anexo B, no es posible ceder el contrato, aún a empresas del mismo holding.

Pregunta N°9: VI.3.2 Recolección de la encuesta: sobre las auditorías

- ¿La fecha de estas auditorías se podrá establecer de común acuerdo?
- ¿se realizarán en horarios laborales?,
- ¿se limitarán a un cierto número de veces al año?
- ¿Serán de cargo del cliente?

Respuesta: Si se podrán realizar en fechas de común acuerdo y en horarios laborales. Sin embargo, la cantidad de veces será decidida por parte del Banco.

Por último, estas auditorías estarán a cargo del Banco, pero el Proveedor deberá disponer del personal e insumos necesarios para su correcta realización.

Pregunta N°10: VIII. 14) Antigüedad de la Empresa: se solicita presupuesto de otros clientes. Usualmente esta información está protegida por convenios de confidencialidad. ¿Es posible eliminar esta parte de la solicitud?

Respuesta: No. En la licitación se especifica la “Presentación de una Nómina de Clientes a los cuales ha prestado servicios similares a los requeridos por el Banco en este proceso de licitación. Dicha nómina deberá estar constituida por al menos 3 empresas. Para tales efectos, deberá presentar la información solicitada, en el formato solicitado y acompañar los contratos u órdenes de compra que permitan verificar la información proporcionada.”. Por tanto, no se pide el presupuesto entregado a los clientes, pero si la nómina de clientes y la información para comprobarla.

Contrato:

Pregunta N°11: OCTAVO: Multas: Se aplicarán sobre la base de un criterio objetivo y en la medida que el incumplimiento sea exclusivamente atribuible al proveedor y no sea causado total o parcialmente por:

- el incumplimiento o retraso del cliente en la entrega de material o autorizaciones, o es atribuible al cliente de alguna manera?,
- un requerimiento del cliente para modificar el alcance de la orden de compra o las especificaciones de los entregables?,
- un tercero que no esté bajo el control del proveedor?,
- caso fortuito o fuerza mayor?

Respuesta: Las multas que el Banco decida aplicar se basarán en criterios objetivos, de acuerdo al cuadro de multa establecido en la cláusula correspondiente en el Modelo de Contrato de las Bases. Conforme a esto, en caso que el Banco determine aplicar una multa, remitirá a la Empresa un aviso escrito comunicándole dicha decisión. Sin perjuicio de la facultad del Banco antes indicada, 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.

Pregunta N°12: DÉCIMO: Propiedad Intelectual, Secreto Estadístico y Exactitud de los Informes / 10.1) Propiedad Intelectual: En el contrato definitivo, ¿es posible dejar claro que, si bien el cliente será propietario de los derechos sobre los reportes o entregables identificados en el contrato, el proveedor mantendrá los derechos sobre toda la propiedad intelectual que usa para el desarrollo de los entregables (herramientas y metodologías, por ejemplo)?

Respuesta: El software y herramientas son propias del proveedor, pero cualquier programación o uso de propiedad del Banco, es de propiedad exclusiva del Banco Central de Chile (eso incluye programación del cuestionario, diseño, etc).

Pregunta N°13: DECIMOCTAVO: Publicidad y uso del nombre del Banco. En el contrato definitivo, es posible dejar esta cláusula bilateral.

Respuesta: Si. Es posible establecer bilateralidad en la Cláusula DécimoOctava, Publicidad y uso del nombre del Banco.

Pregunta N°14: VIGÉSIMO: Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación. ¿esta limitación excluye a empresas del mismo grupo o Holding? ¿El trabajo de campo puede ser subcontratado?

Respuesta: En relación a la Cláusula Vigésimo, Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación, esta prohibición también excluye a las empresas del mismo holding. El trabajo de campo no puede ser subcontratado.

Pregunta N°15: VIGÉSIMO CUARTO: Prevención de delitos. En el contrato definitivo, ¿es posible dejar claro que el proveedor también ha implementado un modelo de prevención del delito?

Respuesta: No es necesario.

Pregunta N°16: En la página 52 se menciona que “la Empresa se compromete a llevar a cabo todos los cruces de información de la muestra de la Encuesta de Percepciones de Consumidores con otras bases de datos que el Banco requiera a futuro”, ¿Existe algún horizonte de tiempo máximo para estas solicitudes que podría hacer el Banco? ¿Es un compromiso que debe continuar por cuanto tiempo una vez finalizado el contrato?

Respuesta: Todos los cruces solicitados al Proveedor serán realizados durante la vigencia del contrato.

Pregunta N°17: ¿Cuál es el monto máximo disponible para la presente licitación?

Respuesta: No es política del Banco proporcionar esta información.

Pregunta N°18: Respecto de la variable de grupo socioeconómico que se espera como parte del diseño muestra, ¿Existe una definición respecto de su forma de cálculo? (Variables o modelo utilizados).

Respuesta: La estratificación socioeconómica se entiende como la clasificación desarrollada por la Asociación de Investigación de Mercado y Opinión Pública de Chile ([AIM](#)). Sin embargo, el proveedor podrá reemplazar esta variable por la variable del ingreso del hogar, siempre y cuando esta variable sea continua. Esta deberá ser descrita explícitamente en la estructura de la Presentación de la propuesta de panel o directorio de acuerdo a lo establecido en el número IV.2 y número VIII, numeral 1).

Pregunta N°19: Respecto de muestreo sobre el panel del estudio, ¿trimestralmente se espera que se recorra el panel completo, con un mínimo de 2.358 encuestas efectivas a lograr? ¿O la muestra de 2.358 trimestralmente es una muestra fija, y por tanto una vez completada el proveedor puede dejar de recorrer el panel y finalizar el terreno para ese trimestre? En definitiva, ¿El panel se debe recorrer como si fuera un diseño censal o efectivamente se levanta solo una muestra fija de panel?

Respuesta: Efectivamente el tamaño muestral objetivo es 2.358 pero tal como dice en las bases de licitación, Anexo A, punto IV.2, esta muestra objetivo se debe lograr en tres submuestras de 786 casos objetivos. Debido a que la muestra trimestral tiene representatividad por nivel socioeconómico la selección de la muestra también tiene que ser por el estrato, es decir, nivel socioeconómico. En ningún caso las submuestras deben estar mezcladas entre los meses del trimestre pues se espera constituir un panel de respuesta.

En cuanto a la sobremuestra, esta se calculó teniendo en cuenta los promedios de no respuesta de distintos estudios de estas características y las tasas de atrición de distintos paneles por lo que se estima que la muestra total es de 23.520 las que deben ser gestionadas en su totalidad y asignar un Código de Disposición Final que permita luego calcular las verdaderas tasas de respuesta y tener mejor precisión estadística. **En ningún caso el muestreo es por cuotas si no que deben gestionarse todas las unidades en todos los trimestres.** Al hablar de gestionar la totalidad de la muestra nos referimos a la aplicación del protocolo de contacto y posible entrevista de cada unidad.

Pregunta N°20: ¿La capacitación de los encuestadores para la aplicación definitiva del instrumento (post marcha blanca) será una única actividad en la duración del contrato o se espera que se hagan recapacitaciones, por ejemplo, cuando el instrumento tenga cambios por temas contingentes? (Excluyendo la capacitación a nuevos encuestadores que puedan sumarse)

Respuesta: Si se deberán reconsiderar recapacitaciones de acuerdo a las necesidades y falencias en el desarrollo de la encuesta.

Pregunta N°21: Una vez que se levanta una muestra para el primer trimestre, ¿para el próximo trimestre se espera que sean exactamente las mismas personas quienes respondan (convirtiéndose ese grupo en una especie de sub-panel), o bien podrían ser personas distintas (en un porcentaje), siempre y cuando formen parte de panel del estudio definido al comienzo? (Esto pensando que en el cuestionario se menciona que hay una sección demográfica que se aplica de modo extendido solo en la primera aplicación, por lo que si se van integrando nuevas personas durante el transcurso de los trimestres, tendríamos que mantener siempre una versión de cuestionario para personas que responden por primera vez)

Respuesta: La sobremuestra considerada se realiza suponiendo una tasa de respuesta del 10%. Por tanto, pueden entrar nuevas unidades durante todo el periodo de recolección, las que estarán sujetas a la aplicación del módulo sociodemográfico extendido.

Santiago, 25 de julio de 2024
Banco Central de Chile