

BASES DE LICITACIÓN EN LÍNEA N° 90007696

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CONSUMIDORES

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

OCTUBRE 2024

IFM

BASES ADMINISTRATIVAS

1. Introducción

Mediante el presente proceso de Licitación, el Banco Central de Chile requiere contratar el “Servicio Encuesta de Percepción de Consumidores”.

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, Cecilia Krebs al correo electrónico ckrebs@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°90007696”.

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.

5.1.3. Antecedentes financieros

El Proveedor deberá incluir los siguientes antecedentes financieros:

- a. Estados financieros clasificados del año 2023, con una estructura financiera similar a la normada por la Comisión para el Mercado Financiero, es decir, Balance General y Estado de Resultados clasificados.

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

El Proveedor podrá solicitar al Banco mantener la confidencialidad de los antecedentes financieros que presente en este Proceso de Compras.

El Proveedor manifiesta que se encuentra en conocimiento y cumpliendo las obligaciones de índole tributaria que le son aplicables. A tal efecto, el Banco podrá

solicitar al Proveedor la documentación que acredite que se encuentra al día en el cumplimiento de dichas obligaciones.

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

5.2. Oferta Técnica

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

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

5.3. Oferta Económica

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

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

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

La Oferta Económica debe considerar el total de lo requerido para la cabal provisión o prestación de los 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 60 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 de Fiel Cumplimiento de Contrato 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 y del Encargado del Proceso de Compras.

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

Los Proveedores que hayan dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Banco para presentar la Oferta Técnica y presenten una situación solvente, de acuerdo con los antecedentes financieros presentados, 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 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 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 Económicas, 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.

9.2. Evaluación Financiera

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

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

9.3. Evaluación Técnica

La Evaluación Técnica será realizada por el Encargado Técnico del Proceso de Compras, en base a la documentación presentada por cada Proveedor. Los factores a evaluar, son los que se detallan a continuación:

Item	Requisito a Evaluar	Cumple o no Cumple el Requisito (Sí/No)
1	La Empresa cuenta con un panel o directorio de personas, de al menos 11.610 unidades elegibles, con la información suficiente para estratificar la muestra en: -Nivel socioeconómico; -Sexo; -Edad; -Región de Residencia, según se indica en el Anexo A. Lo anterior de acuerdo a lo establecido en el número IV.2 y número VIII, numeral 1).	
2	La Empresa cuenta con una plataforma web mediante la cual desarrollará el cuestionario cumpliendo con al menos, los siguientes requisitos: - Validación de flujo; - Validación consistencia; - Operación en tiempo real; - Seguimiento operativo; - Supervisión del levantamiento. Lo anterior, según lo establecido en el Anexo A IV.6, IV.11, IV.12 y VIII numeral 2).	
3	La Empresa presenta un Cronograma del proyecto completo (Carta Gantt o similar), que describe al menos, todas las actividades prioritarias del proyecto, incluido el trabajo de campo, con un detalle semanal y el rendimiento esperado por semana, y los responsables de cada actividad, según se señala en el Anexo A, número IV.8 y VIII numeral 3).	
4	La Empresa presenta una propuesta de seguridad y mantenimiento de la confidencialidad , que al menos considera lo siguiente: 1) Forma de almacenamiento de la información digital: servidores/nube, redundancia de los servidores de almacenamiento. 2) Sistemas de procesamiento de la información, incluyendo sistemas de encriptado, controles de acceso a los sistemas, software de correos y medidas de seguridad que lo acompañan. 3) Nómina explícita de personas que tendrán acceso a la información nominada, cargo dentro del proyecto y tipo de información a la que podrán acceder. 4) Almacenamiento y custodia de información en papel vinculada a la encuesta, con acceso restringido y una nómina explícita de personas autorizadas y sus cargos dentro del proyecto.	

	Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el Anexo A, número IV.10 y VIII numeral 4).	
5	El Jefe de Proyecto cumple con los requisitos establecidos de una experiencia de 5 años en encuestas de complejidad similar y dedicación de al menos 50% de tiempo. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el Anexo A, número IV.13, numeral 1) y VIII numeral 5).	
6	El Director Ejecutivo cumple con los requisitos requeridos de una experiencia de 5 años en encuestas de complejidad similar y dedicación de 70% de su jornada laboral a la coordinación del proyecto. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el Anexo A, número IV.13, numeral 2) y VIII, numeral 6).	
7	El Coordinador de Trabajo de Campo cumple con los requisitos establecidos por el Banco, de contar con una experiencia de al menos 3 años en encuestas de complejidad similar a la requerida por el Banco. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el Anexo A, número IV.13 numeral 3) y VIII numeral 7).	
8	El Coordinador de Desarrollo de Instrumentos cumple con los requisitos establecidos por el Banco, entre ellos, con al menos 1 año de experiencia en encuestas de complejidad similar, según lo establecido en el Anexo A, número IV.13 numeral 4) y VIII numeral 8).	
9	El Coordinador de Procesamiento de Datos cumple con los requisitos establecidos por el Banco, entre ellos, con una experiencia de mínimo 1 año en encuestas de complejidad similar, según lo establecido en el Anexo A, número IV.13 numeral 5) y VIII numeral 9).	
10	La Empresa presenta una propuesta de un Plan de Funcionamiento de la Central de Llamados que incluye, los siguientes aspectos y lineamientos mínimos, tales como: Protocolos de contacto; Protocolo de derivación a la encuesta en formato online según corresponda; Protocolo de seguimiento y contacto para mejorar la respuesta de las encuestas online. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el Anexo A, número IV.14 y VIII numeral 10).	
11	La Empresa presenta una propuesta de un Plan de Supervisión , que se ajusta a lo indicado en el Anexo A, número IV.15 y VIII numeral 11).	

12	La Empresa presenta una propuesta de Material Auxiliar y propuesta de Material Adicional , que se ajusta a lo establecido en el Anexo A, número IV.16, IV.17 y VIII numeral 12).	
13	La Empresa presenta una propuesta de Hoja de Ruta (HdR) que considera las características mínimas y que es parte del sistema de gestión (software). Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el Anexo A, número VI.1.2) y VIII numeral 13).	
14	La Empresa cuenta con una Antigüedad en el Mercado de las encuestas de al menos 15 años. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el Anexo A, número VIII numeral 14).	
15	La Empresa presenta una Nómina de Clientes a los cuales ha prestado servicios similares. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el Anexo A, número VIII numeral 15).	

El Encargado del Proceso de Compras recibirá del Encargado Técnico su evaluación técnica. De esta evaluación, obtendrán las Ofertas consideradas como “Técnicamente Elegibles”.

9.4. Evaluación Económica

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

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

Para efectos de determinar el precio total más bajo, éste se obtendrá luego de efectuar el siguiente cálculo:

$$P_i = \text{Precio unitario de la Encuesta realizada, ofertado por la Empresa;} \\ Q = 4.644 \text{ Encuestas anuales}$$

$$\text{Precio Total} = PT = P_i \times Q$$

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.

9.5. 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 cuente con mayor cantidad de años en el mercado de las encuestas. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la adjudicación al Proveedor que cuente con el jefe de proyecto con mayor cantidad de años de experiencia.

9.6. 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 Grupo de Inteligencia de Mercado, el Encargado Técnico y por el Jefe de Departamento de Adquisiciones.

10. Adjudicación de la Licitación

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

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

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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

I OBJETIVO GENERAL

Las presentes especificaciones técnicas tienen por objetivo detallar los requerimientos técnicos del proceso de recolección del estudio “Encuesta de Percepciones de Consumidores 2024-2025”, en adelante, la Encuesta. El objetivo de la Encuesta es caracterizar las percepciones, expectativas y comportamiento económico de los consumidores y hogares, en materias que son de interés para caracterizar la coyuntura macroeconómica.

II ANTECEDENTES GENERALES

La Encuesta tiene como población objetivo a personas de 18 años o más que desempeñan alguno de los siguientes roles dentro del hogar: administrador de gasto¹, jefes de hogar² y/o proveedor principal.³ El cuestionario se compone de cuatro módulos fijos, los cuales serán aplicados en cada uno de los meses de levantamiento. Además, incluye cuatro módulos rotativos que varían con distinta frecuencia en los periodos de recolección. Asimismo, el cuestionario incluye la flexibilidad de incorporar módulos o preguntas coyunturales en cada trimestre móvil⁴, permitiendo así la recopilación de información sobre temas específicos que no se abordan en los módulos preestablecidos.

Esta Encuesta, al igual que otras dirigidas a personas, posee características que requieren un tratamiento particular. En primer lugar, el contacto inicial y la primera aplicación de la encuesta se realizarán por vía telefónica. Posteriormente, los informantes podrán elegir si prefieren continuar con la encuesta de manera online o telefónica, lo que presenta desafíos relacionados con la tasa de respuesta y el seguimiento operativo. En segundo lugar, al tener como objetivo recopilar información sensible, se debe abordar con la cautela necesaria para generar la confianza con los informantes. En tercer lugar, esta encuesta está diseñada para ser recolectada con una regularidad mensual, con módulos y preguntas que cambian entre

¹ Administrador/es de gastos del hogar, corresponde a quien/es regularmente realiza/n las compras del hogar, considerando los últimos seis meses.

² Sustentador o proveedor principal es quien más aporta al presupuesto del hogar, considerando los últimos seis meses.

³ Jefe de hogar a quien sea reconocido como tal por los miembros del hogar, sin necesidad de cumplir con otra característica, por lo que puede o no coincidir con quien ejerce las funciones de sustentador principal o de administrador de gastos del hogar.

⁴ El trimestre móvil se refiere a cualquier período de tres meses consecutivos dentro de un año calendario, con el mismo grupo de informantes en cada trimestre. Esto se debe a que el panel formado se divide en tres submuestras mensuales que son entrevistadas cada tres meses, lo que permite un análisis continuo y actualizado del panel.

trimestres móviles, por lo que se hace necesaria una organización logística y operativa que asegure la recolección, procesamiento y validación permanente de la información. Por último, tanto la calidad como el nivel de completitud de las respuestas conllevan la necesidad de una etapa de recolección cuidadosamente planificada. Más aún, los niveles de no respuesta esperados hacen que la planificación y la estrategia de acercamiento al informante sean determinantes de la calidad final de los resultados.

III OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos de la Encuesta son: (i) Identificar las percepciones de los consumidores ante los fenómenos económicos coyunturales o estructurales, (ii) Identificar las expectativas de los consumidores ante los fenómenos económicos coyunturales o estructurales e, (iii) Identificar el comportamiento de los consumidores ante shocks o fenómenos económicos emergentes.

IV METODOLOGÍA Y OTROS ASPECTOS DE LA ENCUESTA

Esta encuesta tiene representatividad a nivel nacional y nivel socioeconómico. La representatividad agregada a nivel nacional se alcanza con el logro de cada muestra mensual, mientras que el estrato de Nivel Socioeconómico⁵ se logra en cada trimestre móvil.

IV.1 Diseño muestral

El diseño muestral de la Encuesta considera una muestra probabilística, estatificada con afijación proporcional y de tipo panel, donde se realiza una selección anual que abarca cada trimestre móvil⁶. Esto quiere decir, que se debe asegurar el contacto con cada unidad seleccionada durante dicho periodo.

IV.2 Tamaño muestral

El diseño muestral de la Encuesta garantiza representatividad en dos niveles:

- 1) Representatividad a nivel nacional.
- 2) Representatividad estratificada por niveles socioeconómicos: (i) ABC1, (ii) C2-C3 y (iii) D-E.

⁵ Se entiende como la clasificación desarrollada por la Asociación de Investigación de Mercado y Opinión Pública de Chile ([AIM](#)) o también puede ser construida a partir del cálculo de percentiles de ingresos del hogar, utilizando los datos disponibles de su panel. En este último caso se debe agregar la definición de la variable de ingresos utilizada, los percentiles obtenidos, y su diferencia con AIM.

⁶ Una muestra panel es una forma de muestra longitudinal donde las observaciones seleccionadas transversalmente se repiten regularmente, en este caso trimestralmente. Este tipo de estudios permite medir el comportamiento de las personas a lo largo del tiempo.

Para lograr este objetivo, el cálculo de la representatividad nacional considera una variable Bernoulli con varianza máxima y un efecto de diseño (DEFF) igual a 1, con un error esperado de 2.9% en cada trimestre móvil. En tanto, la representatividad por estrato socioeconómico considera un error esperado de 5% en cada trimestre móvil. Este cálculo supone que en el primer año de recolección se obtendrá una tasa de respuesta igual en todos los estratos y un DEFF igual a 1.

Con estos supuestos, se establece una muestra objetivo de **1.161** encuestas efectivas en cada trimestre móvil, la que implica 387 encuestas mensuales, distribuidas en 129 encuestas por nivel socioeconómico. A su vez, la muestra objetivo considerará una sobremuestra igual al inverso de la tasa de respuesta de encuestas realizadas a nivel nacional con metodología similar, estimada en alrededor del 10%. Con ello la muestra total para el primer año de recolección será de **11.610** unidades a contactar para cada trimestre móvil. Con esta sobremuestra se espera llegar a la muestra objetivo de 1.161 unidades trimestrales⁷.

La distribución muestral considerará una afijación proporcional trimestral según:

- 1) Sexo: mujer, hombre
- 2) Macrozona: Metropolitana, No Metropolitana
- 3) Tramo de edad: 18 a 39 años, entre 40 a 59 años, 60 años y más

Para lograr esta muestra:

- 1) La empresa debe contar con un panel o directorio que permita obtener la muestra y posteriormente elaborar factores de expansión. Este panel debe tener las variables necesarias para estratificar la muestra según nivel socioeconómico, y para realizar la afijación proporcional según sexo, edad y región de residencia.
- 2) El Banco entregará el tamaño muestral y las distribuciones proporcionales al Proveedor.
- 3) El Proveedor debe entregar la muestra definitiva con las variables de caracterización⁸ de cada unidad y su distribución
- 4) El Proveedor también deberá entregar estadísticas descriptivas del Marco Muestral (panel completo de la consultora) desde donde se seleccionó la muestra para la encuesta. Esto considera el tamaño total del panel y la

⁷ Se entenderá las 1.161 unidades como el 100% de logro según lo dispuesto por American Association for Public Opinion Research (AAPOR).

⁸ Las variables de interés son: Edad, sexo, nivel socioeconómico, región de residencia, el tipo de informante (administrador de gasto, jefe de hogar y/o proveedor principal de su hogar) y la probabilidad de selección de la unidad.

desagregación según las variables de caracterización definidas para la muestra.

Luego de un año de recolección, los cálculos de la muestra objetivo y sobremuestra se realizarán con las variables operativas de la misma encuesta⁹. Todas estas variables operativas deberán seguir el protocolo definido por la “American Association for Public Opinion Research 2023” (AAPOR).

IV.3 Cuestionario y recolección de la información

La Encuesta consta de un único cuestionario compuesto por distintos módulos, organizados en cuatro secciones:

IV.3.1 Sección sociodemográfica

Esta sección considera la recolección de datos para la identificación del informante y la estructura de su hogar.

Dado el diseño muestral del tipo panel, la sección sociodemográfica se aplicará en su versión extendida la primera vez que un informante realice la encuesta. En las subsiguientes participaciones del informante, se utilizará una versión simplificada para confirmar y actualizar la información anteriormente entregada.

IV.3.2 Sección fija

Esta sección considera la recolección de las percepciones y expectativas de fenómenos económicos coyunturales. Esta sección será aplicada durante todo el periodo de recolección.

IV.3.3 Sección rotativa

Esta sección considera la recolección de información más exhaustiva de módulos de la sección fija o información de percepciones y expectativas de fenómenos económicos estructurales. Esta sección será aplicada durante todo el periodo de recolección. Sin embargo, la frecuencia de cada módulo podrá ser semestral o anual, es decir, será recopilado en uno o dos trimestres móviles.

IV.3.4 Sección coyuntural

Esta sección considera la recolección de nueva información, que no ha sido abarcada en los módulos previamente establecidos. Esta indaga sobre fenómenos coyunturales, por lo que no se aplicará con una regularidad establecida.

⁹ Los indicadores de la encuesta comprenden tasas de respuesta total y por estrato, tasa de no respuesta total y por estrato, tasa de contacto total y por estrato, tasa de logro total y por estrato, tasa de atrición total y por estrato, y el código de disposición final (CDF) de todas las unidades muestrales, entre otras.

IV.4 Entrevistado

La Encuesta debe ser contestada por una persona que sea administrador de gasto, jefe de hogar y/o proveedor principal. Aquellos entrevistados que reúnan al menos una de estas características, será definido como “informante idóneo”. Si durante el desarrollo de la encuesta se detecta que el informante no pertenece a alguna de estas tres categorías, se deberá activar el protocolo de informante no idóneo.

IV.5 Regla de seguimiento de los encuestados

El proveedor deberá cerciorarse que los entrevistados poseen las condiciones para mantenerse en el marco del estudio como informante idóneo. El proveedor también deberá cerciorarse que los datos de contacto del informante no hayan cambiado entre levantamientos, de modo de mantener la fidelización y conocimiento del estudio de estos.

Se deben incorporar estrategias para mantener a los informantes fidelizados con el estudio, previo a la aprobación del Banco.

IV.6 Medio de administración del cuestionario

La estrategia de recolección de la encuesta será mixta, combinando aplicaciones telefónicas y online según las preferencias del informante o el momento de aplicación. La primera vez que un informante participe, la encuesta será aplicada de forma telefónica. Al finalizar esta primera aplicación, se dará la oportunidad al informante de elegir si continuará respondiendo la encuesta online o de forma telefónica, permitiendo una continua flexibilidad en el formato de aplicación. Sin embargo, en caso de no obtener respuesta a los correos electrónicos en los casos online, se procederá a contactar nuevamente al informante por teléfono antes del término del periodo de recolección.

Para la implementación, el cuestionario debe ser desarrollado en una plataforma web. El software empleado debe asegurar una gestión ágil y sencilla del cuestionario tanto para el encuestador como para el informante. El software también debe permitir la inclusión de todos los controles necesarios de flujo, consistencia y rangos, de forma que operen en tiempo real durante la recolección. Asimismo, permitir la supervisión y auditoría del proceso.

El Proveedor facilitará al Banco la supervisión del cuestionario, proporcionando un acceso a un perfil en tiempo real para el monitoreo de los datos y seguimiento operativo. La verificación del funcionamiento del cuestionario por parte del Banco de ninguna manera eximirá de responsabilidad al Proveedor, quien sigue siendo responsable del correcto funcionamiento de todas las partes y funcionalidades requeridas.

El Proveedor adjudicatario entregará también al Banco el programa del cuestionario en archivo en formato texto, es decir, el cuestionario con los filtros y flujos programados.

Para la recolección, el Proveedor dispondrá de la versión web del cuestionario con antelación, de modo que el Banco pueda verificar que todas las funcionalidades exigidas por las presentes bases se encuentren operativas. Sin embargo, esta verificación del funcionamiento del cuestionario por parte del Banco de ninguna manera limitará la responsabilidad del proveedor.

IV.7 Tiempo considerado para responder la encuesta

En las pruebas realizadas previas a esta licitación, el tiempo promedio requerido para contestar el cuestionario fue de aproximadamente 15 minutos. La recolección de cada ola será de un máximo de tres semanas, las cuales deben estar todas dentro de un mismo mes calendario.

IV.8 Cronograma de recolección

El Proveedor deberá presentar una propuesta de cronograma ajustado del trabajo de campo (carta Gantt o similar). Esta propuesta deberá contar con detalle semanal, consignando el rendimiento esperado por semana según modalidad de recolección (telefónica y cuestionario online). La estimación del trabajo de campo debe incorporar la curva de aprendizaje y anticipar el menor número de contactos disponibles hacia el final del proceso, así como considerar feriados y periodos vacacionales¹⁰. La carta Gantt deberá incluir todas las actividades estipuladas, con sus respectivos responsables y el tiempo asignado a cada tarea. Esto también incluye el tiempo necesario para la elaboración de los diferentes instrumentos requeridos.

El cronograma de recolección deberá ir acompañado de una estrategia que contemple protocolos de contingencia en caso de que el cumplimiento semanal comprometido no se alcance.

IV.9 Criterios mínimos para la completitud de la encuesta

Para efectos de fijación de metas y verificación de su cumplimiento, se requerirá que toda **encuesta completa**, para ser aceptada, cumpla al menos con los siguientes requisitos:

- 1) La encuesta debe cumplir con todos los controles de validación que existen para cada módulo.

¹⁰ Vacaciones de invierno, vacaciones de verano, último trimestre del año, etc.

- 2) Las respuestas en el módulo de percepción y expectativas de inflación deben estar completas, y estas deberán ser distintas a “No Sabe/No Responde”.¹¹
- 3) El cuestionario no puede contener más de un 15% de las preguntas con respuestas de “No Sabe/ No responde”.

Cumplir con estos requisitos otorgará a la encuesta el estatus de completa aceptada. No obstante, su aprobación final quedará a discreción del Banco. Para aquellas encuestas incompletas se espera que el Proveedor desarrolle un protocolo de recuperación que permita obtener los datos faltantes a través de otras vías, preservando así los tamaños muestrales establecidos previamente.

IV.10 Confidencialidad

La sensibilidad de la información recopilada en la encuesta obliga a tratar los datos con los estándares de seguridad y confidencialidad establecidos por el Banco. Para conseguir esto, el Proveedor deberá presentar una propuesta de seguridad de la información y mantenimiento de la confidencialidad, abordando al menos los siguientes aspectos:

- 1) Forma de almacenamiento de la información digital: servidores/nube, redundancia de los servidores de almacenamiento.
- 2) Sistemas de procesamiento de la información, incluyendo sistemas de encriptado, controles de acceso a los sistemas, software de correos y medidas de seguridad que lo acompañan.
- 3) Nómina explícita de personas que tendrán acceso a la información nominada, cargo dentro del proyecto y tipo de información a la que podrán acceder.
- 4) Almacenamiento y custodia de información en papel vinculada a la encuesta, con acceso restringido y una nómina explícita de personas autorizadas y sus cargos dentro del proyecto.

Los anteriores corresponden a protocolos de seguridad, procedimientos de salvaguarda de información y protocolos de acceso a la información, los cuales serán complementados con la disposición de un espacio seguro por parte del Banco para la entrega de la base nominada por el Proveedor.

IV.11 Portal web de seguimiento

El Proveedor dispondrá de un portal web o aplicación que permita al Banco realizar un seguimiento eficiente del trabajo de campo y de la supervisión, de preferencia en tiempo real

¹¹ Se entiende que este es uno de los mayores desafíos de la encuesta. Sin embargo, la completitud de las respuestas es primordial para cumplir con el objetivo de la encuesta. Se deberá recalcar a los informantes que esta encuesta recoge sus percepciones y expectativas en base a los que ellos consideren para estos efectos, que no hay respuestas correctas o incorrectas ni se espera que le “acerten” a alguna cifra.

o con un desfase máximo de dos días. Este portal deberá tener todas las medidas de seguridad para acceder, incluyendo el acceso con usuario y clave.

El portal garantizará la visualización y descarga de, al menos, la siguiente información:

- 1) Reporte de avance de la recolección, con información de la distribución de los informantes según nivel socioeconómico, sexo, macrozona de residencia, tramo etario y la modalidad de recolección (online o telefónico).
- 2) Reporte de avance de los códigos de disposición transitorios, que permitan visualizar el estado de avance de la gestión para cada caso en la muestra.

IV.12 Portal web de la encuesta

El Proveedor dispondrá de un portal web que exhiba el logo del Banco y el nombre de la encuesta, además proporcionará información detallada sobre la misma y los datos de contacto del Proveedor y del Banco. El sitio web deberá seguir los lineamientos establecidos por el Banco y estará enlazado al sitio principal del Banco durante todo el proceso de recolección.

El portal incluirá una sección de identificación del equipo de recolección, con detalles de correo electrónico y número de teléfono para que los entrevistados puedan comunicarse en caso de tener consultas o aclaraciones. Por último, el Banco facilitará una carta de presentación de la encuesta que se incorporará como parte de la presentación en el portal y estará disponible en un formato descargable dentro del mismo.

IV.13 Equipo de trabajo y experiencia de sus miembros

El Proveedor deberá proponer un equipo que demuestre una sólida experiencia en la planificación y ejecución de encuestas de similares características¹². Los roles esenciales para conformar este equipo son:

- 1) Jefe de proyecto: responsable de dirigir el proyecto, garantizar el cumplimiento de objetivos, mantener estándares de calidad y presentar los resultados junto con sus actividades asociadas. Se requiere que el jefe de proyecto cuente con experiencia de al menos 5 años en cargos similares, en encuestas de complejidad similar, y dedique al menos 50% de su jornada laboral al proyecto.
- 2) Director ejecutivo: responsable de coordinar todos los aspectos relacionados con la ejecución del proyecto, actuando como contraparte técnica del Banco. Deberá dedicar el 70% de su jornada laboral a la coordinación del proyecto durante todo el periodo

¹² Encuesta a personas u hogares de levantamiento mensual, con muestras dependientes o panel.

del contrato. Además, se requiere que director ejecutivo cuente con experiencia de al menos 5 años en cargos similares, en encuestas de complejidad similar

- 3) Coordinador de Trabajo de Campo: responsable de coordinar los aspectos vinculados a la administración y seguimiento de la muestra, así como la recolección de datos, incluyendo la marcha blanca. Además, se requiere que el coordinador de trabajo de campo cuente con experiencia de al menos 3 años en cargos similares, en encuestas de complejidad similar
- 4) Coordinador de Desarrollo de Instrumentos: responsable de coordinar la implementación tecnológica del cuestionario, el diseño e implementación del cuestionario de supervisión¹³, así como la elaboración del manual de trabajo de campo. Además, es responsable de la capacitación de los encuestadores y la supervisión interna del trabajo de campo. La persona que ocupe este cargo debe contar con al menos un año de experiencia en funciones similares.
- 5) Coordinador de Procesamiento de Datos: responsable de coordinar los aspectos vinculados al procesamiento de los datos y el diseño de las bases de datos. Además, asume la responsabilidad de garantizar la seguridad de la información, además de ejecutar las validaciones y codificaciones en el caso de las preguntas de respuesta abierta. La persona que ocupe este cargo debe contar con al menos un año de experiencia en funciones similares.

Por otra parte, al menos el 50% de los integrantes del equipo de recolección propuesto por el Proveedor debe tener experiencia previa en encuestas con una complejidad similar. Es deseable la mantención permanente del equipo de recolección.

En caso del no cumplimiento con los porcentajes de dedicación, que signifiquen un retraso en el plazo establecido en la Carta Gantt, el Banco podrá aplicar la multa acorde a lo establecido en la Cláusula respectiva del Modelo de Contrato del Anexo B. Sin perjuicio de una eventual aplicación de multas, el Proveedor deberá realizar las coordinaciones necesarias para el cumplimiento de estos requisitos

IV.14 Equipo de recolección

El equipo de recolección tiene como objetivo principal la aplicación de la encuesta a los informantes contactados telefónicamente, además de brindar apoyo a la recolección online (cuestionario autoaplicado) en los casos pertinentes. Sus tareas primordiales abarcan:

- 1) Contactar a todos los casos de la muestra.
- 2) Presentar los objetivos del estudio adecuadamente para garantizar el reclutamiento del informante.

¹³ Este cuestionario será parte del manual de supervisión.

- 3) Encuestar a todos los casos contactados que acepten participar en el estudio.
- 4) Contactar a las personas del panel que han respondido en alguna ola anterior de forma online, incentivando la respuesta o aplicando la encuesta.
- 5) Proporcionar apoyo técnico a los encuestados que deseen aclarar dudas, incluyendo el envío del cuestionario o información adicional por correo electrónico.

Estas actividades no excluyen otras que puedan solicitarse para mejorar las tasas de respuesta. Por tanto, el Proveedor detallará las actividades realizadas por el equipo en cada entrega parcial. Al concluir el proceso de recolección, el Proveedor entregará al Banco un informe completo de las actividades de recolección implementadas, junto con la base de datos de los encuestadores y los resultados operativos.

El Proveedor presentará un Plan de Funcionamiento de la central de llamados que incluirá, los siguientes aspectos y lineamientos mínimos:

- 1) Protocolos de contacto que, al menos, consideren introducción, fomento a la participación, actividades de recolección, estrategias de recuperación de no respuesta y mitigación de la atrición.
- 2) La cantidad de llamados deberá alcanzar al 100% de la muestra.
- 3) Los intentos de contacto a cada unidad de la muestra no deben ser inferior a tres intentos no consecutivos.
- 4) Debe haber una diferencia mínima de 8 hrs. entre cada intento de contacto, a no ser que el entrevistado solicite de forma verbal o escrita el ser contactado en una fecha y hora específica.
- 5) Protocolo de derivación a la encuesta en formato online según corresponda.
- 6) Protocolo de seguimiento y contacto para mejorar la respuesta de las encuestas online.

IV.15 Supervisión

La actividad de supervisión es fundamental durante todo el período de recolección de la encuesta. Por tanto, el Proveedor deberá detallar las actividades de supervisión realizadas en cada entrega parcial. Al concluir la recolección trimestral de las encuestas, el Proveedor facilitará al Banco un informe completo de las actividades de supervisión implementadas y sus resultados. Además, el Banco se reserva el derecho de realizar una supervisión externa, para lo cual el Proveedor deberá entregar al Banco la información que éste le solicite. Esta supervisión externa será aleatoria y podría, incluso, consistir en la presencia del Banco durante el proceso de verificación y supervisión de los datos recolección, entre otras actividades.

El Proveedor presentará un plan de supervisión que incorpore los siguientes aspectos y lineamientos mínimos:

- 1) Supervisión de central telefónica, con supervisores acompañando al encuestador en una aplicación de la encuesta.
- 2) Supervisión telefónica, con grabación de cada llamada, en la que se corroboren variables clave del cuestionario, en función de una propuesta realizada por la Empresa y aprobada por el Banco.
- 3) Supervisión de la derivación de las encuestas a formato online, verificar la correcta derivación al encuestado.
- 4) Implementación de indicadores de desempeño para evaluar a los encuestadores.
- 5) La especificación de las acciones correctivas que surgen del análisis de supervisión.
- 6) Presentación un manual de supervisión con todos los aspectos relevantes. Este manual será parte del material de la Encuesta.
- 7) La supervisión deberá alcanzar, al menos, al 20% de la muestra.

IV.16 Elaboración de material auxiliar para la realización de entrevistas

El Proveedor será responsable de la elaboración del material auxiliar empleado en la marcha blanca y en el proceso de recolección de la Encuesta. Este material auxiliar al menos debe incluir la invitación a la participación en el estudio. Además, puede incluir una carta o correo de notificación del estudio a los entrevistados, folletos informativos para las personas encuestadas (por ejemplo, dípticos de la Encuesta), y todo otro material que sea necesario para el buen funcionamiento del trabajo de campo. Los materiales que contengan información sobre la Encuesta o que hagan mención a ella, deberán ser aprobados por el Banco.

IV.17 Material adicional

Cada persona contactada que haya respondido la encuesta debe recibir un gesto de agradecimiento, que será de cargo del Proveedor. A modo de ejemplo, estos gestos pueden incluir donaciones a fundaciones benéficas, giftcard, entre otros. Es importante destacar que este gesto de agradecimiento se entregará una vez finalizada la entrevista y no se empleará como medio o incentivo para lograr la confianza o el contacto de la persona, o inducir la respuesta de la encuesta. El medio de entrega de estos gestos de agradecimiento queda a cargo del proveedor, sin que implique un costo para el informante.

IV.18 Conformidad con la imagen institucional del Banco

Toda la documentación y los materiales del proyecto que desarrolle el Proveedor, guardarán correspondencia con la imagen institucional del Banco y deberán ser aprobados previamente por la contraparte técnica de éste.

V ETAPAS DEL PROYECTO

El desarrollo de la Encuesta se ha dividido en tres etapas, cada una compuesta por actividades específicas, incluyendo las entregas de productos. Todas las actividades, salvo que se indique lo contrario, son de responsabilidad del Proveedor, quien deberá ejecutarlas de manera oportuna según los tiempos que serán acordados. Sin perjuicio de lo anterior, el Banco podrá participar en cada una de las etapas según considere necesario. En situaciones donde la actividad requiera revisión, acuerdo, aprobación o rechazo por parte del Banco, este actuará a través de su contraparte técnica identificada en el contrato. A continuación, se presenta la Tabla 1 con las distintas etapas y los respectivos responsables:

Tabla 1. Etapas y actividades del proyecto

Etapas	Responsable	Actividad
Primera etapa – Preliminares	Banco	Entregar cuestionario a proveedor.
	Proveedor	Revisar el cuestionario y entregar comentarios y/o sugerencias.
	Banco	Revisar comentarios y ajustar según corresponda.
	Proveedor	Entregar estructura de Hoja de Ruta (HdR) ^[1] y Guía de aplicación de la HdR.
	Banco	Ajustar estructura de HdR y reportes operativos.
	Proveedor	Preparar y desarrollar estrategia de recolección de datos, de seguimiento y de reporte para la marcha blanca según lo ofrecido en la licitación y acordado en el contrato.
	Banco	Revisar la estrategia de recolección de datos, de seguimiento y de reporte; y entregar comentarios y/o sugerencias.
	Proveedor	Ajustar la estrategia de recolección de datos, de seguimiento y de reporte, según requerimientos del Banco.

	Proveedor	Programar y comprobar el cuestionario en plataforma telefónica y web.
	Banco	Revisar flujos y mallas de validación, y control del cuestionario telefónico y web.
	Banco	Revisar y aprobar estrategias de contacto de panel y refresco.
Segunda etapa – Marcha blanca	Proveedor	Capacitar al equipo de recolección (encuestadores y supervisores). El Banco podrá participar en partes específicas de la capacitación.
	Proveedor	Realizar marcha blanca de recolección de datos de la encuesta.
	Proveedor	Entregar marcha blanca: <ul style="list-style-type: none"> – Base de datos resultante de la marcha blanca. – Base de datos de la HdR. – Informe de ejecución de la recolección de datos, con énfasis en los resultados y propuestas derivadas de la marcha blanca.
	Banco	Revisar la información entregada por el Proveedor. Aceptación/Rechazo de entrega.
	Banco	Evaluar y diseñar cuestionario según resultados de marcha blanca.
	Proveedor	Ajustar software de cuestionario (flujos, validaciones y controles) y adecuación de la capacitación acorde a los resultados marcha blanca.
	Banco	Revisar cuestionario electrónico.

Tercera etapa – Recolección de la encuesta	Proveedor	Capacitar al equipo de recolección (encuestadores y supervisores) con las mejoras respecto a lo realizado en la marcha blanca. El Banco podrá participar en partes específicas de la capacitación.
	Proveedor	Recolectar datos de la encuesta (trabajo de campo).
	Proveedor	Procesar la información y llenar base de datos.
	Proveedor	Validar de los resultados.
	Proveedor	Supervisar el rendimiento de los encuestadores.
	Proveedor	Reunirse quincenalmente con el banco para informar avance.
	Proveedor	Enviar base de datos parciales al Banco junto a la base final del periodo anterior.
	Proveedor	<p>Entregar archivos mensualmente (desde el mes 1 al 12):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Base final de la recolección correspondiente al mes. <ul style="list-style-type: none"> – Base HdR. – Informe detallado sobre la ejecución de la recolección de datos, con énfasis en los resultados y soluciones. Además, debe incluir los resultados operativos con indicadores diferenciados para la recolección telefónica y el cuestionario autoaplicado. <ul style="list-style-type: none"> – Base de Datos de Supervisión.

^[4]La Hoja de Ruta (HdR) es un instrumento estandarizado el cual se emplea para recabar información sobre el proceso de recolección, centrándose especialmente en el registro de intentos de contacto con las unidades y los resultados derivados de los códigos de disposición de las unidades seleccionadas para cada estudio.

VI ACTIVIDADES DEL PROVEEDOR

VI.1 Primera etapa: principales actividades

VI.1.1 Ajustes al cuestionario final, previo a la marcha blanca

Previo a la implementación de la marcha blanca, el Proveedor propondrá, si lo estimase conveniente, mejoras de formato al cuestionario que será entregado por el Banco previo al inicio del estudio. Todas las mejoras de formato deberán ser autorizadas por la contraparte técnica del Banco previo a materializarse.

VI.1.2 Entrega de la Hoja de Ruta previa a la marcha blanca

Previo a la implementación de la marcha blanca, el Proveedor hará entrega de la Hoja de Ruta (HdR) a utilizar en el proceso de recolección. Este instrumento registra cada intento de contacto con el informante, detallando los resultados obtenidos mediante el código de disposición final (CDF)¹⁴ de todas las unidades gestionadas, tanto idóneas y no idóneas.

La hoja de ruta deberá contar con, **al menos**, las siguientes características:

- 1) Una base con el registro cronológico de todas las interacciones con su respectivo código de disposición.
- 2) Fecha de inicio y termino de cada interacción.
- 3) Los códigos de disposición de cada unidad gestionada según método de recolección de cada contacto.
- 4) Estado final de todas las unidades gestionadas, indicando aquellas con y sin respuesta.

La HdR deberá estar programada e integrada al sistema de gestión de la encuesta para su uso eficiente durante el proceso de recolección. Los registros recopilados podrán descargarse en una base de datos correspondiente, facilitando así el manejo y análisis de la información.

Junto a la entrega de la HdR se deberá entregar una **Guía de Aplicación de la HdR**. Este documento tiene como objetivo comprender la aplicación de cada CDF, así como una explicación integral de todas las secciones o módulos de la HdR

Esta entrega estará sujeta a verificación y aprobación por parte del Banco.

VI.1.3 Programación del cuestionario de marcha blanca

El cuestionario debe ser desarrollado en una plataforma en línea (página web interactiva) para ser recopilado en modalidad entrevista telefónica o cuestionario autoaplicado. El software

¹⁴ Los códigos de disposición final (CDF) deben considerar los diferentes tipos de contacto y modalidades de aplicación.

empleado debe asegurar que la gestión del cuestionario sea ágil y simple para el entrevistado o telefonista.

Se espera que el Proveedor lleve a cabo la programación del cuestionario de la encuesta atendiendo a tres aspectos fundamentales:

- 1) Permitir una rápida aplicación del cuestionario por parte de los entrevistadores y entrevistados de manera de disminuir sus tiempos de respuesta.
- 2) Reducir al mínimo posible los errores de recolección de la información, facilitando la etapa de validación de la encuesta, tanto en forma como en contenido.
- 3) Permitir un monitoreo concomitante del trabajo de campo y las resultantes bases de datos, que facilite, entre otros, implementar ajustes en la capacitación de los encuestadores.

El cuestionario deberá contar con, **al menos**, las siguientes funcionalidades:

- 1) Validar el RUT de los entrevistados a través del dígito verificador.
- 2) Avanzar y retroceder a través de los distintos módulos.
- 3) Realizar controles concomitantes de flujo¹⁵, consistencia¹⁶ y validez¹⁷.
- 4) Introducir comentarios del entrevistador durante la encuesta en el caso de la versión telefónica.
- 5) Introducir observaciones al final del cuestionario autoaplicado.
- 6) Modificar datos ingresados mientras no se cierre la encuesta.
- 7) La capacidad de poder realizar el cuestionario en más de una llamada o visita a la web.
- 8) Borrar información inconsistente cuando el encuestador o encuestado haya retrocedido en el cuestionario y cambiado una respuesta filtro de este.
- 9) Agregar las unidades de medida en las respuestas numéricas, tales como pesos.
- 10) Mostrar puntos separadores de miles en pantalla mientras el encuestador telefónico o el informante ingresa cifras de más de tres dígitos.
- 11) Registrar de la fecha y hora de inicio y termino de la encuesta.
- 12) Registrar del tiempo total de la encuesta.

El Banco espera que el Proveedor realice propuestas para mejorar el planteamiento y funcionalidades mínimas requeridas en el software de cuestionario. El Banco se reserva el

¹⁵ Verificar que la secuencia de preguntas y respuestas sigue la lógica previamente establecida. Asegurarse de las transiciones entre secciones y preguntas se realicen correctamente.

¹⁶ Verificar que las respuestas sean coherentes con los conceptos y las definiciones establecidos en la encuesta.

¹⁷ Asegurarse de que las respuestas proporcionadas sean válidas; puede incluir la validación de datos como números enteros dentro de rangos específicos, respuestas lógicas, la detección de posibles respuestas erróneas, entre otras.

derecho de participar en la revisión del cuestionario programado para colaborar en la consistencia entre la versión telefónica y autoaplicada. Para este propósito, el Proveedor pondrá a disposición del Banco al menos cuatro cuentas para la realización de pruebas. La verificación por parte del Banco no exime al Proveedor de su responsabilidad respecto al adecuado funcionamiento del software.

VI.2 Segunda etapa: principales actividades

Las actividades de la segunda etapa se centran en la capacitación y la ejecución de la marcha blanca de la recolección la encuesta. Estas actividades tienen el sentido de realizar el ejercicio completo de la encuesta en modo de prueba, para realizar a partir de sus resultados todos los ajustes necesarios.

VI.2.1 Capacitación del equipo de recolección

La capacitación de los encuestadores y supervisores es un elemento fundamental en las encuestas económicas. Por ello, es necesario que este personal comprenda a cabalidad la encuesta y sus objetivos, de modo que sean capaces de argumentar la importancia y utilidad de la información recopilada.

La capacitación deberá ser presencial y no en cascada, garantizando que todos los encuestadores y supervisores reciban la misma instrucción. La capacitación constará de dos partes: la primera, a cargo del Proveedor, versará sobre los aspectos técnicos y prácticos de la aplicación y supervisión de la encuesta. Esta etapa debe asegurar que los encuestadores administren adecuadamente el instrumento, desarrollen habilidades sociales y de comunicación, y se relacionen con el entrevistado de manera efectiva. Los supervisores deberán estar capacitados para monitorear, corregir y gestionar problemas durante la recolección, además de realizar un control efectivo del trabajo de campo. Asimismo, la capacitación deberá incluir el uso de dispositivos digitales con los que se implementará la encuesta y las aplicaciones prácticas del cuestionario con datos ficticios y en simulación de entrevistas. La capacitación de los supervisores deberá contar al menos con un módulo adicional al destinado a los encuestadores, en el que se explicará el conjunto de técnicas de supervisión propuestas por el Proveedor para la encuesta, las particularidades del trabajo de supervisión y los protocolos específicos que se emplearán para esta tarea.

La segunda parte de la capacitación versará sobre temas financieros/económicos básicos (presiones de precios, inflación, etc.). Esta capacitación será impartida por el Banco, quien designará a las personas que la llevarán a cabo y aportará el material de lectura correspondiente. La reproducción de este material didáctico será de cargo del Proveedor, así como los costos relacionados a la capacitación (a excepción de los honorarios de los funcionarios del Banco que participen en ésta).

Las capacitaciones a encuestadores y supervisores serán realizadas en las dependencias del Proveedor, o en algún lugar que determine y arregle para estos fines. Los grupos de encuestadores y supervisores a capacitar no podrán exceder las 25 personas por sala, por razones pedagógicas, y con al menos dos instructores por sala, sin contar a los funcionarios del Banco que pudiesen participar en la capacitación. La capacitación realizada por el Proveedor deberá incluir un manual de trabajo de campo¹⁸, un manual del cuestionario¹⁹ y un manual de supervisión²⁰, los que deberán ser aprobados previamente por la contraparte técnica del Banco.

El Proveedor deberá detallar exhaustivamente en su propuesta técnica el programa de capacitación que contempla realizar, especificando duración de la capacitación (fecha y horas totales según número de encuestadores y supervisores), la cual debe cumplir con un mínimo de 16 horas presenciales (por persona capacitada). Además, se espera que el Proveedor describa la metodología y/o técnicas de capacitación, material a utilizar, así como todas las otras materias y/o actividades que considere pertinente incorporar. La estructura de la capacitación debe organizarse de manera que no incluya sesiones de más de 90 minutos sin un receso de al menos 15 minutos entre cada una.

El Banco se reserva el derecho de asistir a las capacitaciones dirigidas a supervisores y encuestadores para brindar apoyo respecto de las materias técnicas relacionadas con el cuestionario.

La Empresa deberá contar con un esquema de certificación de sus supervisores y encuestadores para la presente encuesta. Esta certificación deberá contener criterios mínimos de asistencia a las capacitaciones y evaluación de conocimientos. Su objetivo es asegurar que aquellos que obtengan la certificación hayan incorporado los conocimientos y destrezas necesarias para la encuesta, otorgándoles ventaja en futuras versiones. Adicionalmente, se apreciará que las evaluaciones distingan entre encuestadores y supervisores, abordando aspectos específicos de cada actividad.

VI.2.2 Marcha blanca de la recolección de la encuesta

¹⁸ Manual que debe contemplar todos los protocolos de contacto que realice el equipo de recolección siguiendo los lineamientos del Banco, que serán entregados luego de la adjudicación.

¹⁹ Manual que debe considerar toda la información para realizar una correcta aplicación del cuestionario siguiendo los lineamientos del Banco, que serán entregados luego de la adjudicación.

²⁰ Manual que debe considerar todas las tareas y protocolos de supervisión que debe seguir los lineamientos del Banco, que serán entregados luego de la adjudicación.

Durante un mes se llevará a cabo la marcha blanca de la recolección de la encuesta, que permitirá:

- 1) Identificar posibles problemas en el protocolo de contacto, en la capacitación y/o en el rendimiento de los encuestadores.
- 2) Medir el tiempo de respuesta del cuestionario (total y por módulo).
- 3) Identificar posibles problemas en el diseño y aplicación del cuestionario.
- 4) Poner a prueba el proceso de producción estadística, permitiendo realizar ajustes que garanticen que el procesamiento de la base de datos se realice en los tiempos especificados.
- 5) Validar el fraseo de algunas preguntas específicas que el Banco requiera testear en terreno.

Todos aquellos elementos que no funcionen de acuerdo con lo previsto deberán corregirse antes de la etapa del trabajo de campo. Esto incluye la eventual actualización del manual del cuestionario, el manual del trabajo de campo, el manual de supervisión, ajustes al software de administración del cuestionario, el protocolo de monitoreo y supervisión de los encuestadores, el rendimiento por encuestador conforme al calendario de actividades, el número de encuestadores dispuestos para el trabajo de campo, el protocolo de recolección, la validación y generación de la base de datos a entregar, los controles generales de flujo y la consistencia del cuestionario (conectores entre módulos, secciones, preguntas, etc.).

La realización de esta marcha blanca consistirá en el primer mes de levantamiento de la encuesta, bajo todos los criterios establecidos para el servicio en cuestión.

VI.2.3 Primera entrega: bases de datos de la marcha blanca e informe de resultados

Si bien la marcha blanca constituye un periodo de prueba de la recolección de datos de esta licitación, su objetivo es evaluar todos los mecanismos asociados a la encuesta, incluyendo recolección, supervisión y producción de información. Al mismo tiempo, busca recopilar información asociada al estudio con la posibilidad de adaptarlo ante eventualidades. Por ello, una vez finalizado el mes del periodo de marcha blanca establecido en el punto VI.2.2, el proveedor deberá entregar los productos relacionados con esta etapa en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente:

- 1) **Las bases de datos recolectadas durante la marcha blanca**, deberán seguir un formato que incluya los nombres de variables con sus respectivas descripciones, y las respuestas de cada variable deben estar codificadas y etiquetadas según los formatos especificados por el Banco. El Banco proporcionará los detalles para la nomenclatura y etiquetado de las variables. Adicionalmente, estas bases de datos deben incluir un identificador para cada entrevistado, fecha de inicio y término de

la encuesta, el tiempo de recolección de la encuesta y, en caso de entrevistas telefónicas, un identificador único del telefonista.

- 2) **La base estructurada de la HdR**, contendrá la información sobre las incidencias y el resultado de los contactos realizados durante la recolección. Para ello cada fila de la base de datos tendrá el identificador único del contacto, macrozona, sexo, tramo etario, estrato socioeconómico, un identificador del encuestador que realizó el contacto, fecha y horario de inicio de la interacción, fecha y horario de término de la interacción, número de llamadas realizadas o correos enviados, reasignación del contacto a otro encuestador, encuesta realizada en una o más llamadas (incluyendo los puntos de corte del cuestionario cuando éste sea aplicado en varias llamadas), e identificador cuando la observación esté sujeta a supervisión o auditoría.
- 3) **Un informe** exhaustivo, incluyendo al menos los siguientes aspectos:
 - La estrategia de entrevistas aplicadas durante la marcha blanca y las modificaciones que hayan sido incorporadas durante este proceso.
 - Una tabla detallada con los resultados operativos, que al menos contenga las tasas de respuesta, contacto, rechazo, logro y el resumen estadístico de los tiempos de respuesta.
 - La perspectiva y opinión del equipo de recolección respecto a los instrumentos de recolección y de la interacción con los informantes idóneos.
 - Las observaciones de las pruebas de supervisión realizadas.
 - Identificación y análisis de los problemas de flujo o contenido observados.
 - Una descripción del comportamiento de la recolección telefónica y online no recabado en puntos anteriores.
 - El cuestionario de marcha blanca en formato texto (Word y PDF), junto con propuestas de ajustes derivados de este proceso.
 - Los manuales de capacitación actualizados (si correspondiera), como anexo al informe principal.
 - La planificación de la recolección ajustada en función de los resultados obtenidos de la marcha blanca. En esta planificación, se debe especificar el número esperado de encuestas logradas por semana, detallando el personal efectivo dedicado a la recolección semanal y la tasa de logro esperada²¹.

Tras la entrega, el Banco proporcionará sus comentarios y determinará la aceptación o rechazo dentro de un plazo máximo de dos semanas. Posteriormente, el Proveedor deberá presentar la versión corregida de estos productos en un plazo máximo de una semana. El Banco evaluará nuevamente la entrega del Proveedor en un plazo máximo de una semana,

²¹ Se refiere a la tasa de logro entre las encuestas esperadas sobre la muestra a nivel mensual y trimestral.

emitiendo su conformidad o rechazo. En caso de rechazo, el Banco podrá aplicar la multa establecida en la cláusula correspondiente del Modelo de Contrato del Anexo B, si la Empresa excede los plazos establecidos para este efecto, en la Carta Gantt. Sin perjuicio de la aplicación de multas, el Proveedor deberá realizar una nueva entrega corregida.

VI.2.4 Refinamiento de cuestionario y capacitación, en concordancia con los resultados de la marcha blanca

El cuestionario, la capacitación del equipo de recolección y la estrategia de entrevistas deberán ser evaluados, y de ser necesario, corregidos de acuerdo con el análisis de los resultados de la marcha blanca. Este proceso incluirá la ejecución de un Focus Group, mediante la organización de al menos una reunión con el equipo de recolección que participó en el ejercicio, permitiendo al Banco recoger sus impresiones.

La versión final del cuestionario y de las estrategias de entrevistas deberán ser aprobadas por el Banco previo al inicio de la recolección de la encuesta.

VI.3 Tercera etapa: principales actividades

VI.3.1 Capacitación del equipo de recolección

El Proveedor será el encargado de conducir el proceso de capacitación del equipo de recolección (encuestadores y supervisores) en sus dependencias, o en el lugar que determine y disponga para este fin. La capacitación sobre los conceptos básicos de la encuesta estará a cargo del Banco y se realizará en las dependencias del Proveedor. La capacitación impartida al equipo de recolección deberá ser presencial y no en cascada, garantizando que todos reciban la misma instrucción a través del mismo equipo. Este proceso constará de dos partes.

En todos los casos, se seguirán los lineamientos generales de selección y capacitación de los encuestadores y supervisores expuestos en los puntos VI.2.1, con los ajustes que hubieren resultado de la experiencia de la marcha blanca de la Encuesta, previamente aprobados por el Banco.

La capacitación deberá incluir un manual de trabajo de campo, un manual del cuestionario y un manual de supervisión, todos ajustados y aprobados por el Banco según los términos del punto VI.2.4. Además, la capacitación deberá incorporar todos los cambios en los protocolos y estrategias de contacto, entrevistas y supervisión surgidos de la experiencia adquirida en la etapa de la marcha blanca.

La presentación del programa de certificación de encuestadores y supervisores, conforme al punto VI.2.1, será considerado como parte integral en la evaluación técnica de las actividades de capacitación.

VI.3.2 Recolección de la encuesta

La encuesta deberá llevarse a cabo de acuerdo con los tiempos comprometidos en la propuesta, de acuerdo con el calendario del punto IV.8. Se espera que la recolección tenga una duración de 12 meses, iniciándose a más tardar a un mes de la aceptación de la marcha blanca.

Previo al inicio de la recolección de la encuesta, el proveedor deberá entregar los protocolos e instrumentos de contraste empleados en el proceso y la versión final del manual de supervisión aprobado por el Banco.

En el marco de la transparencia y calidad del proceso, el Banco se reserva el derecho de solicitar grabaciones, acompañar a los encuestadores durante las entrevistas o solicitar las evaluaciones realizadas por los supervisores. Asimismo, el Banco se reserva el derecho de verificar durante la recolección, una porción de las encuestas de panel para asegurar su correspondencia con entrevistados de rondas anteriores. Asimismo, se reserva el derecho de acompañar otras formas de supervisión que el Proveedor ofrezca, con el propósito de evaluar su efectividad y resultados.

El Proveedor acepta someterse a auditorías periódicas realizadas por personal designado por el Banco, con el fin de evaluar el cumplimiento de protocolos, instrumentos y manuales establecidos. Estas auditorías podrán incluir revisión de documentos, observación directa de procesos y entrevistas con el personal involucrado. El Proveedor se compromete a cooperar plenamente y proporcionar acceso a la información y recursos necesarios para llevar a cabo dichas auditorías.

VI.3.3 Procesamiento de la información y llenado de la base de datos

Durante todo el período de recolección de la encuesta, se deberá procesar la información recogida y generar bases de datos periódicas, las que serán enviadas al Banco para su revisión.

Deberán entregarse dos bases de datos, una denominada “aamm_bbdd_encuesta”²² con la información de la Encuesta, identificador único para cada persona, la fecha de inicio y cierre del cuestionario, la modalidad utilizada en la recolección (telefónica u online), además de su sexo, región, macrozona y estrato, un identificador del encuestador que realizó la entrevista, el RUT del entrevistado, y si este es válido.

²² La denominación aamm corresponde a la denominación de la fecha en años en dos dígitos (aa) y el mes de recolección correspondiente (mm). Ejemplo: en el caso de que la base de datos corresponda al mes de julio del año 2024, la base de datos deberá ser denominada “2407_bbdd_encuesta”

La segunda base corresponde a la información de la HdR y será denominada “aamm_contacto_encuesta_hdr”. Esta base contendrá detalles sobre las incidencias y los resultados de los contactos realizados durante la recolección. Cada observación (fila) de la base de datos incluirá el identificador único del contacto, macrozona, sexo, tramo etario, estrato socioeconómico, un identificador del encuestador que realizó el contacto, fecha y horario de inicio de la interacción, fecha y horario de término de la interacción, número de llamadas realizadas o correos enviados, reasignación del contacto a otro encuestador, encuesta realizada en una o más llamadas (incluyendo los puntos de corte del cuestionario cuando se aplique en varias llamadas), y un identificador cuando la observación esté sujeta a supervisión o auditoría.

Adicionalmente, el Proveedor entregará al Banco una base de datos denominada “aamm_encuestadores” que incluirá información sobre los encuestadores (sexo, edad, nivel educacional, años de experiencia según el punto IV.13, entre otros), número de encuestas asignadas, número de encuestas logradas y observaciones sobre el desempeño de cada encuestador y supervisores. Toda la información sobre encuestadores y supervisores entregada al Banco será innominada pero codificada con un identificador único para cada persona.

En cuanto al formato de entrega, las bases deberán estar disponibles en al menos 3 formatos digitales, incluyendo un archivo CSV (separado por comas) y un archivo SAV (con cada variable etiquetada). Las bases deberán contar con documentación completa adjunta (diccionario de variables, codificaciones y etiquetado), utilizando un formato y nombre coherentes, con los ajustes derivados del proceso de armado de la base inicial en la marcha blanca. Esta documentación debe ser entregada en un archivo separado denominado “aamm_documentacion”.

Si bien las bases deberán ser enviadas luego de ser validadas por el Proveedor (verificación de flujos, consistencia y rangos), el Banco se reserva el derecho de revisarlas y solicitar mejoras en casos de detectar falta de información relevante y/o problemas de consistencia en los datos. Una encuesta se considerará cerrada y aceptada por el Banco cuando éste proceda a la revisión e informe de su conformidad al Proveedor. Aunque el Proveedor deba realizar entregas periódicas, el Banco podrá solicitar la entrega de todas o una parte de las encuestas realizadas, con o sin supervisión, hayan sido o no incorporadas en alguna de las bases parciales. En este sentido, se espera que la información recolectada esté disponible en tiempo real para su descarga a solicitud del Banco.

VI.3.4 Validación de los resultados en tiempo real y *Ex post*

La información de la encuesta deberá ser validada para garantizar la consistencia en las respuestas de los encuestados. El Proveedor deberá proponer una malla de validación y una

metodología que requiere aprobación por la contraparte técnica del Banco. La propuesta debe especificar las validaciones de consistencia, al igual que los controles de rango y flujo.

Las validaciones propuestas deben especificar cuáles se realizarán en tiempo real en la programación del cuestionario, según lo requerido en los puntos IV.6, IV.9, VI.1.3 y VI.2.4, y cuáles serán incorporadas solo en la malla de validación *Ex post* de la encuesta.

Entre las validaciones que el Proveedor deberá implementar, se incluyen las validaciones básicas, como porcentajes y sumas de porcentajes en rangos definidos, chequeos de valores positivos y/o de valores negativos y, chequeos de valores que no pueden ser cero, entre otras. También se incluyen las validaciones de consistencia entre variables del mismo módulo y/o inter-módulos, así como la validación de encuesta completa (cumple requisitos para ser considerada encuesta completa). Estas últimas, si bien se espera que el Proveedor las considere en su propuesta, podrán complementarse con requisitos de validación adicionales entregados por el Banco.

VI.3.5 Tareas de supervisión y revisión de rendimiento de encuestadores

Las tareas de supervisión incluirán las adecuaciones realizadas posterior a la marcha blanca, considerando el punto IV.15 de estas bases.

VI.3.6 Reuniones quincenales para informar avances

Cada quince días se realizará una reunión entre el Proveedor y el Banco, tanto durante la recolección como antes de la entrega de los resultados del mes anterior. En estas reuniones, el Proveedor informará los avances logrados en la recolección, las dificultades que hubieran surgido y las soluciones implementadas o propuestas.

La información sobre este avance deberá incluir, además, un detalle de los siguientes aspectos:

- 1) Una comparación entre la planificación de la recolección, tal como se señala en el punto IV.8, y la recolección efectiva. En dicha comparación, se deberá precisar el número de encuestas esperadas y efectivas por semana, indicando además el número de encuestadores por semana y la tasa de logro (encuestas diarias logradas por encuestador) esperada y efectiva. En caso de haber menos encuestas efectivas que esperadas, el Proveedor deberá indicar las razones para el no cumplimiento de esa planificación, detallando, por ejemplo, si no se logró el contacto, si las personas no eran idóneas o si rechazaron responder, incluyendo el número de contactos realizados, las horas de contacto y, principalmente, la estrategia para alcanzar lo planificado.

- 2) Un reporte sobre las actividades de supervisión ejecutadas, con el porcentaje de encuestas efectivamente supervisadas. Este porcentaje asciende al 20% de encuestas totales, distribuido proporcionalmente en cada una de las entregas o el mayor porcentaje sugerido por la Empresa, junto con las diferentes técnicas de supervisión utilizadas.
- 3) Un reporte de los tiempos de respuesta del cuestionario, tanto total como por módulos, incluyendo las tasas de rechazo total y por estratos²³.
- 4) Al finalizar la reunión, el Proveedor enviará un acta que refleje las discusiones mantenidas durante la sesión, así como los acuerdos alcanzados. Estos acuerdos son vinculantes por lo que deben ser respondidos en los plazos convenidos. El formato de esta acta será conversado y estipulado con el Banco.

VI.3.7 Envíos de la base de datos parcial al Banco

Una vez iniciada la recolección de la encuesta, el Proveedor deberá enviar al Banco, junto a la base final del periodo anterior, las bases de datos parciales resultantes del trabajo en terreno. Estas bases deberán incluir encuestas finalizadas, validadas previamente por el Proveedor antes de ser enviadas al Banco. El Banco podrá revisarlas y enviar al Proveedor sus observaciones sobre errores o inconsistencias, si las hubiera, en un plazo no mayor a 5 días hábiles tras recibir las bases. El Proveedor deberá, a su vez, dar respuesta al Banco sobre estas observaciones e incorporar las correcciones, si corresponde, en el próximo envío. Estos envíos parciales se mantendrán durante todo el período de recolección. La falta de observaciones del Banco no implica su conformidad con las bases de datos; estas se considerarán recibidas solo si cumplen los requisitos de los puntos VI.3.3 y VI.3.4.

El formato de estas bases de datos será acordado entre el Banco y el Proveedor, respetando el mínimo establecido en el punto VI.3.3, y toda otra información adicional acordada en las reuniones quincenales. Sin perjuicio de lo anterior, las bases entregadas deberán incluir el formato y el nombre de la variable, incluyendo una descripción del contenido, la codificación y etiquetado correspondiente. El Proveedor enviará estas bases de datos en al menos 3 formatos digitales, incluyendo un archivo CSV (separado por comas) y un archivo SAV (con cada variable etiquetada).

VI.3.8 Entregas mensuales finales de las bases de recolección

Una vez encuestado y validado el 100% de la muestra total mensual, y en la fecha indicada en el calendario de actividades del punto IV.8, el Proveedor deberá entregar el producto mensual al Banco. Esta entrega deberá realizarse a más tardar en los primeros cinco días

²³ Sexo, edad, macrozona y socioeconómico.

hábiles al mes posterior del mes de referencia de la recolección. Las entregas mensuales consistirán en:

- 1) La base de datos del 100% de la muestra total mensual con los requerimientos mínimos previamente establecidos, cuyo formato deberá corresponder al descrito en los puntos VI.3.3 y VI.3.4, incorporando además las correcciones solicitadas por el Banco producto de su revisión de los envíos parciales.
- 2) La base estructurada de la HdR, siguiendo los requerimientos mínimos previamente establecidos, cuyo formato deberá corresponder al descrito en el punto VI.3.3.
- 3) Un informe que contenga los resultados operativos de la recolección total mensual, que contenga a lo menos la tasa de respuesta, la tasa de contacto, la tasa de rechazo, la tasa de logro e indicadores sugeridos por el Proveedor. Además, debe contener el análisis descriptivo de la duración de la entrevista para cada modalidad de recolección y el rendimiento de cada encuestador. Este informe deberá sintetizar, al menos, toda la información entregada parcialmente en las reuniones quincenales, de acuerdo con lo indicado en el punto VI.3.6.

El Banco remitirá sus comentarios sobre la entrega, compuesta por las bases de datos de recolección, HdR y los informes respectivos, en un plazo máximo de una semana. Posteriormente, el Proveedor entregará la versión final de ambos en un plazo máximo de una semana. El Banco evaluará nuevamente lo entregado por la Empresa, en un plazo máximo de una semana y dará su conformidad o rechazará la entrega. En caso de rechazo, el Banco podrá aplicar la multa establecida en el Modelo de Contrato del Anexo B de estas Bases de Licitación, si la Empresa excede los plazos convenidos para estos efectos, en la Carta Gantt. Sin perjuicio de la aplicación de una multa, el Proveedor deberá volver a realizar una entrega corregida.

VI.3.9 Base de supervisión e informe

Una semana después de recibida la base total de la recolección, el Proveedor realizará las siguientes entregas:

- 1) La base de datos de supervisión, que mantendrá el mismo identificador de la base principal de la encuesta para cada contacto supervisado. Además, contendrá el detalle del tipo de supervisión realizada, resultados obtenidos, comentarios y observaciones particulares (sin revelar información de contacto) junto con las medidas correctivas aplicadas, si las hubiere. El total supervisado debe corresponder, al menos, a lo comprometido por el Proveedor en su oferta técnica y lo señalado anteriormente en el punto IV.15.

- 2) Informe completo de las actividades y resultados de la supervisión durante el período de recolección de la encuesta, con los problemas y aplicación de soluciones, y que cumpla con las características descritas en el punto IV.15. Este informe debe ser entregado al final de cada trimestre calendario.

El Banco remitirá sus comentarios sobre la entrega, compuesta por las bases de datos de supervisión y el respectivo informe en los meses cuando corresponda, en un plazo máximo de dos semanas. Posteriormente, el Proveedor entregará la versión final de ambos en un plazo máximo de una semana. El Banco evaluará nuevamente lo entregado por la Empresa, en un plazo máximo de una semana y dará su conformidad o rechazará la entrega. En caso de rechazo que signifique un aumento en el plazo establecido para estos efectos en la Carta Gantt, el Banco podrá aplicar la multa de establecida en la Cláusula respectiva del Modelo de Contrato del Anexo B de estas Bases de Licitación. Sin perjuicio de la aplicación de las multas, el Proveedor deberá volver a realizar una entrega corregida.

VI.4 Otras actividades paralelas al trabajo de campo

Con el fin de asegurar la calidad del producto, el Proveedor se compromete a prestar un "*servicio de atención de consultas*" durante todo el período de recolección, independiente de las otras instancias consignadas en el apartado IV. El referido servicio, se materializará en reuniones entre la contraparte técnica que asigne el Banco y el Proveedor, de común acuerdo con las disponibilidades de atención de ambas partes. El Banco espera que la contraparte cuente con disponibilidad de al menos 6 horas al mes para atender estas consultas. El Proveedor se compromete a la realización de las tareas derivadas de dichas reuniones técnicas dentro de los plazos acordados en las mismas.

VII PRODUCTOS

Los productos requeridos por el Banco consistirán en entregas de bases de datos parciales y mensuales, las bases de datos de la HdR, así como informes que detallen la naturaleza de la actividad desarrollada y sus resultados, conforme al cronograma planificado en el punto IV.8. Los informes deben incluir un resumen ejecutivo que destaque los aspectos más relevantes asociados a la entrega que acompañan.

VII.1 Entrega marcha blanca

Consiste en la base de datos de la marcha blanca, la base de datos de la HdR y resultados obtenidos, junto con el cuestionario definitivo en formato texto, incluyendo sus validaciones. También, se entregará un informe que contenga la información señalada en el punto VI.2.3.

VII.2 Entregas parciales

Consiste en una base de datos parcial validada, resultante de la recolección de la encuesta, acompañada del informe sobre trabajo de campo y supervisión respectivos, de acuerdo con lo estipulado en el punto VI.3.7.

VII.3 Entregas mensuales

Consiste en el 100% de la base de datos validada, resultante de la recolección de la encuesta, la documentación completa de la base de datos, la base de datos de los encuestadores, la base de datos de la HdR, y el informe sobre trabajo de campo y supervisión respectivos, de acuerdo con lo estipulado en los puntos VI.3.7 y VI.3.8.

VII.4 Entregas trimestrales

Consiste en el informe de supervisión señalado en el punto VI.3.8 numeral 2.

VIII. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA TÉCNICA

La Empresa debe incluir una descripción detallada de su propuesta técnica, señalando expresamente la forma en que esta cumple con cada uno de los requerimientos que se señalan en este Anexo A “Especificaciones Técnicas”. Asimismo, la propuesta deberá estar estructurada de la siguiente forma:

- 1) Presentación de la propuesta de panel o directorio, especificando la cantidad de unidades elegibles y proporcionando información suficiente para estratificar la muestra según nivel socioeconómico, sexo, edad, región de residencia, y las variables de perfil y contacto necesarias para la realización de la encuesta, tal como se indica en el Anexo A, número IV.2. Para evaluar si el panel cumple con los criterios requeridos, es necesario que se presenten datos descriptivos de su estructura, que incluyan:
 - a. - Composición del panel según las categorías relevantes de la muestra (frecuencias según sexo, tramos de edad, región de residencia).
 - b. - Composición del panel según variable socioeconómica (frecuencias según grupos ABC1, C2-C3, D-E)
 - c. - Composición del panel según requisitos para ser informantes de la encuesta (frecuencia de personas identificadas como: administrador/a de gastos, proveedor/a principal, jefe/a de hogar).
 - d. Cantidad de miembros del panel que disponen de teléfono de contacto
- 2) Presentación de la plataforma web con que cuenta la Empresa para desarrollar el cuestionario, que cumpla con al menos los siguientes requisitos, validación de flujo, validación de consistencia, operación en tiempo real, seguimiento operativo y supervisión del levantamiento. Lo anterior, según se indica en el Anexo A IV.6, IV.11 y IV.12.
- 3) Presentación de **Carta Gantt** o similar ajustado al plazo establecido por el Banco para la realización del proyecto completo, con la descripción de las actividades prioritarias,

los responsables de cada actividad, el detalle semanal y de rendimiento esperado por semana, según se señala en el Anexo A, número IV.8.

- 4) Presentación de la **propuesta de seguridad y mantenimiento de la confidencialidad**, que considere como mínimo, la forma de almacenamiento de la información digital: servidores/nube, redundancia de los servidores de almacenamiento; los sistemas de procesamiento de la información, incluyendo sistemas de encriptado, controles de acceso a los sistemas, software de correos y medidas de seguridad que lo acompañan; nómina explícita de personas que tendrán acceso a la información nominada, cargo dentro del proyecto y tipo de información a la que podrán acceder; almacenamiento y custodia de información en papel vinculada a la encuesta, con acceso restringido y una nómina explícita de personas autorizadas y sus cargos dentro del proyecto. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el Anexo A, número IV.10.
- 5) Presentación del Currículum de la persona designada como **Jefe de Proyecto**, quien debe contar con una experiencia de 5 años en encuestas de complejidad similar a la solicitada en el Anexo A, número IV.13. El Jefe de Proyecto es el responsable final de la dirección del proyecto, así como también es quien deberá velar por el cumplimiento de los objetivos y los estándares de calidad de los productos comprometidos, así como de la presentación de los resultados y sus actividades asociadas. El jefe de proyecto deberá tener una dedicación del 50% de su tiempo al proyecto. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el Anexo A, número IV.13, numeral 1).
- 6) Presentación del Currículum de la persona designada como **Director Ejecutivo**, quien deberá contar con al menos 5 años de experiencia en encuestas de naturaleza similar a la requerida por el Banco en el Anexo A, número IV.13. El Director Ejecutivo será el responsable de coordinar todos los aspectos relacionados con la ejecución del proyecto, corresponde a la contraparte técnica del Banco y deberá tener asignado en un 70% de su jornada laboral a la coordinación del proyecto durante la totalidad del periodo de desarrollo del contrato. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el Anexo A, número IV.13, numeral 2).
- 7) Presentación del Currículum de la persona designada como **Coordinador del Trabajo de Campo**, quien deberá contar con al menos 3 años de experiencia en encuestas de naturaleza similar a la requerida por el Banco en el Anexo A, número IV.13. El Coordinador de Trabajo de Campo será aquel profesional responsable de coordinar los aspectos vinculados a la administración y seguimiento de la muestra y a la recolección de datos, incluyendo la prueba piloto. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el Anexo A, número IV.13 numeral 3).
- 8) Presentación del Currículum de la persona designada como **Coordinador de Desarrollo de Instrumentos** quien deberá contar con al menos 1 año de experiencia en encuestas de naturaleza similar a la requerida por el Banco en el Anexo A, número IV.13. El Coordinador de Desarrollo de Instrumentos corresponde al profesional

responsable de coordinar los aspectos vinculados a la implementación tecnológica del cuestionario y su aplicación, al diseño del cuestionario de supervisión, así como del manual de trabajo de campo, la capacitación de los encuestadores y la supervisión interna del trabajo de campo. Lo anterior, según lo establecido en el Anexo A, número IV.13 numeral 4).

- 9) Presentación del Currículum de la persona designada como **Coordinador del Procesamiento de Datos**, quien deberá contar con al menos 1 año de experiencia en encuestas de naturaleza similar a la requerida por el Banco en estas bases. El Coordinador de Procesamiento de Datos corresponde al profesional responsable de coordinar los aspectos vinculados al procesamiento de los datos y al diseño de las bases de datos, es el responsable por la seguridad de la información, además de las validaciones y codificaciones de las preguntas de respuesta abierta. Lo anterior, según lo establecido en el Anexo A, número IV.13 numeral 5).
- 10) Presentación de la propuesta de un **Plan de Funcionamiento de la Central de Llamados** que incluye, los siguientes aspectos y lineamientos mínimos: Protocolos de contacto; Protocolo de derivación a la encuesta en formato online según corresponda y, Protocolo de seguimiento y contacto para mejorar la respuesta de las encuestas online. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el Anexo A, número IV.14.
- 11) Presentación de un **Plan de Supervisión**. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el Anexo A, número IV.15.
- 12) Presentación de una propuesta de **Material Auxiliar** y de **Material Adicional**. Lo anterior, según se indica en el Anexo A, número IV.16 y IV.17.
- 13) Presentación de propuesta de **Hoja de Ruta (HdR)** que considere las características establecidas en el presente Anexo y sea compatible con el sistema de gestión (software). La propuesta deberá incluir un listado de códigos de disposición para las distintas situaciones de elegibilidad, contacto y no contacto según la modalidad de aplicación, las definiciones de los códigos, y el flujo de trabajo correspondiente para cada código, incluyendo el proceso de recontacto telefónico. Esto debe alinearse con lo establecido en el Anexo A, número VI.1.2.
- 14) **Antigüedad de la Empresa** en el mercado nacional, de al menos 15 años, prestando servicios de encuesta. Deberá acreditarlo con el Certificado de Iniciación de Actividades del SII.

Cabe señalar que si una empresa proviene de la fusión o absorción por parte de otra, para el cálculo de la antigüedad se considerará la cantidad de años con que cuente la empresa que fue la iniciadora legal del negocio y que posteriormente fue absorbida a fusionada con otra. La antigüedad debe estar cumplida a la fecha de presentación de las ofertas.

- 15) 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 y no podrá incluirse al Banco. Para tales efectos, deberá presentar la información solicitada, en el siguiente formato y acompañar los contratos u órdenes de compra que permitan verificar la información proporcionada.

Detalle	Empresa 1..n
Empresa para la cual realizó la Encuesta	
Nombre persona de contacto/ Email y teléfono	
Nombre de la Encuesta realizada	
Año en que se realizó	
Tipo de encuesta	
Tamaño muestral	
Duración del proceso de encuesta	
Presupuesto	

*El Banco se reserva el derecho de solicitar a los contactos declarados por la Empresa en su propuesta, sus opiniones respecto de la calidad y cumplimiento de los tiempos de respuesta a los servicios prestados.

ANEXO B
MODELO DE CONTRATO A SUSCRIBIR
SERVICIO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CONSUMIDORES

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[/doña], Gerente de Gestión Contable y Planificación y por don[/doña], 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 a la Empresa para realizar la prestación del Servicio de encuestas de percepción de consumidores y la provisión de los Productos relacionados a éste, cuyas especificaciones se detallan en el Anexo N° 1 del presente Contrato, en adelante, también, el “Servicio”.

El Servicio se prestará de acuerdo con los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas siguientes; en las Bases de Licitación N° 90007696, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa y aceptada por el Banco; 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 19 meses contados desde la fecha de suscripción del presente contrato.

Con todo, el plazo para la ejecución de las actividades correspondientes a la prestación del Servicio, será de 16 meses a contar del inicio de la vigencia del presente Contrato.

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:

Precio (P) por Encuesta Neto (UF)	N° Encuestas Requeridas (Q)	Precio Total (UF) (P x Q)	Impuesto	Valor Total Impuestos incluidos
UF	4.644	UF.....	UF.....	UF.....

[Oferta Económica de la Empresa adjudicada]

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

QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio

El Banco pagará el valor del Servicio en 5 cuotas y contra su Recepción Conforme de acuerdo con las condiciones establecidas en la Cláusula sobre Recepción Conforme del presente Contrato.

El detalle de las Cuotas es el siguiente:

Primera Cuota: equivalente al 10% del precio total del servicio, se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco, del producto detallado en el punto VII.1 del ítem VII, Productos, indicado en el Anexo N°1.

Segunda Cuota: equivalente al 22,5% del precio total del servicio, se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco del producto detallado en el punto VII.2, VII.3 y VII.4 del ítem VII, Productos, indicado en el Anexo N°1, luego de las entregas correspondientes al primer trimestre de levantamiento.

Tercera Cuota: equivalente al 22,5% del precio del servicio, se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco del producto detallado en el punto VII.2, VII.3 y VII.4 del ítem VII, Productos, indicado en el Anexo N°1, luego de las entregas correspondientes al segundo trimestre de levantamiento.

Cuarta Cuota: equivalente al 22,5% del precio del servicio, se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco del producto detallado en el punto VII.2, VII.3 y VII.4 del ítem VII, Productos, indicado en el Anexo N°1, luego de las entregas correspondientes al tercer trimestre de levantamiento.

Quinta Cuota: equivalente al 22,5% del precio del servicio, se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco del producto detallado en el punto VII.2, VII.3 y VII.4 del ítem VII, Productos, indicado en el Anexo N°1, luego de las entregas correspondientes al cuarto trimestre de levantamiento.

Los precios expresados en Unidades de Fomento se pagarán en el equivalente en pesos, de acuerdo a su valor vigente a la fecha de emisión de la factura correspondiente.

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

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

El Banco efectuará el pago en sus oficinas ubicadas en la ciudad de Santiago. Sin embargo, se reserva el derecho de efectuarlo a través de una empresa bancaria con la cual haya celebrado algún convenio de pago a sus proveedores, bajo la modalidad de abono en cuenta corriente o vale vista, según sea la forma de pago que elija la Empresa. Para tal efecto, el Banco comunicará a la Empresa la entidad bancaria a través de la cual efectuará los pagos, debiendo la Empresa indicar, dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles bancarios, contados desde la fecha de dicha comunicación, la modalidad en la cual desea recibir el pago. Si así no lo 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 Jefe de Grupo Inteligencia de Mercados del Banco, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada. Se otorgará una vez verificado que el Servicio fue prestado de conformidad a lo estipulado en las especificaciones técnicas del presente Contrato y por cada hito de pago señalado en la Cláusula Quinta. 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 días hábiles bancarios para emitir la constancia de Recepción

Conforme a contar de la fecha de término de la prestación del Servicio.

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

SÉPTIMO : Término Anticipado del Contrato

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

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

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 2 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco, para emitir sus descargos. El Banco tendrá un plazo de 2 días hábiles bancarios para analizar los descargos de la Empresa y determinar si procede o no terminar el presente Contrato, sin derecho a indemnización a favor de la Empresa, pagando sólo el costo de aquellos Servicios cuyo suministro haya sido efectuado hasta la fecha de término dispuesta por el Banco y al cual éste haya dado su aprobación, en la forma establecida en este Contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

OCTAVO : Multas

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

Por cada día corrido de atraso respecto a las fechas comprometidas por la Empresa en el Calendario para la Ejecución del Servicio (Carta Gantt), el Banco podrá aplicar la deducción que se establece en la siguiente Tabla:

Días corridos de atraso en la entrega de los productos	Deducción (UF)
Por cada día de atraso o fracción de día superior a 5 días hábiles respecto del plazo comprometido por la Empresa en la Carta Gantt	UF 5

De producirse dicho evento, el Banco a su juicio exclusivo, imputará la multa aplicada al precio establecido para el Servicio, y se hará efectiva a la Empresa a través de la emisión de

una nota de cobro, cuyo monto será descontado del próximo o de próximos pagos a efectuar a la Empresa, o bien, el Banco hará efectiva la garantía de fiel cumplimiento.

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

Sin perjuicio de la facultad del Banco indicada en el párrafo anterior, la Empresa contará con un plazo de 10 días hábiles bancarios, contado desde la comunicación efectuada por el Banco, para emitir sus descargos o subsanar el motivo de la multa. El Banco tendrá un plazo de 10 días hábiles bancarios para determinar si los descargos de la Empresa tienen mérito suficiente para dejar sin efecto la aplicación de la multa. Finalizado dicho plazo, el Banco comunicará a la Empresa su determinación final y procederá a ratificar la aplicación de la multa o a dejarla sin efecto, en cuyo caso devolverá todo o parte de la garantía de fiel cumplimiento, en caso de haberla cobrado, o dejará sin efecto la emisión de la nota de cobro, según corresponda.

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

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

NOVENO : Garantías del Contrato

9.1 Garantía de Fiel Cumplimiento

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 UF [____], monto equivalente al 10 % del valor total del Contrato, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 60 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".

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 especial para los posteriores períodos de vigencia del presente Contrato y 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.

9.2 Tipos de Garantía

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

- 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 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 cualquiera de las Garantías excede los \$20.000.000, la Empresa deberá otorgar solo el tipo de garantía indicado en el literal a).

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

10.1) Propiedad Intelectual

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

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

10.2) Secreto Estadístico

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

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

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

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

10.3) Exactitud de los Informes

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

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

UNDÉCIMO : Personal

La Empresa ejecutará el Servicio a que se refiere el presente Contrato con trabajadores de su dependencia, por lo que será de su exclusivo cargo y responsabilidad el cumplimiento estricto de las leyes tributarias, laborales, previsionales y de seguridad social, especialmente en lo que se refiere al pago de las remuneraciones, gratificaciones, horas extraordinarias, impositivos previsionales, seguros de accidentes del trabajo, seguros de vida, riesgos por daños a terceros y a cualquier otra prestación que ésta deba pagar a sus dependientes.

La Empresa deberá tener a todo su personal afiliado a una de las entidades señaladas en el artículo 8 de la ley N°16.744, sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales o las que actualmente cumplen sus funciones, y dar cabal cumplimiento a dicha ley y a su normativa reglamentaria.

Se conviene que en el evento que al Banco se le aplique multa o cualquier otra sanción por algún organismo laboral o previsional, en razón o por causa de algún incumplimiento en que incurra la Empresa respecto de cualquier trabajador de su dependencia o con personas que presten servicios a ésta a cualquier otro título, la Empresa deberá pagar de inmediato al Banco y a su solo requerimiento el monto total de la multa o de la sanción respectiva. En caso contrario, el Banco, previa comunicación a la Empresa, podrá hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato o retener cualquier pago que pueda adeudarle.

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

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

cualquier otro motivo.

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

DUODÉCIMO : Encargados Técnicos

Por el Banco participará un profesional designado por la Gerencia Estrategia y Comunicación de Política Monetaria, 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 : 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.

DECIMOCUARTO : 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.

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 del Servicio que provee al Banco. Esta responsabilidad comprende aquellas violaciones que sean cometidas por la propia Empresa y el personal a su cargo; se extenderá a todos los pagos que deban ser realizados en razón de indemnizaciones y multas, así como a todos otros gastos o costos resultantes y comprenderá todas aquellas violaciones cometidas dentro de los 5 años siguientes al término de la vigencia del presente Contrato.

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

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

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 intereses que se presente con posterioridad a la fecha de otorgamiento del presente Contrato, y acepta que ante dicha situación el Banco evalúe las circunstancias que configuren el conflicto de intereses respectivo, pudiendo a su arbitrio poner término al Contrato o perseverar en él.

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

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.

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 : Prevención de conductas constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo

La Empresa declara contar con un protocolo de prevención respecto del acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo conforme la Ley N° 21.643 y que dicho protocolo es conocido por aquellos trabajadores de su dependencia que prestan servicios en el Banco en el marco de la ejecución del presente Contrato.

Asimismo, la Empresa declara contar con un procedimiento interno para investigar denuncias por acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo en caso que alguno de sus trabajadores incurriera en alguna de las conductas antes indicadas respecto de trabajadores del Banco. Lo anterior, a fin de esclarecer los hechos denunciados y aplicar las medidas disciplinarias en caso de corresponder.

VIGÉSIMO SÉPTIMO : Canal de Denuncias de Proveedores

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

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

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

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

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

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

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

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

VIGÉSIMO OCTAVO : Modificación de Condiciones

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

VIGÉSIMO NOVENO : Servicios Adicionales

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

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

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

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

TRIGÉSIMO : Evaluación de Proveedores

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TRIGÉSIMO PRIMERO : 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 SEGUNDO : Legislación aplicable y domicilio

El presente contrato se rige íntegramente por las leyes de la República de Chile. Para todos los efectos legales que se deriven del presente Contrato, las partes fijan su domicilio especial en la comuna de Santiago.

TRIGÉSIMO TERCERO : Resolución de Conflictos

Cualquier dificultad que pudiera producirse entre las partes con motivo de la aplicación, interpretación, cumplimiento, incumplimiento, validez o resolución del presente Contrato, se someterá a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia de la comuna de Santiago.

TRIGÉSIMO CUARTO : Representación

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

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

TRIGÉSIMO QUINTO : Copias

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

[
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y
PLANIFICACIÓN
BANCO CENTRAL DE CHILE

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

[
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y
PLANIFICACIÓN
BANCO CENTRAL DE CHILE

[
JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA