

**RESPUESTAS A CONSULTAS FORMULADAS
EN LA LICITACIÓN 90007696
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CONSUMIDORES**

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

De las bases Administrativas:

Pregunta N°1:

14. Subcontratación: ¿Esta limitación excluye a empresas del mismo grupo o holding?

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

Pregunta N°2:

14. Subcontratación: ¿Es posible subcontratar el terreno del estudio?

Respuesta: De acuerdo con las bases establecidas, no es posible realizar subcontratación en ninguna de las actividades del proyecto.

Del Modelo de contrato:

Pregunta N°3:

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

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

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

Pregunta N°4.1:

En el 10.2 del modelo de contrato, dice “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”.

Queremos confirmar si este requerimiento debe ser parte de la propuesta de nuestra empresa, ya que tiene un gran impacto no tan sólo en el costo de la propuesta sino en los registros (encuestas) que autoricen entregar sus datos. Para poder entregar los datos de los registros a Banco Central debemos contar con la autorización del entrevistado, dado que estos son datos sensibles y se debe cumplir con la ley de Protección de datos personales.

Respuesta: El cuestionario deberá incluir la autorización del encuestado, por lo que debe ser considerado en los costos. Además, el Banco cuenta con protocolos de uso de datos, que asegura el cumplimiento de la ley.

Pregunta N°4.2

En el mismo punto se dice: “En particular, la Empresa posee la obligación de mantener reserva de las bases de datos proporcionadas por el Banco”. Banco Central posee las autorizaciones necesarias para compartirnos dichas bases de datos.

Respuesta: Sí, el contrato contemplará la entrega y protección de los datos proporcionados por el Banco Central. Por tanto, cuando se proporcionen bases de datos por parte de la institución, obviamente se contarán con las autorizaciones correspondientes, y la consultora que las reciba solo podrá usarlas para los fines establecidos.

Pregunta N°4.3

También en este mismo numeral se señala: “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”.

¿El valor de estas tareas será acordado frente a cada solicitud o existe un número de actividades definidas a priori para poder cotizarlas de antemano e incluirlas en nuestra propuesta inicial?

Respuesta: La cantidad de cruces de información solicitada por el Banco no está definida con anterioridad, por lo que debe considerar un supuesto en la oferta de la consultora.

Pregunta N°5:

UNDÉCIMO: Personal: ¿Es posible subcontratar el terreno?

Respuesta: De acuerdo con las bases establecidas, no es posible realizar subcontratación en ninguna de las actividades del proyecto.

Pregunta N°6:

DECIMO OCTAVO: Publicidad y uso del nombre del Banco. En el contrato definitivo, ¿es posible agregar a esta cláusula una frase indicando que si el cliente desea publicar los Resultados en el Dominio Público debe contar con el previo consentimiento escrito del Asesor?

Respuesta: No. T todos los resultados del proyecto son de propiedad del Banco Central de Chile. Por lo tanto, no se debe contar con el consentimiento previo de la consultora.

Pregunta N°7:

VIGESIMO Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación. ¿Esta limitación excluye a empresas del mismo grupo o holding?

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

Pregunta N°8:

VIGESIMO CUARTO Prevención de delitos. ¿En el contrato definitivo, es posible dejar claro que el proveedor cuenta también con su propio MPD?

Respuesta: No es necesario.

De las Bases Técnicas:

Pregunta N°9:

¿Cuáles son las tasas de respuesta en las mediciones anteriores / paneles online / Telefónico?

Respuesta: Este es un proyecto nuevo, por lo que no se cuenta con tasas de respuesta en mediciones anteriores. Dado que las bases consideran que el proveedor cuente con experiencia en estudios similares, se espera que la consultora pueda realizar supuestos en base a su experiencia previa.

Pregunta N°10:

El cuestionario no puede contener más de un 15% de las preguntas con respuestas de “No Sabe/ No responde” ¿Cuál es la cantidad total de preguntas de experiencias anteriores?

Respuesta: Este es un proyecto nuevo, por lo que no se cuenta con la cantidad total de preguntas de experiencias anteriores. El cuestionario completo en cada ola es de aproximadamente 40 preguntas.

Pregunta N°11:

Proporcionar apoyo técnico a los encuestados que deseen aclarar dudas, incluyendo el envío del cuestionario o información adicional por correo electrónico. ¿En este caso como es el protocolo para enviar la información? Vía email ¿si es email quien otorga el dominio del email? ¿Cuál es el protocolo y flujo para esto?

Respuesta:

El dominio para el correo de contacto entre el proveedor y los encuestados es de la consultora. El protocolo y flujo serán definidos entre las partes durante el inicio del proyecto.

Pregunta N°12:

¿Qué medidas se tomarán si se encuentra que la muestra no es representativa en medio del proceso de recolección?

Respuesta: La muestra considera una sobremuestra que permita mitigar este tipo de situaciones. Por lo mismo se trabaja con una sobremuestra que debe gestionarse en su totalidad, y no a través de reemplazos en cada levantamiento. Medidas adicionales serán definidas de acuerdo con la coyuntura.

Pregunta N°13:

¿Cuál es el protocolo y las instancias para definir cambios si es que existen diferencias en la tasa de respuesta entre los distintos estratos socioeconómicos?

Respuesta: No se definirán cambios, ya que la muestra está contemplada para todo el año de levantamiento y se deben gestionar todas las unidades, de todos los estratos en cada periodo. Se espera que la consultora incluya estrategias diferenciadas que permitan asegurar una tasa de respuesta aceptable (no necesariamente igual) en todos los estratos socioeconómicos.

Pregunta N°14:

¿Cómo se garantizará que el tiempo de respuesta del cuestionario no supere los 15 minutos estimados?

Respuesta:

El tiempo estimado de 15 minutos es una aproximación y no un límite máximo. El tiempo será evaluado luego de la marcha blanca, y de ser necesarios se realizarán los ajustes necesarios para que la extensión del cuestionario no influya negativamente en la tasa de respuesta.

Pregunta N°15:

Dado que el cuestionario incluye módulos rotativos, ¿cuál es el criterio para determinar qué módulos se utilizarán en cada trimestre móvil? ¿cómo se asegura que estos cambios no afecten la duración del cuestionario?

Respuesta: Los criterios mínimos a considerar son la extensión del cuestionario y las necesidades de información propias del Banco. De todos modos, el Banco considerará la opinión del proveedor acerca de la extensión del cuestionario a la hora de tomar la decisión de incluir nuevos módulos, y velará por que la inclusión de aquellos no afecten la tasa de respuesta del estudio.

Pregunta N° 16:

¿Cómo se manejarán las situaciones en las que los encuestados no respondan a los correos electrónicos?

Respuesta: De acuerdo a las bases de licitación “ 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.”

Pregunta N°17:

¿Cuál será la frecuencia de las capacitaciones continuas para los encuestadores y supervisores?

Respuesta: La frecuencia de capacitación será de acuerdo con la complejidad de las preguntas coyunturales, por lo que podría ser hasta cuatro veces al año como máximo.

Pregunta N°18:

¿Qué indicadores de desempeño se utilizarán para evaluar la eficacia del equipo de recolección y supervisores?

Respuesta: De acuerdo con las bases de licitación Esto deberá estar contenido en la propuesta realizada por el proveedor.

Pregunta N°19

¿Qué porcentaje de llamadas será supervisado para asegurar la calidad de los datos recolectados?

Respuesta: De acuerdo con las bases de licitación “La supervisión deberá alcanzar, al menos, al 20% de la muestra.”

Pregunta N°20:

¿Qué métodos específicos de selección se utilizarán para garantizar que cada estrato esté adecuadamente representado en la muestra? ¿Cómo se ajustará el diseño muestral si se detectan desviaciones durante la recolección?

Respuesta: El diseño muestral de la Encuesta considera una muestra probabilística, estatificada con afijación proporcional y de tipo panel. Los estratos son por niveles socioeconómicos: (i) ABC1, (ii) C2-C3 y (iii) D-E. El diseño muestral considera una sobremuestra importante, para asegurar el logro de la muestra objetivo de cada estrato durante el año. En caso de existir desviaciones durante la recolección no se realizarán modificaciones al diseño muestral. Como parte de la metodología de muestreo probabilístico, este tipo de desviaciones será corregido a través de factores de expansión.

Pregunta N°21:

Se establece un tamaño muestral objetivo y el uso de una sobremuestra, pero no se detalla cómo se calculará la sobremuestra en caso de tasas de respuesta variables. ¿Cómo se determinará el tamaño exacto de la sobremuestra, especialmente si las tasas de respuesta varían significativamente entre los estratos?

Respuesta: La sobremuestra ya fue calculada a través del inverso de la tasa de respuesta de encuestas realizadas a nivel nacional con metodología similar, estimada en alrededor del 10%. Las modificaciones en la sobremuestra de acuerdo a las tasas efectivas de repuesta por estrato serán realizadas luego del primer año de funcionamiento de la encuesta, lo que no está contenido en esta licitación.

Pregunta N°22:

La encuesta incluye módulos fijos y rotativos, pero no se aclara cómo se decidirá qué módulos se implementarán en cada trimestre móvil. ¿Cuál será el proceso para decidir qué módulos del cuestionario se incluirán en cada trimestre móvil?

Respuesta: Esto será definido por el Banco. Sin embargo, el proveedor podrá realizar propuesta de modificaciones al inicio del estudio y luego de la marcha blanca, que serán evaluadas por el Banco.

Pregunta N°23:

Se menciona la flexibilidad para cambiar entre la recolección telefónica y online, pero no se detalla cómo se manejará la duplicación de respuestas. ¿Qué medidas se implementarán para evitar la duplicación de respuestas si un encuestado participa en ambos formatos?

Respuesta: 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, por lo que quedará a cargo del proveedor la correcta gestión de cada caso, según lo acordado con el informante, evitando encuestas duplicadas para cada informante. Adicional a ello, cada informante debe contar con un número identificador único en la base de datos, que permita corregir la duplicación de información y realizar un seguimiento de cada caso a través del panel.

Pregunta N°24:

Aunque se mencionan medidas de seguridad, no se especifican los protocolos exactos para el manejo de datos sensibles. ¿Cuáles serán los protocolos exactos para el manejo, almacenamiento y acceso a datos sensibles, y cómo se garantizará la conformidad con las normativas de protección de datos?

Respuesta: De acuerdo a las bases de licitación, parte de la propuesta a presentar por el proveedor se debe incluir la “ 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. “Además, esta propuesta debe considerar los puntos mínimos establecidos en el apartado IV.10 de esta licitación.

Pregunta N°25:

Se habla de un plan de supervisión, pero no se especifica qué porcentaje de las encuestas será revisado ni los criterios para evaluar a los encuestadores. ¿Qué porcentaje de las encuestas será supervisado para asegurar la calidad de los datos y cuáles serán los criterios específicos para evaluar el desempeño de los encuestadores?

Respuesta: De acuerdo con las bases de licitación, parte del plan de supervisión que debe presentar el proveedor debe considerar la “Implementación de indicadores de desempeño para evaluar a los encuestadores” y “La supervisión deberá alcanzar, al menos, al 20% de la muestra.

Pregunta N°26:

La carta Gantt debe incluir todas las actividades, pero no se aclaran los mecanismos de ajuste en caso de retrasos: ¿Qué procedimientos se seguirán para ajustar el cronograma de recolección si se producen retrasos imprevistos?

Respuesta: Es deber del proveedor presentar un cronograma que considere los posibles riesgos en la recolección y que permitan cumplir la entrega de productos en las fechas acordadas, que en el caso de la base de datos son inamovibles.

La generación de posibles retrasos debe comunicarse con antelación al Banco, y en acuerdo entre el proveedor y el Banco será posible realizar ajustes a la carta Gantt.

Pregunta N°27:

La capacitación está dividida en dos partes: una a cargo del proveedor enfocada en aspectos técnicos y prácticos, y otra impartida por el Banco sobre temas económicos básicos. ¿Podrían proporcionar un desglose detallado del contenido de cada parte de la capacitación y cómo se coordinarán ambas para asegurar una formación coherente?

Respuesta: De acuerdo a las bases de licitación, la capacitación realizada por el proveedor busca “asegurar que los encuestadores administren adecuadamente el instrumento, desarrollen habilidades sociales y de comunicación, y se relacionen con el entrevistado de manera efectiva.” Por lo que el programa a realizar debe adaptarse a este objetivo. Además de acuerdo a esta misma licitación, es parte de la propuesta técnica el programa de capacitación que contempla realizar. Luego de esta propuesta que haga la consultora se establecerá el programa definitivo según las observaciones que haga el Banco.

Pregunta N°28:

Se menciona que la capacitación debe ser presencial y no en cascada, con un mínimo de 16 horas presenciales. ¿Habrá capacitaciones de seguimiento o actualizaciones a lo largo del proyecto? ¿Cómo se incorporarán nuevas prácticas o cambios metodológicos durante el periodo de recolección?

Respuesta: De acuerdo a las bases de licitación, luego de la marcha blanca se considera una nueva capacitación que considere los aprendizajes de este proceso. Además, se espera realizar capacitaciones acorde a la inclusión de nuevas preguntas en el cuestionario, como fue respondido en una pregunta anterior.

Pregunta N°29:

Se habla de un esquema de certificación para los encuestadores y supervisores. ¿Cuáles son los criterios específicos para la certificación de los encuestadores y supervisores? ¿Qué medidas se tomarán si el personal no alcanza los estándares requeridos?

Respuesta: De acuerdo a las bases de licitación el esquema de certificación debe ser realizado por el proveedor. Además, de acuerdo a estas mismas bases, la “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”

Por otro lado, se espera que en caso de que algún encuestador o supervisor no cumpla con la capacitación o la certificación, no podrá ser parte del equipo de trabajo.

Pregunta N°30:

Se menciona que los manuales deben ser aprobados por el Banco. ¿Qué proceso se seguirá para revisar y actualizar los manuales de capacitación en caso de que se identifiquen áreas de mejora durante la marcha blanca o la recolección de datos?

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en las bases de licitación, luego de la marcha blanca el proveedor deberá entregar un informe que cuente con “Los manuales de capacitación actualizados (si correspondiera), como anexo al informe principal” los que serán revisados por parte del Banco y devueltos al proveedor con todas las modificaciones pertinentes.

Pregunta N°31:

Se detalla que la recolección será mixta, combinando aplicaciones telefónicas y online. Se menciona que la primera aplicación será telefónica, y luego el encuestado puede elegir el método de seguimiento. ¿Cómo se gestionará la transición entre métodos para asegurar la integridad y consistencia de los datos? ¿Qué criterios se utilizarán para decidir si se contacta de nuevo a un encuestado por teléfono si no responde online?

Respuesta: La gestión de la transición entre los métodos de recolección quedará a cargo del proveedor.

Pregunta N°32:

Por otro lado, de acuerdo a las bases de licitación “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.” Por lo que previo al fin del periodo, el proveedor deberá hacer el re-contacto. ¿Cómo se manejarán las situaciones en las que los encuestados deseen cambiar su método preferido de recolección de datos a mitad del proceso?

Respuesta: El proveedor deberá realizar la gestión necesaria para el cambio de metodología de acuerdo a las necesidades del informante.

Pregunta N°33:

¿Cuál es el porcentaje específico de encuestas que se planea supervisar para garantizar la calidad de los datos?

Respuesta: De acuerdo con las bases de licitación “La supervisión deberá alcanzar, al menos, al 20% de la muestra.”

Pregunta N°34:

¿Con qué frecuencia se entregarán los reportes al Banco, y qué información específica incluirán estos reportes?

Respuesta: Existen distintos reportes y tanto la periodicidad de entrega como el contenido de cada uno de ellos está especificada en las bases de licitación.

Pregunta N°35:

¿Es posible que compartan las tasas de respuestas para CATI y Online históricas del estudio?

Respuesta: Este es un proyecto nuevo, por lo que no se cuenta con tasas de respuesta en mediciones anteriores. Dado que las bases consideran que el proveedor cuente con experiencia en estudios similares, se espera que la consultora pueda realizar supuestos en base a su experiencia previa.

Pregunta N°36

¿En qué formato se espera que se entreguen los reportes y bases de datos?

Respuesta: Existen distintos reportes y tanto la periodicidad de entrega como el contenido de cada uno de ellos está especificada en las bases de licitación.

En tanto, la entrega de las bases de datos debe ser realizadas en los primeros cinco días hábiles al mes posterior del mes de referencia de la recolección. El formato en el que debe ser entregado están establecidos en las bases de licitación. Es importante considerar que la entrega de bases de datos es mensual, y debe considerar tanto la base de recolección parcial del mes en curso y todas las bases finales del mes de recolección anterior.

Pregunta N°37:

¿Cómo se integrarán los sistemas de recolección de datos con las plataformas de análisis y almacenamiento del Banco?

Respuesta: La integración de los sistemas de recolección con las plataformas de análisis y almacenamiento del Banco se realizará a través de la entrega por parte del proveedor de todos los productos solicitados en esta licitación.

Santiago, 21 de octubre de 2024

Banco Central de Chile